



2018
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)

acea

2018

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
HIGHLIGHTS	8
COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA	12
L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE	19

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO	24
La storia di Acea	24
Attività e funzioni delle principali Società del Gruppo	24
L'analisi del contesto e il modello di business	26
Assetto proprietario e indicatori economici generali	33
STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	35
Letture integrate della strategia	35
Il Piano di sostenibilità 2018-2022 e gli obiettivi operativi	40
CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE	64
La corporate governance in Acea	64
I sistemi di gestione	72
STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO	74
Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	74
La distribuzione del valore generato da Acea	78

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ	82
I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico e idrico	82
La qualità percepita	85
La qualità erogata	91
Le tariffe	120
Customer care	121
Comunicazione, eventi e solidarietà	129
FORNITORI	136
Gli oneri esterni consolidati	136
Le politiche degli acquisti	136
L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	138
La selezione e la valutazione dei fornitori	141
PERSONALE	144
Il personale di Acea	144
Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione	149
Relazioni industriali	152
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	153
Sviluppo del capitale umano e comunicazione	156
Diversità e inclusione	164
La vita associativa in Acea	165

AZIONISTI E FINANZIATORI	166
Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	166
Il rating delle agenzie	166
La relazione finanziaria	166
ISTITUZIONI E IMPRESA	167
Il rapporto con le Istituzioni	167
Lo stakeholder impresa	171
LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE	
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE	178
Rischi climatici: approfondimenti e disclosure	179
La tutela del territorio	180
La gestione ambientale	182
AREA ENERGIA	183
La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	183
La distribuzione di energia	186
AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI	187
Il trattamento integrato dei rifiuti presso l'impianto di Orvieto	188
La termovalorizzazione	189
La produzione di compost di alta qualità	190
AREA IDRICA	190
La qualità dell'acqua	191
I Piani di sicurezza dell'acqua	193
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	194
L'USO DI ENERGIA E ACQUA	196
I consumi energetici	197
Il risparmio energetico	198
L'attenzione al consumo della risorsa idrica	200
EMISSIONI	202
Le emissioni in atmosfera	202
SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE	206
INDICE DEI CONTENUTI STANDARD GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI	230
INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE	249
BILANCIO AMBIENTALE	254
OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	287

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il *Bilancio di Sostenibilità 2018*, redatto ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e secondo gli Standard GRI, ha una duplice valenza. Da un lato, il documento che in questa sede presentiamo assolve al tipico compito del rendiconto annuale, illustrando, per tutti gli aspetti extra finanziari della gestione ed in risposta alle attese degli stakeholder, le performance e i principali progetti realizzati nel corso dell'esercizio preso in esame. Dall'altro, presenta elementi prospettici, al fine di rendere chiari gli orientamenti assunti da Acea in tema di sostenibilità.

Se, per il primo aspetto, sono stati utilizzati gli indicatori previsti dagli Standard di riferimento, le serie storiche di dati volte ad evidenziare le tendenze ed una narrazione qualitativa degli eventi che hanno caratterizzato l'anno; per il secondo, si son voluti mettere in luce i passi avanti che Acea sta compiendo verso l'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella gestione imprenditoriale, grazie anche all'impegno del Comitato endoconsiliare per l'Etica e la Sostenibilità, che sollecita, in tal senso, tutta l'organizzazione. Nel corso del 2018, infatti, è diventato pienamente operativo il Tavolo di consultazione sulla sostenibilità, un organismo collegiale al quale partecipano le principali Funzioni e Direzioni della Holding, cui abbiamo affidato il compito di supportarci nel sovrintendere all'attuazione del Piano di Sostenibilità 2018-2022, con riguardo sia agli indirizzi di livello governance sia agli obiettivi di livello operativo. Abbiamo provveduto a monitorare lo stato di avanzamento del nostro Piano di Sostenibilità, i cui esiti sono riportati anche in questo Bilancio, rilevando che, già nel primo anno, per il 78% dei 137 target che lo compongono sono state realizzate azioni specifiche.

Il Tavolo, con le finalità che ne hanno ispirato la costituzione, ha inoltre promosso la diffusione di una cultura d'impresa orientata alla sostenibilità, coordinando un programma di seminari su temi oggetto di interesse e coerenti con il disegno strategico, quali *Climate Change*, *Performance management* e *obiettivi di sostenibilità e Sostenibilità nella gestione dei rischi d'impresa*. A ciascuno di essi Acea presta particolare attenzione. Qui vorremmo almeno accennare che durante l'anno, per favorire la visione integrata e la gestione proattiva dei rischi, abbiamo avviato il Programma di Enterprise Risk Management, secondo una metodologia di analisi e mappatura dei rischi che tiene conto dei principali temi di sostenibilità - ed in particolare dei temi più rilevanti per Acea e per le parti interessate - sia nella classificazione delle fonti di rischio che nei potenziali rischi generati.

Riguardo alle relazioni con gli stakeholder, ai fattori più legati alla gestione operativa 2018 e ad alcune evidenze emergenti, pur rin-

viando alla lettura del presente documento che offre ampia informativa, vorremmo, in questa sede, richiamare qualche elemento. Abbiamo notato alcune evoluzioni del contesto di riferimento, alle quali Acea sta rispondendo, cogliendone le opportunità. Sia le esigenze che la sensibilità dei clienti sono in profonda trasformazione, tale da influenzare e modificare le interazioni con l'azienda: un dato di tendenza, ad esempio, è la progressiva e marcata riduzione dell'uso dei canali di contatto tradizionali (si riducono del 24% le chiamate ai Numeri Verdi e del 13% i contatti allo sportello), che agevola il miglioramento dei loro livelli di performance, e il contestuale incremento nell'utilizzo dei canali digitali; ciò è attestato anche dal costante aumento dei clienti che scelgono la bolletta elettronica, attiva, a fine anno, per oltre 315.600 clienti, tra settore energetico e idrico, tendenza che genera, peraltro, un risparmio complessivo di circa 39 tonnellate di carta/annue, a beneficio dell'ambiente. Si è evidenziato, inoltre, l'aumento dei "prosumer" connessi alle nostre reti (oltre 12.400, +10% rispetto al 2017); rappresentano una figura emergente, al contempo consumatori e produttori di energia - per inciso hanno generato energia per il 73% da fotovoltaico - e il loro incremento implica la nostra capacità di rendere le infrastrutture sempre più resilienti. Un trend che denota l'evolversi della sensibilità dei clienti è evidenziato altresì dall'aumento della vendita di energia "verde" (+16% rispetto all'anno precedente), con un'incidenza del 27,5% sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero.

Nei confronti dei dipendenti, quest'anno abbiamo introdotto in modo strutturato la modalità di lavoro smart, che agevola la conciliazione vita-lavoro, ne hanno beneficiato già quasi 300 persone. Abbiamo siglato un Accordo quadro a livello di Relazioni industriali, che definisce un percorso negoziale programmatico secondo un modello innovativo e partecipativo. Abbiamo investito in formazione, puntando sulla condivisione delle competenze, sia a livello manageriale sia in relazione al tema ageing, valorizzando e tesaurizzando il patrimonio esperienziale delle persone. Abbiamo continuato, con decisione, ad impegnarci sul fronte della prevenzione e della formazione sulla sicurezza, vedendo confermato il trend di riduzione di tutti gli indicatori relativi agli infortuni (-25% del numero di infortuni e in calo IF e IG). L'attenzione alla sicurezza si è manifestata in modo rilevante anche lungo la catena di fornitura, con una puntuale attività di verifica della sicurezza in cantiere (11.270 ispezioni, +27% rispetto all'anno precedente); abbiamo incrementato l'applicazione di criteri ambientali nell'approvvigionamento, ricevendo anche un riconoscimento del nostro impegno (il Premio Social Procurement in occasione



del Forum Compraverde-Buy Green). Nei confronti del contesto sociale, abbiamo voluto portare avanti il nostro, ormai consolidato, programma di educazione ambientale – denominato, nell’edizione 2018, Pensiamo sostenibile! – rivolto ai più giovani, coinvolgendo nei percorsi formativi oltre 6.900 studenti e 700 docenti ed abbiamo realizzato, anche quest’anno, una campagna di sensibilizzazione sul risparmio della risorsa idrica, che si pone l’obiettivo di coinvolgere tutti su un tema di rilievo fondamentale. Abbiamo continuato a porre massimo impegno nella riqualificazione e nel miglioramento delle infrastrutture, anche applicando l’innovazione tecnologica e digitale alla loro gestione, in ottica di prevenzione. Per fare un solo esempio, oggi, grazie agli interventi realizzati, siamo in grado di assicurare la continuità del servizio di telecontrollo in caso di evento disastroso (Disaster Recovery). Nel settore idrico sono continuate le attività di ricerca perdite e bonifica delle reti e, per mettere in sicurezza l’approvvigionamento idrico del territorio in area laziale, sono state poste le basi per

la realizzazione della seconda linea dell’Acquedotto del Peschiera, un’infrastruttura di eccezionale rilievo. Sempre allo scopo di aumentare la resilienza del sistema idrico ad eventi estremi è stato adeguato e potenziato un impianto, che oggi è in grado di potabilizzare, in situazioni di emergenza, l’acqua del fiume Tevere (circa 500 l/s). Abbiamo inoltre continuato ad intraprendere interventi di efficientamento energetico, riuscendo ad ottenere risparmi complessivi, tra il settore energetico ed idrico, di 34,5 TJ/anno, pari a 3.470 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate.

Nel luglio 2018, infine, abbiamo adottato e diffuso una nuova edizione del Codice Etico, ribadendo l’impegno di Acea in una conduzione d’impresa che rispetti principi etici e valori condivisi, tenendo conto degli interessi legittimi dell’azienda stessa e di tutte le parti interessate, ivi incluso l’ambiente naturale. Abbiamo inoltre confermato l’adesione di Acea al Global Compact Network Italia, nel rispetto dei principi del “Patto globale” pienamente coerenti con i valori che orientano la nostra gestione.

L’Amministratore Delegato
Stefano Antonio Donnarumma

Il Presidente
Michaela Castelli

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI

28.100
persone ascoltate

con le indagini
di **Customer Satisfaction**

-24%
chiamate ricevute
ai numeri verdi e -13%
clienti ricevuti agli sportelli

+16%
energia verde venduta
ai clienti del mercato
libero (27,5% del totale)



COLLETTIVITÀ

Circa **7.000**
ragazzi
a *Pensiamo sostenibile!*

85%
di lampade LED
sul totale
del parco lampade

77 Case dell'acqua
attive nel 2018:
19,2 milioni di litri erogati
385 t di plastica/anno
risparmiate e 680 t di CO₂
non emesse in atmosfera



AZIONISTI E FINANZIATORI

150,9
milioni di euro
di dividendi

240
analisti/investitori
incontrati
da Investor relations

100,7
milioni di euro
destinati
ai finanziatori



ISTITUZIONI E IMPRESA

630,8
milioni di euro
di investimenti
nell'anno

Cybersecurity

il progetto ECHO per
la costituzione di
una rete europea

9,3
milioni di euro
in innovazione ed oltre
20 progetti in corso



PERSONALE

295
persone
in smart working

-25,3%
infortuni
sul lavoro

Under 30
circa il 50%
dei 208 neoassunti



FORNITORI

974
milioni di euro
il valore appalti 2018

**PREMIO SOCIAL
PROCUREMENT
“COMPRVERDE
2018”**

per la fornitura di
indumenti da lavoro
a minore impatto
ambientale

11.270
ispezioni
della sicurezza
nei cantieri effettuate
dal “Team sicurezza”

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON L'AMBIENTE



IDRICO

382 Mm³

di acqua potabile erogata da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (totale Gruppo: 655 Mm³)

ACQUEDOTTO DEL PESCHIERA
sicurezza per l'approvvigionamento idrico
poste le basi per la realizzazione della
seconda linea

Oltre **480.900**

determinazioni analitiche
sull'acqua da bere (Acea Ato 2,
Acea Ato 5 e Gesesa)

CAMPAGNA DI RICERCA PERDITE

oltre **10.000 km**
di rete idrica monitorati
nel territorio dell'ATO 2



AMBIENTE

Circa **457.150 t**

di rifiuti termovalorizzati (input)
e circa 130.000 t di rifiuti prodotti (output):

22% (output/input)

398,7 GWh

di energia prodotta da termovalorizzazione
(+1,4% rispetto al 2017)

Circa **10.800 kNm³**

di biogas e, da questo,
19 GWh di energia

**ANALISI EMISSIONI DEI
TERMOVALORIZZATORI**

valori degli inquinanti sensibilmente
sotto i limiti di legge



INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

968 GWh

di energia prodotta totale (incluso WtE)
(+15,6% rispetto al 2017)

225.619 lampade

per l'illuminazione pubblica
-38% il consumo specifico per lampada

Aumenta l'indice
di tutela del territorio
(rete AT interrata/totale rete AT): **46%**

Disaster recovery

completata nell'anno la trasformazione
del servizio (interventi su Business continuity
e Network management system)

Migliora l'indice di intensità
delle emissioni (scope2) da perdite
di rete: **0,0113t/MWh**

72% del totale

l'energia prodotta
da fonti rinnovabili (696 GWh)

Oltre

12.400 prosumer

(+10% rispetto a 2017)
più del 73% di energia
da loro prodotta
è rinnovabile

1.600 t CO₂

non emesse in atmosfera
grazie ad azioni di efficientamento



COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ: D. LGS. N. 254/2016 E STANDARD GRI

Acea ha predisposto e pubblicato i Bilanci di Sostenibilità del Gruppo, in modo volontario e con regolarità annuale, a partire dal 1999 (su esercizio 1998), allo scopo di integrare le informazioni economico finanziarie con gli aspetti sociali ed ambientali delle attività.

La rendicontazione di sostenibilità è stata realizzata, sin dai primi anni, in conformità con Linee guida di riferimento internazionali¹, in costante evoluzione, e sottoposta volontariamente alle attività di revisione e verifica di parte terza. Inoltre, con il proposito di fornire alla comunità finanziaria e alle parti interessate un'informazione completa sulle performance del Gruppo, i tempi di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, dal 2011, sono stati allineati a quelli del Bilancio consolidato.

Dall'edizione 2017, come noto, il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato in ottemperanza al D. Lgs. n. 254/2016², che ha re-

cepito nel nostro ordinamento la Direttiva comunitaria 95/2014. In base al Decreto, le imprese che soddisfano le condizioni indicate dall'art. 2 sono tenute a pubblicare le informazioni relative alle performance di sostenibilità in una **dichiarazione di carattere non finanziario** – individuale o consolidata – che, come recita il Decreto all'art. 3, c. 1: “(...) *nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa (...)*”³.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, riferito all'esercizio 2018, è il 21° pubblicato. Esso è stato predisposto *in accordance* con gli Standard GRI (ed. 2016)⁴: opzione *Comprehensive* e pertanto denominato *Bilancio di Sostenibilità 2018 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)*, assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto Legislativo⁵.

¹ Dopo i primi anni, in cui ci si riferiva anche ad altri orientamenti, a partire dal Bilancio di Sostenibilità 2003, Acea ha optato per le Linee guida emanate dalla Global Reporting Initiative (GRI), allora in edizione 2002, seguendone, negli anni successivi, tutte le evoluzioni, con il più elevato livello di “*accordance*” previsto. Infine, a partire dal Bilancio di Sostenibilità 2017, conforme anche al D. Lgs. n. 254/2016, Acea ha adottato lo Standard GRI (ed. 2016), anticipando di un anno le prescrizioni della GRI.

² Si segnala altresì che la Legge di Bilancio 2019, all'art. 1, comma 1073, introduce una modifica al D. Lgs. 254/2016, art. 3, comma 1, lett. c, prescrivendo anche l'illustrazione delle modalità di gestione dei principali rischi.

³ D. Lgs. n. 254/2016, in particolare agli artt. 2, 3 comma 1, 4.

⁴ La Global Reporting Initiative (GRI), avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con l'United Nations Global Compact. Nel 2016, a superamento ed evoluzione della precedente versione delle Linee guida per la rendicontazione di sostenibilità (GRI-G4) ha pubblicato gli Standard GRI - *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* -, disponibili nel sito www.globalreporting.org, prevedendone l'obbligo di adozione con riferimento all'esercizio 2018. Acea ne ha anticipato l'adozione, con l'opzione *Comprehensive*, sin dal Bilancio di Sostenibilità 2017.

⁵ Il *Bilancio di Sostenibilità 2018 del Gruppo Acea* è pertanto da intendersi come *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* (D. Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5, comma 3.b).

Il **Bilancio di Sostenibilità**, corredato da una *Nota di Sintesi*, dopo l'approvazione del Consiglio di Amministrazione, viene messo a disposizione dell'Organo di controllo e sottoposto alle attività di **assurance del Revisore legale**, con il quale Acea non ha cointeressi né altri legami, incaricato di verificarne la conformità al Decreto

Legislativo n. 254/2016 e la coerenza con gli Standard di rendicontazione adottati⁶ (si veda *Opinion Letter della Società di revisione*). Il documento viene reso disponibile on line nel sito web istituzionale in concomitanza con il *Bilancio consolidato* e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

IL PRIMO ANNO DI INFORMATIVA NON FINANZIARIA OBBLIGATORIA IN ITALIA

Il 2018 è stato il primo anno di applicazione del D. Lgs. n. 254/2016 che ha reso obbligatoria, nel nostro Paese, la rendicontazione annuale non finanziaria per circa 200 imprese. Il modo in cui queste hanno gestito il primo anno di produzione della *Dichiarazione non finanziaria* (DNF) è stato oggetto di analisi da parte di importanti osservatori, che hanno voluto approfondire anche alcuni aspetti contenutistici e qualitativi.

Un primo dato emerso dalle analisi è che oltre il 50% delle DNF prese in esame è stato prodotto da organizzazioni che si **avvicinavano per la prima volta al tema della rendicontazione non finanziaria**. Il comparto **Energy e Utility**, al contrario, è risultato **già da tempo impegnato sulla rendicontazione di sostenibilità**, in virtù delle proprie peculiarità (servizi di interesse comune, forte presenza sul territorio, interazione con diversificati stakeholder).

Circa l'80% delle aziende prese in esame, inoltre, ha esercitato l'opzione di produrre un documento autonomo. Tra gli **standard di rendicontazione** adottati, il **GRI** si è confermato quale riferimento **per il 100%** delle organizzazioni esaminate, sebbene, tra i livelli di adesione previsti dal GRI, il più utilizzato sia stato il **core** (circa 58%), un'elevata percentuale (38%) usi lo standard solo come riferimento, mentre il livello **comprehensive** sia stato adottato ancora da poche aziende (4%).

Per quanto riguarda **l'analisi di materialità**, il **60% delle imprese ha svolto tale attività per la prima volta** ai fini della redazione della DNF 2017, mentre il restante 40% l'aveva già effettuata, sebbene, secondo le indagini, tale attività non sempre sia strutturata in procedure e responsabilità definite, che coinvolgano, ad esempio, il CdA o i Comitati endoconsiliari. L'istituzione di **Comitati interni preposti a**

supervisionare le tematiche di sostenibilità, è stato un altro aspetto rilevato che è risultato **ancora scarsamente applicato**, così come una specifica pianificazione strategica: su tale punto le ricerche convergono indicando **percentuali minime, tra il 13% e il 19%, di imprese che pubblicano Piani di Sostenibilità**.

Il percorso avviato con il primo anno di applicazione del D. Lgs. n. 254/2016, secondo le interpretazioni dei ricercatori, evidenzia, come tutte le novità, un sostanziale doppio registro, tra imprese alla prima esperienza e imprese più mature o tra imprese quotate maggiori (FTSE MIB) e minori o non quotate. Tuttavia, sembra ormai maturo il clima per una decisa accelerazione, da parte di tutte le imprese, ognuna per i suoi ambiti di miglioramento, verso l'implementazione della sostenibilità d'impresa.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E PERIMETRO DEL REPORT

Per il 2018, data la stabilità della gestione aziendale, la continuità degli orientamenti strategici del Gruppo e l'assenza di variazioni marcate nell'analisi di contesto, **Acea ha confermato la pertinenza e la validità degli esiti dell'analisi di materialità realizzata nel 2017.** L'analisi, tesa ad identificare i temi economici e di governance, sociali ed ambientali più rilevanti – “materiali” – per l'azienda e per le parti interessate, tenendo conto dei loro impatti sul business e sugli stessi stakeholder, **era stata infatti rinnovata, lo scorso anno, in ogni sua fase:** analisi documentale e di contesto, confronto con

le parti interessate (interne ed esterne) e con i manager aziendali⁷, elaborazione della matrice e restituzione degli esiti.

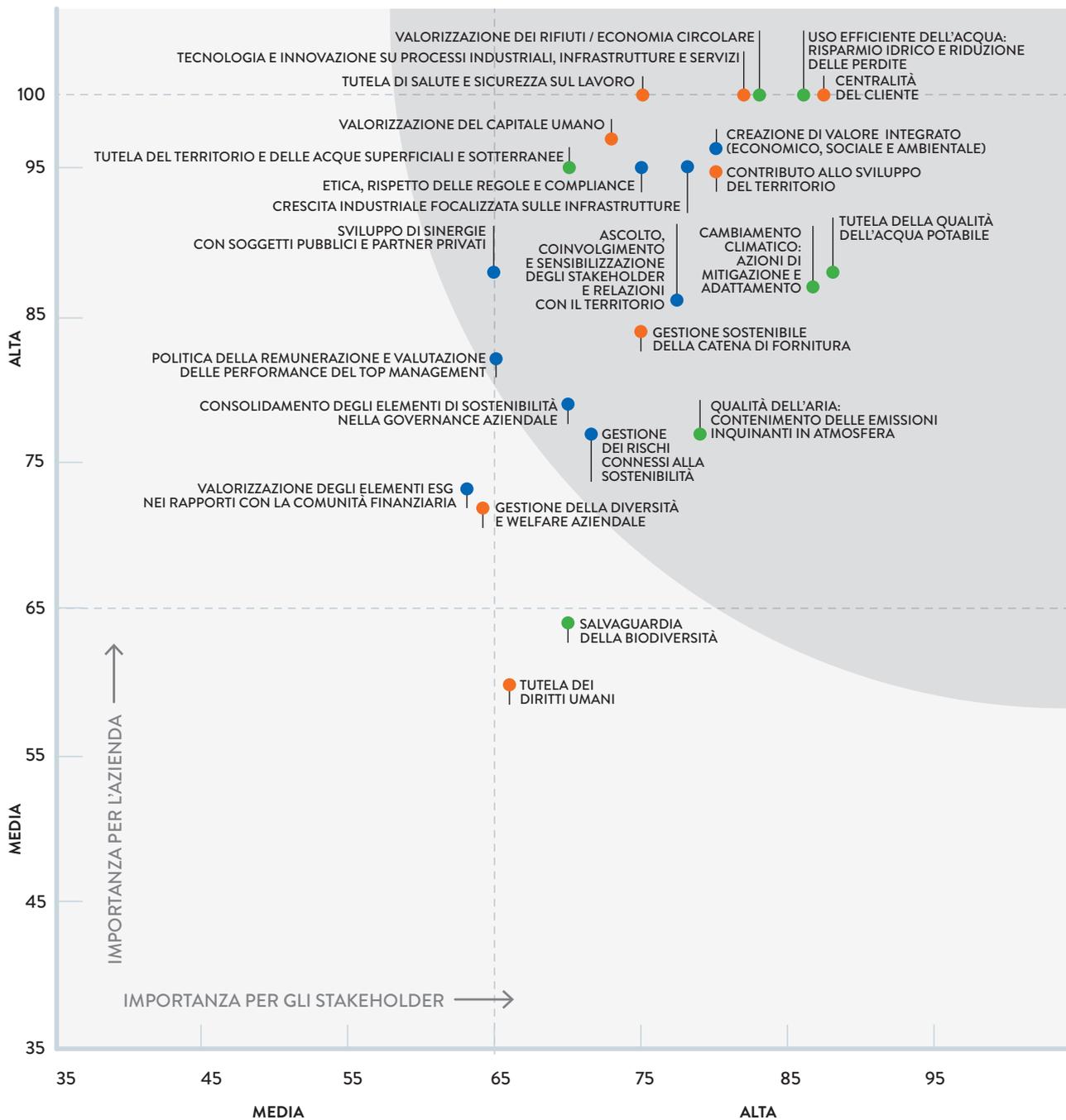
La matrice di materialità 2018, pertanto, non presenta variazioni rispetto a quella illustrata nella precedente edizione del *Bilancio di Sostenibilità*. In essa sono identificati e disposti in un piano cartesiano **20 temi in alta rilevanza** (punteggio 66-100) e **4 in media rilevanza** (punteggio 36-65) (si veda il grafico n. 1).

I temi in alta rilevanza sono coerenti **con la pianificazione strategica del Gruppo**, industriale e di sostenibilità. L'analisi di materialità e i suoi risultati sono stati, in ottobre, all'ordine del giorno di una riunione del **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**.

⁶ Il D. Lgs. n. 254/2016, all'art. 3, comma 10, prevede che: “Il soggetto incaricato di effettuare la revisione legale del bilancio (...) o altro soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale appositamente designato” rilasci “un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal presente decreto legislativo e rispetto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3”. Vale a dire principi e metodologie: “previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento (...)”.

⁷ In particolare, per quanto concerne il confronto diretto con gli stakeholder, Acea ha organizzato, nel settembre 2017, un focus group multistakeholder con 21 organizzazioni partecipanti, in rappresentanza di 13 sottocategorie di stakeholder, per un totale di 26 persone coinvolte, affidandone la conduzione ad un esperto esterno, ed in ottobre 2017, mentre era in corso di svolgimento la definizione della pianificazione strategica, industriale e di sostenibilità, ha organizzato un incontro collegiale con il management aziendale. Si veda, per l'illustrazione dell'analisi di materialità realizzata nel 2017, la *Nota metodologica del Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea*, disponibile on line nel sito web aziendale: www.gruppo.aceait.

GRAFICO N. 1 – I TEMI RILEVANTI PER L’AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA “MATRICE DI MATERIALITÀ” ACEA – 2018



- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | USO EFFICIENTE DELL'ACQUA: RISPARMIO IDRICO E RIDUZIONE DELLE PERDITE | 14 | CAMBIO CLIMATICO: AZIONI DI MITIGAZIONE E ADATTAMENTO |
| 2 | CENTRALITÀ DEL CLIENTE | 15 | ASCOLTO, COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E RELAZIONI CON IL TERRITORIO |
| 3 | VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI / ECONOMIA CIRCOLARE | 16 | GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA |
| 4 | TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SU PROCESSI INDUSTRIALI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI | 17 | POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT |
| 5 | TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO | 18 | CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE |
| 6 | VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO | 19 | QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA |
| 7 | CREAZIONE DI VALORE INTEGRATO (ECONOMICO, SOCIALE E AMBIENTALE) | 20 | GESTIONE DEI RISCHI CONNESSI ALLA SOSTENIBILITÀ |
| 8 | CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO | 21 | VALORIZZAZIONE DEGLI ELEMENTI ESG NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA |
| 9 | TUTELA DEL TERRITORIO E DELLE ACQUE SUPERFICIALI E SOTTERRANEE | 22 | GESTIONE DELLA DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE |
| 10 | ETICA, RISPETTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE | 23 | SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ |
| 11 | CRESCITA INDUSTRIALE FOCALIZZATA SULLE INFRASTRUTTURE | 24 | TUTELA DEI DIRITTI UMANI |
| 12 | TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE | | |
| 13 | SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E PARTNER PRIVATI | | |

L'identificazione dei temi materiali in alta, media o bassa rilevanza, oltre ad essere importante dal punto di vista strategico, è funzionale ad individuare gli aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento nel report di sostenibilità ed a selezionare gli indicatori previsti dagli Standard di riferimento.

Per predisporre il Bilancio di Sostenibilità in *accordance* con gli Standard GRI (ed. 2016): opzione *comprehensive*, infatti, è necessario illustrare le performance secondo:

- gli “Standard Universali”, che includono i principi di reporting (GRI 101: Foundation) e i 56 standard generali (GRI 102: General Disclosures);
- gli aspetti ritenuti materiali (“material topics”), e relativi indicatori, da selezionare tra i 33 aspetti complessivamente previsti dallo Standard (“Topic-specific Standards”: GRI 200-Economic, GRI 300-Environmental, GRI400-Social);
- l'approccio di gestione (GRI 103: Management Approach) per ciascun aspetto ritenuto materiale.

La selezione dei “material topics”, entro quelli previsti dagli Standard GRI, si è svolta valutando⁸ sia la loro correlazione con i temi ma-

teriali Acea in alta rilevanza sia l'accezione ad essi conferita dagli Standard internazionali, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed in altri stabilendone la non pertinenza⁹.

A seguito delle valutazioni sopra indicate, sono stati selezionati 25 Topic-specific standards, sui 33 complessivi, come rispondenti ai temi materiali Acea in alta rilevanza (si veda tabella n. 1), anche se non sempre ne esauriscono l'ampiezza di significato¹⁰, che, ove opportuno, trova più vasta trattazione nel documento. Inoltre, tra tutti gli indicatori inclusi nei “Topic-specific standards” considerati “materiali”, solo 4 sono stati ritenuti non pertinenti ed esclusi dalla trattazione. Un solo tema materiale Acea in alta rilevanza non è correlato con i Topic-specific standards, si tratta dell'aspetto Consolidamento di elementi di sostenibilità nella governance aziendale, che trova tuttavia piena rispondenza con gli standard generali dedicati agli aspetti di governance (GRI 102: General Disclosures). Infine, anche per i temi materiali Acea in media rilevanza, presenti nel report con minore approfondimento, sono state riscontrate rispondenze, pur non evidenziate in tabella, sia con i “material Topic-specific standards” sia con gli “standard generali” (GRI 102: General Disclosures).

TABELLA N. 1 – RISPONDENZA “MATERIAL TOPIC-SPECIFIC STANDARDS” GRI E “TEMI MATERIALI” ACEA IN ALTA RILEVANZA

GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016	TEMI MATERIALI ACEA	GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS 2016	TEMI MATERIALI ACEA
Performance economica	4, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 19, 20	Materiali (301-1)	3, 4, 9
Impatti economici indiretti	2, 3, 4, 7, 8, 11, 13, 16	Energia (da 302-1 a 302-4)	4, 9, 14, 19
Pratiche di approvvigionamento	7, 16	Acqua	1, 4, 9
Anti-corrruzione	10	Biodiversità	9, 14, 19
Comportamento anti-concorrenziale	10	Emissioni	9, 14, 19
		Effluenti e rifiuti (da 306-1 a 306-3, 306-5)	3, 9
		Conformità ambientale (compliance)	9, 10, 14, 19
		Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori	16
GRI 400: SOCIAL TOPICS 2016	TEMI MATERIALI ACEA	TEMI MATERIALI ACEA	TEMI MATERIALI ACEA
Occupazione	6, 7, 17	Diversità e pari opportunità	6
Relazioni industriali	6	Collettività e comunità locali	7, 8, 13, 15
Salute e sicurezza sul lavoro	5, 16	Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori	16
Formazione e istruzione	6	Politica pubblica (contributi politici)	10
		Salute e sicurezza dei consumatori	2, 10, 12
		Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi	2, 10
		Rispetto della privacy	2, 10
		Conformità socio-economica (compliance)	2, 10

NB Gli “aspetti materiali” economici, ambientali e sociali sono stati identificati tra tutti quelli previsti dagli Standard GRI (Topic-specific Standards). Nei casi in cui ad un aspetto vengono affiancati in parentesi gli indicatori ciò significa che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono stati ritenuti materiali, ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi all'aspetto sono materiali (si veda anche l'Indice dei contenuti Standard GRI). Per i temi materiali Acea, identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

⁸ Si tenga presente che sia i Topic-specific standards GRI – ciascuno dei quali include l'approccio di gestione (Disclosure Management Approach) ed un certo numero di indicatori – sia i temi materiali Acea rinviano a contenuti più articolati di quanto appaia dalla loro denominazione sintetica che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile presentare in questa sede. Si vedano gli Standard GRI - Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016 - nel sito www.globalreporting.org.

⁹ Ciò ha portato, ad esempio, ad escludere i Topic-specific standards relativi a Presenza sul mercato ed a Diritti Umani che, nell'accezione GRI, sono pertinenti per imprese multinazionali o non confacenti alla realtà in cui si svolge l'operatività rappresentativa del Gruppo.

¹⁰ È opportuno altresì notare che alcuni temi materiali Acea, già correlati ad aspetti specifici degli Standard GRI, hanno ulteriori rispondenze con alcuni tra i 56 standard generali (GRI 102: General Disclosures).

Il **principio di materialità** è stato applicato anche alla **definizione del “perimetro del report”**, come previsto sia dagli standard adottati per la rendicontazione sia dal Decreto Legislativo n. 254/2016. Quest’ultimo, infatti, all’art. 4, recita: *“Nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta, la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente e copre i temi di cui all’articolo 3, comma 1”*. Per identificare le Società da includere nel perimetro di rendicon-

tazione si è proceduto secondo il medesimo approccio applicato per la scorsa edizione.

È stata in primo luogo **riconsiderata e confermata l’adeguatezza dei criteri di materialità/significatività strategica** – individuati l’anno passato – **funzionali ad identificare le Società che assicurano la comprensione delle attività del Gruppo e del suo andamento**, tenuto conto delle principali aree di business, del territorio in cui tali attività si svolgono prevalentemente e dei principali impatti generati.

TABELLA N. 2 – SOCIETÀ INCLUSE NELL’AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO (2018)

Società	SEDE
Acea Ambiente Srl	Via G. Bruno 7 - Terni
Aquaser Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Bioecologia Srl	Via Simone Martini 57 – Siena
Iseco SpA	Loc Surpian 10 – Saint Marcel (AO)
Acque Industriali Srl	Via Bellatalla 1 - Ospedaletto (PI)
Acea Energia SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea8cento Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Cesap Vendita Gas Srl	V. del Teatro 9 - Bastia Umbria (PG)
Umbria Energy SpA	Via B. Capponi 100 - Terni
Acea Energy Management Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Parco della Mistica Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Dominicana SA	Avenida Las Americas - Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama - Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Aguas de San Pedro SA	Las Palmas, 3 avenida 20y 27 calle - San Pedro, Honduras
Acea International SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Acea Perù SAC	Calle Amador Merino Reyna – 307 Miraflores – Lima, Perù
Consorzio Acea-Acea Dominicana	Avenida Las Americas - Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama - Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Consorzio Servicios Sur	Calle Amador Merino Reyna - San Isidro – Lima, Perù
Acea Ato 2 SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Ato 5 SpA	V.le Roma snc - Frosinone
Acque Blu Arno Basso SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acque Blu Fiorentina SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Crea Gestioni Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Crea SpA (in liquidazione)	P.le Ostiense 2 - Roma
Gesesa SpA	Corso Garibaldi 8 - Benevento
Gori SpA	Via Trentola 211 – Ercolano (NA)
Lunigiana SpA (in liquidazione)	Via Nazionale 173 - Massa Carrara
Ombrone SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Sarnese Vesuviano Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Umbriadue Servizi Idrici Scarl	Strada Sabbione zona ind.le - Terni
Areti SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Illuminazione Pubblica SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Produzione SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Liquidation and Litigation Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Ecogena Srl	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Elabori SpA	Via Vitorchiano 165 - Roma
Technologies for Water Services SpA	Via Ticino 9 - Desenzano del Garda (BS)

Tali criteri¹¹ includono **elementi quantitativi** (come peso del fatturato sul consolidato, valore dei consumi energetici espressi in TEP, ecc.) e **qualitativi** (Società con un ruolo rilevante e attuale nei business qualificanti Acea o con un ruolo essenziale rispetto ai servizi da queste erogati; Società presenti nell'area territoriale in cui si genera la quasi totalità del fatturato, è presente la maggioranza degli stakeholder ed è ubicata la gran parte degli asset gestiti). Essi sono stati **applicati alle Società incluse nell'area di consolidamento** integrale della Capogruppo 2018¹² (si veda tabella n. 2) e ne è derivata una **proposta di perimetro**, che, sentito il parere del Responsabile della

Funzione Legale e Societario della Capogruppo e del CFO, è stata **condivisa con i Vertici aziendali e comunicata al Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**.

Le Società **rappresentative ai fini della disclosure delle informazioni non finanziarie 2018** (secondo il D. Lgs. n. 254/2016 e lo Standard GRI), e pertanto **incluse nel perimetro di rendicontazione**¹³, sono risultate **le medesime della scorsa edizione del documento** (si veda tabella n. 3).

TABELLA N. 3 - PERIMETRO SOCIETARIO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018 DEL GRUPPO ACEA (DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA AI SENSI DEL D. LGS. N. 254/2016, REDATTA SECONDO GLI STANDARD GRI)

Società	SEDE
Acea SpA	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Ambiente	Via G. Bruno 7 - Terni
Aquaser	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Energia	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea8cento	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Ato 2	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Ato 5	V.le Roma snc - Frosinone
Gesesa (*)	Corso Garibaldi 8 - Benevento
Areti	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Produzione	P.le Ostiense 2 - Roma
Ecogena	P.le Ostiense 2 - Roma
Acea Elabori	Via Vitorchiano 165 - Roma

(*) Per quanto riguarda Gesesa i dati inerenti gli ambiti di sostenibilità vengono forniti progressivamente.

Il perimetro del *Bilancio di Sostenibilità 2018 del Gruppo Acea* è pertanto coerente con quello definito l'anno prima, garantendo **continuità e comparabilità**, nonché la copertura delle Società **che assicurano la piena comprensione delle attività e delle più significative performance di sostenibilità del Gruppo**. Tali Società, inoltre, rappresentano almeno: il 90% del fatturato, l'85% delle consistenze medie del personale e l'85% dei costi per materiali e servizi dell'area di consolidamento integrale del Gruppo Acea (inclusa la Capogruppo ed escluse le Società entrate in tale area nell'ultimo trimestre dell'anno).

Infine, **in ossequio al principio di completezza** previsto dallo **Standard GRI**, si è ritenuto opportuno **fornire informazioni qualitative e quantitative su temi sociali e ambientali anche per alcune Società**, a prescindere dal metodo di consolidamento, **non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria**. In particolare, si tratta delle attività estere e delle seguenti Società operative in area idrica: Acque, Gori¹⁴, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque, che sono state **ricomprese, con chiara evidenza del loro singolo apporto, in alcuni dati di Gruppo e descritte in un capitolo dedicato**.

¹¹ Per ciascuno degli elementi quantitativi considerati sono state definite soglie di significatività, e per i criteri qualitativi sono stati identificati anche gli elementi di "non rispondenza" (quali Società "veicolo", Società in liquidazione, che hanno posizioni non determinanti ai fini dell'operatività, Società operative al di fuori del territorio di riferimento, ecc.). Sono state altresì stabilite le condizioni di compresenza di fattori quantitativi e qualitativi atte a definire la significatività strategica di una Società per il Gruppo e la sua rappresentatività ai fini della disclosure delle informazioni non finanziarie.

¹² Come previsto dal D. Lgs. n. 254/2016.

¹³ Alla luce dei criteri applicati, restano fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2018, le seguenti Società: Bioecologia, Iseco, Acque Industriali, Cesap Vendita Gas, Umbria Energy, Acea Energy Management, Parco della Mistica, Acea Dominicana, Aguas de San Pedro, Acea International, Acea Perù, Consorzio Acea-Acea Dominicana, Consorzio Servicios Sur, Acque Blu Arno Basso, Acque Blu Fiorentine, Crea Gestioni, Crea, Gori, Lunigiana, Ombrone, Sarnese Vesuviano, Umbriadue Servizi Idrici, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Liquidation and Litigation, Technologies for Water Services.

¹⁴ Si precisa che Gori è entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018. Essa, pertanto, per il presente ciclo di rendicontazione non è stata considerata entro il perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria. Si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO E DIFFUSIONE

Il *Bilancio di Sostenibilità 2018*, in coerenza con gli Standard adottati per la rendicontazione, presenta informazioni e dati prevalentemente di carattere non finanziario, con attenzione specifica agli aspetti sociali ed ambientali delle attività gestite.

Il documento è articolato in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale**. Quest'ultimo presenta **circa 400 tra voci e parametri** monitorati, che quantificano i flussi fisici generati dalle attività: i prodotti, i fattori utilizzati (le risorse), gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni) e alcuni indicatori di performance. Si tenga presente che, ove il documento richiami i principali dati economico-finanziari ed illustri la governance aziendale, dati ed informazioni sono coerenti con quelli illustrati dal *Bilancio consolidato* e dalla *Relazione sul governo societario* ed eventualmente da essi derivati.

I dati e le informazioni pubblicati sono forniti dalle Aree Industriali, dalle Società e dalle Funzioni responsabili (dataowner); vengono elaborati – ed in caso riclassificati in applicazione degli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Società/Funzioni responsabili per definitiva convalida, formalizzata dal rilascio di una specifica attestazione.

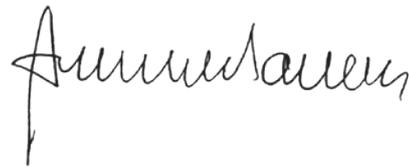
A valle dell'attività di verifica del revisore legale incaricato, il report viene diffuso tramite **pubblicazione nel sito web** istituzionale – www.gruppo.acea.it – e **nella intranet** aziendale, oltre che **nelle altre forme previste dal Decreto Legislativo n. 254/2016** e dal Regolamento Consob attuativo (adottato con Delibera n. 20267 del 19 gennaio 2018). Viene inoltre distribuito, congiuntamente al Bilancio consolidato, tramite un kit dedicato: agli azionisti, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio, ai dirigenti e al middle management del Gruppo, al pubblico interessato, in occasione di eventi.

Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: RSI@aceaspa.it.

Giuseppe Sgaramella
UNITÀ SOSTENIBILITÀ



Antonio Sanna
FUNZIONE RISK & COMPLIANCE



L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Acea ha aderito formalmente, a partire dal 2007, all'iniziativa dell'**United Nations Global Compact (UNGC)**, riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale"¹⁵, **gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile** ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), **gli orientamenti espressi dal Codice Etico Acea** – la cui nuova edizione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nel luglio 2018

- e l'impegno per la sostenibilità d'impresa.

La **Communication on Progress (CoP)**, **livello advanced**, è integrata nel *Bilancio di Sostenibilità (Dichiarazione consolidata non finanziaria)*, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori degli Standard GRI e principi dell'United Nations Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

TABELLA N. 4 – I DIECI PRINCIPI DELL'UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

	DIRITTI UMANI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani
	LAVORO	<ol style="list-style-type: none"> 3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva 4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio 5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile 6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
	AMBIENTE	<ol style="list-style-type: none"> 7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali 8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale 9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
	LOTTA ALLA CORRUZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

¹⁵ L'United Nations Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno e a diffondere nove principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro e all'ambiente, cui venne aggiunto, nel 2004, il decimo: la lotta alla corruzione.

IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS E LA CORRELAZIONE CON GLI STANDARD GRI

Sin dal 2014, Acea ha voluto intraprendere un percorso di maggiore qualificazione della coerenza tra i principi enunciati nel “Patto globale” e le azioni compiute, identificando nel *Bilancio di Sostenibilità* **gli elementi rispondenti al livello advanced della**

Communication on Progress, previsto dall’United Nations Global Compact.

Di seguito si propone una tabella che elenca e descrive, in forma schematica, tali elementi secondo 21 criteri definiti dall’United Nations Global Compact ed indica la loro **correlazione¹⁶ con gli Standard GRI** (GRI 102: General Disclosures e i “Topic-specific standards” 200-Economic, 300-Environmental, 400-Social identificati come “materiali”), applicati nella redazione del report di sostenibilità secondo il livello di conformità “comprehensive”. Per le pagine del documento ove è possibile reperire i relativi dati e informazioni si rinvia all’*Indice dei contenuti Standard GRI*.

TABELLA N. 5 – GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E GLI STANDARD GRI

UNGC - CRITERI ADVANCED	UNGC – AMBITI DI RISPONDENZA	CORRELAZIONE STANDARD GRI (GENERAL DISCLOSURES E TOPIC-SPECIFIC STANDARDS MATERIALI)
	integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit	da GRI 102-18 a GRI 102-39
CRITERI 1-2 implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business	implementazione della sostenibilità nella catena del valore	GRI 102-9 – GRI 102-10 – GRI 102-25 – GRI 204-1 – GRI 103 (1-3) di GRI 308 <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> – GRI 302-2 – GRI 305-3 – GRI 308-1 – GRI 308-2 – GRI 103 (1-3) di GRI 414 <i>Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori</i> – GRI 403-2 – GRI 414-1 – GRI 414-2
CRITERI 3-5 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani	DIRITTI UMANI impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dagli Standard GRI, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Invece, nel significato che l’United Nations Global Compact attribuisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, formazione e istruzione e valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori), essi rientrano in altri “topic-specific standards” GRI ritenuti “materiali”, oltre che nei “temi materiali” identificati da Acea e vengono pertanto trattati nel report.
CRITERI 6-8 solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro	LAVORO impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori, dei seguenti topic-specific standards (serie GRI 400: SOCIAL TOPIC 2016): <i>Occupazione</i> (da GRI 401-1 a GRI 401-3) <i>Relazioni industriali</i> (GRI 402-1) <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> (da GRI 403-1 a GRI 403-4) <i>Formazione e istruzione</i> (da GRI 404-1 a GRI 404-3) <i>Diversità e pari opportunità</i> (GRI 405-1 e GRI 405-2) <i>Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori</i> (GRI 414-1, GRI 414-2)

¹⁶ Acea ha aggiornato autonomamente lo schema proposto, mettendo in relazione elementi della Communication on progress e Standard GRI, mantenendo l’impostazione del documento riferito alla precedente versione delle Linee guida GRI-G4, frutto della collaborazione di GRI e UNGC. Si veda *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, disponibile online nel sito www.unglobalcompact.org.

CRITERI 9-11	solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente	AMBIENTE	impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori, dei seguenti topic-specific standards (serie GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPIC 2016): <i>Materiali</i> (GRI 301-1) <i>Energia</i> (da GRI 302-1 a GRI 302-4) <i>Acqua</i> (da GRI 303-1 a GRI 303-3) <i>Biodiversità</i> (da GRI 304-1 a GRI 304-4) <i>Emissioni</i> (da GRI 305-1 a GRI 305-7) <i>Effluenti e rifiuti</i> (da GRI 306-1 a GRI 306-3, GRI 306-5) <i>Conformità ambientale</i> (GRI 307-1) <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> (GRI 308-1, GRI 308-2)
CRITERI 12-14	solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anticorruzione	LOTTA ALLA CORRUZIONE	impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103 (1-3) e indicatori, dei seguenti topic-specific standards (serie GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016 e serie GRI 400: SOCIAL TOPIC 2016): <i>Lotta alla corruzione</i> (da GRI 205-1 a GRI 205-3) <i>Politica pubblica (contributi politici)</i> (GRI 415-1)
CRITERI 15-18	azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite	strategie, attività di business, azioni di promozione ed engagement con gli stakeholder a supporto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)		GRI 103 (1-3) di tutti i "topic-specific standards" materiali ricompresi nelle serie GRI 200: ECONOMIC 2016, GRI 300: ENVIRONMENTAL 2016 e GRI 400: SOCIAL 2016 (ad eccezione del topic <i>Rispetto della privacy</i>)
CRITERI 19-21	Governance e leadership della sostenibilità	impegno dell'AD		GRI 102-14, GRI 102-15
		ingaggio del CdA		da GRI 102-18 a GRI 102-39
		coinvolgimento degli stakeholder		GRI 102-40 a GRI 102-44
	alto livello di trasparenza e rendicontazione	utilizzo degli Standard GRI		da GRI 102-1 a GRI 102-10
	verifica esterna			GRI 102-56



acea



Recupero e trattamento
fanghi e rifiuti liquidi

acea



A hand is shown touching a glass wall in a modern building. The background features a cityscape with skyscrapers and greenery. A large green circle is overlaid on the right side of the image, containing the text. The ceiling has exposed wooden beams and several circular vents.

L'IDENTITÀ AZIENDALE



PROFILO DEL GRUPPO

LA STORIA DI ACEA

Acea, sin dalla sua costituzione nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, cura la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture essenziali della Capitale, fornendo servizi elettrici ed idrici moderni ed efficienti, quale garanzia basilare di crescita produttiva, sviluppo sociale ed equilibrio ambientale della città.

La definizione di modelli aziendali di servizio pubblico industrialmente evoluti, anche grazie alla collaborazione di partner privati, fin dalla collocazione in Borsa nel 1999, ha caratterizzato le fasi di sviluppo di Acea e il consolidamento di nuove attività industriali. Gli anni più recenti della storia di Acea sono contraddistinti tanto dallo sviluppo di attività di **innovazione tecnologica e digitalizzazione di processi e servizi**, per perseguire efficienze operative e miglioramento della qualità delle prestazioni, quanto dalla rinnovata vocazione per lo sviluppo di **moderne infrastrutture di rete, resilienti e integrate**, in grado di prospettare uno sviluppo diffuso e sostenibile.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acea è **una delle principali Multiutility italiane** operativa nei servizi pubblici **energetici, idrici e ambientali** (valorizzazione energetica, compostaggio e servizi a valore aggiunto).

L'azienda è l'operatore di riferimento nel territorio romano con riguardo ai settori dell'energia (produzione, distribuzione, inclusa illuminazione pubblica, e vendita) e dell'acqua (ciclo integrato), ed in quest'ultimo ambito è presente in altre aree del Centro Italia come socio industriale delle imprese locali di gestione di area vasta. Gli ambiti di attività e la copertura territoriale delle Società operative del Gruppo sono rappresentati, nei tratti essenziali, nel grafico n. 2.

TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2018

PERSONALE (numero, per % di consolidamento)	6.534
RICAVI NETTI (milioni di euro)	3.028,5
CAPITALE INVESTITO (milioni di euro)	4.471,5
<i>indebitamento finanziario netto</i>	2.568
<i>patrimonio netto</i>	1.903,5
TOTALE ATTIVO DI BILANCIO (milioni di euro)	8.184,9
ENERGIA ELETTRICA	
generazione (GWh) (lorda)	968,4
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	695,5
<i>idro</i>	476,5
<i>fotovoltaico</i>	10,2
<i>termovalorizzazione</i>	190,2
<i>biogas</i>	18,6

ENERGIA ELETTRICA (segue)

richiesta sulla rete (GWh)	10.612
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	6.028
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.336.550

WASTE TO ENERGY (WtE)

generazione energia elettrica (GWh) (lorda)	389,7
rifiuti termovalorizzati (t)	457.145
CSS	357.174
pulper	99.971

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

lampade gestite a Roma (numero)	225.619
---------------------------------	---------

ACQUA (SERVIZIO IDRICO INTEGRATO)

acqua potabile erogata (Gruppo) (Mm ³)	655
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)	382,3
controlli analitici su potabile (Gruppo) (numero)	1.328.950
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)	480.397
depurazione acque reflue (Gruppo) (Mm ³)	859,2
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)	603,9
abitanti serviti (Gruppo) (milioni)	8,6
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)	4,3

GRAFICO N. 2 – LE ATTIVITÀ DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ ACEA SUL TERRITORIO



IDRICO

Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato a Roma e in altri 111 Comuni della Provincia.

Acea Ato 5 è l'operatore del servizio in 86 Comuni della provincia di Frosinone.

Gesesa opera nel comune di Benevento e in altri 22 comuni della Provincia.

Acea Elabori svolge servizi di laboratorio, ricerca e sviluppo e servizi ingegneristici (progettazione e direzione lavori) prioritariamente nelle attività idriche e ambientali per le Società del Gruppo Acea.



AMBIENTE

Acea Ambiente, con impianti presenti in Lazio, Toscana e Umbria, è attiva nel settore ambientale della gestione dei rifiuti (trattamento e smaltimento), nella produzione di energia da rifiuti e nel compostaggio. **AQUASER** è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del servizio idrico integrato.



INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Areti pianifica, progetta ed esegue gli interventi di ammodernamento e sviluppo delle infrastrutture elettriche (linee AT-MT-BT, cabine, sistemi di telecontrollo e misura) e gestisce i relativi servizi di distribuzione nei Comuni di Roma e Formello. Nel Comune di Roma gestisce e sviluppa gli impianti d'illuminazione pubblica funzionale e artistica monumentale, nonché l'illuminazione cimiteriale.

Acea Produzione si occupa della produzione di energia e calore con un parco centrali composto da impianti idroelettrici e termoelettrici.

Ecogena progetta e realizza impianti di cogenerazione e trigenerazione ed opera come ESCo (Energy Service Company) svolgendo servizi di efficienza energetica, per i clienti interni (obblighi d'incremento efficienza ai sensi del DM 20 luglio 2014) ed esterni.



COMMERCIALE E TRADING

Acea Energia gestisce la vendita di energia elettrica e gas sul mercato (libero e di maggior tutela).

Acea8cento gestisce le attività di customer care, in particolare i canali di contatto a distanza per le Società operative del Gruppo Acea.



L'ANALISI DEL CONTESTO E IL MODELLO DI BUSINESS

ANALISI DEL CONTESTO

Acea monitora lo **scenario di riferimento** – interno ed esterno – intercettando ed analizzando i fattori che assumono rilievo per il business e possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici.

In particolare, **gli ambiti competitivi e di mercato, di sostenibilità d'impresa, normativi, regolatori, tecnologici e ambientali** rappresentano aspetti distinti ma correlati di un quadro complessivo, che delinea **il contesto entro il quale comprendere la gestione e l'indirizzo prospettico dell'organizzazione**. A questi si aggiunge il contesto interno al Gruppo – in termini di **impatti energetici e ambientali, sviluppo del capitale umano, tutela della salute e sicurezza** dei lavoratori – e di **gestione della catena di fornitura**.

IL MERCATO ENERGETICO ED I CONCORRENTI

Il Gruppo Acea è verticalmente integrato nella filiera dell'energia elettrica, tramite Società indipendenti che rispondono all'obbligo di garantire neutralità nella gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, impedire discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili ed evitare sussidi incrociati tra i vari segmenti della filiera.

Nel **comparto Vendita**, l'aspetto prospettico di maggior rilievo sarà il completamento della liberalizzazione della vendita al dettaglio, con la prevista abolizione, nel 2020, del regime in maggior tutela. Si attende un incremento di competitività tra gli operatori e la conseguente ricerca di elementi distintivi a valore aggiunto, da perseguire tramite investimenti in innovazione tecnologica e digitalizzazione a servizio del cliente.

Anche per lo sviluppo del comparto **Reti-distribuzione di energia ed illuminazione pubblica**, si configura un ruolo rilevante dell'innovazione tecnologica: a favore di un ulteriore progresso nell'automazione e nell'efficientamento dei processi e per applicazioni in ambito smart metering, smart grid e in ottica smart city. In quest'ultimo ambito, si può prevedere lo sviluppo di nuove sinergie con altri operatori e la creazione di opportunità di business (come già intervenuto per la banda ultralarga). Per l'**illuminazione pubblica**, oltre alle evoluzioni in prospettiva smart city, opportunità per gli operatori con un know how specifico consolidato risiedono altresì in un incremento della domanda da parte dei territori ancora sprovvisti di applicazione di illuminotecnica di ultima generazione a risparmio energetico (LED).

IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Nel **settore idrico**, i principali driver evolutivi sono indicati dal progressivo avanzamento della regolazione da parte dell'ARERA che premia l'efficienza degli operatori. In analogia al settore elettrico, infatti, l'Autorità nazionale ha deliberato a dicembre 2017 la nuova regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, con un meccanismo di premialità/penalità legato al rispetto di standard di prestazione (livelli di servizio), nonché un sistema di indennizzi automatici ai clienti che si aggiunge a quanto già definito relativamente alla qualità contrattuale. Si delineano, pertanto, per i gestori del servizio, opportunità di sviluppo strettamente collegate alla capacità di adottare sistemi tecnologici evoluti, modelli informativi e organizzativi ad alta efficienza, standardizzati e replicabili, in grado di incidere sensibilmente sul miglioramento delle performance.

IL MERCATO DEL WASTE MANAGEMENT

Il contesto di mercato in ambito **Waste Management**, data l'attuale situazione di produzione, smaltimento e capacità di trattamento dei rifiuti nelle aree di tradizionale operatività del Gruppo Acea e in quelle limitrofe, evidenzia una "domanda potenziale" (smaltimento, termovalorizzazione, compostaggio e biogas, trattamento fanghi e rifiuti liquidi) elevata. Questa è favorita da un quadro regolatorio nazionale, che prevede forme incentivanti, e dal supporto normativo delle direttive europee in tema di recupero di materia e di energia, oltre che dall'implementazione delle indicazioni politiche dell'Unione Europea sull'economia circolare (closing the loop).

Si evidenziano, pertanto, opportunità di sviluppo del settore, agevolate anche dalla disponibilità di nuove tecnologie (ad esempio nel compostaggio) e da possibili forme di integrazione industriali con altri operatori.

Infine, l'ampliamento delle potenzialità di smaltimento/recupero dei fanghi da depurazione – nell'ambito dei servizi ambientali a valore aggiunto (trattamento fanghi, compost) – potrebbe portare al completamento dell'integrazione con il business Idrico, in vista di una completa gestione in house dell'intera filiera.

GLI INVESTITORI ISTITUZIONALI

Nel 2018, la Borsa Italiana ha registrato un andamento negativo (FTSE Italia Mid Cap -19,6%; FTSE MIB -16,2%) "sottoperformando" i principali listini europei, ad eccezione di quello di Francoforte. I mercati azionari internazionali sono stati influenzati, tra l'altro, dalla "guerra commerciale" che ha coinvolto le principali economie mondiali. Si evidenzia che, nel corso del 2018, è emerso un trend di **crescita delle iniziative poste in essere dagli investitori istituzionali per promuovere comportamenti sostenibili** e responsabili nel medio-lungo termine.

In particolare, si è registrato un maggiore impegno nell'**integrazione di fattori ESG** (Environmental, Social and Governance) **nel processo di investimento**. Si è assistito ad una più intensa partecipazione alle Assemblee societarie e a più approfonditi confronti con le aziende finalizzati ad identificare progetti e forme di collaborazione sui temi della sostenibilità.

Quanto sopra descritto rappresenta il cosiddetto engagement considerato una delle forme più avanzate e concrete di **investimento responsabile**.

Il CEO di BlackRock – uno dei più importanti fondi di investimento al mondo – nella lettera annuale di engagement, evidenzia che «*utili e scopo non sono affatto in contraddizione, anzi risultano indissolubilmente legati tra loro. Gli utili sono essenziali, se una Società deve servire efficacemente tutti i suoi portatori d'interesse nel tempo – non solo gli azionisti, ma anche i dipendenti, i clienti e la comunità. Lo scopo guida la cultura, crea un quadro di riferimento per un processo decisionale coerente e contribuisce, in ultima analisi, a sostenere i rendimenti finanziari a lungo termine per gli azionisti della vostra Società*».

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

In ambito sostenibilità, i segnali che provengono dal contesto istituzionale, nazionale e internazionale indicano la crescente importanza di una logica multidimensionale – capace di evidenziare l'interconnessione degli aspetti sociali, ambientali, economici – con cui interpretare, valutare e guidare gli indirizzi globali in una prospettiva di integrazione dei sistemi normativi, relazionali, fisici e produttivi. In quest'ottica si pone, ad esempio, il Committee of

Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (**COSO**), organizzazione di riferimento mondiale per i modelli di gestione dei rischi aziendali (ERM), che, in collaborazione con il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), ha rilasciato la prima Guida per applicare la metodologia ERM ai rischi correlati ai fattori sociali, ambientali e di governance.

Nel 2018 i rischi legati all'ambiente si confermano la principale preoccupazione mondiale sia in termini di impatto che di probabilità, cui si aggiungono, in ragione della velocità dello sviluppo tecnologico in corso, rischi in termini di cybersecurity e privacy. Tali aspetti vengono ulteriormente problematizzati nelle interconnessioni con potenziali rischi sociali e geopolitici (**Global Risk Report**). Gli impegni assunti in sede internazionale ONU con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (**Agenda 2030**), poi ratificati a livello di Stati nazionali, rappresentano la cornice di riferimento per la transizione verso modelli di vita sostenibili, in relazione ai quali importanti istituzioni sviluppano le analisi e definiscono i propri indirizzi. Così ad esempio ha fatto l'Autorità Internazionale per l'Energia nel proprio **World Energy Outlook**, combinando analisi e valutazioni sulla base di proiezioni dei consumi, generate da dinamiche demografiche e produttive, trend tecnologico-innovativi e determinanti ambientali. Di rilievo anche, nell'anno in esame, l'assegnazione dei premi Nobel per l'economia a William Nordhaus e Paul Romer. Un premio Nobel alla sostenibilità, considerando la motivazione della Royal Academy per la scelta dei due scienziati americani, che hanno sviluppato studi sull'integrazione tra cambiamenti climatici, innovazione tecnologica e analisi macroeconomica, dedicandosi così ad «alcune delle sfide fondamentali e più urgenti del nostro tempo: combinare la crescita sostenibile a lungo termine dell'economia globale con il benessere della popolazione del pianeta».

L'Unione Europea ha presentato due importanti impegni strategici. Il primo definisce una tabella di marcia per rafforzare il ruolo della finanza nella realizzazione di un'economia che consegua obiettivi ambientali e sociali, il secondo rappresenta la nuova strategia climatica di lungo periodo dell'Unione, con lo scopo di fare del continente europeo la prima grande economia mondiale ad impatto climatico zero entro il 2050.

Nello scenario della Quarta rivoluzione industriale, come evidenziato da una recente ricerca del **World Economic Forum**, le città avranno un ruolo determinante nel triangolare in maniera sostenibile l'ambiente, i sistemi produttivi, gli sviluppi tecnologici e le dinamiche sociali e demografiche. I contesti urbani cresceranno, diventando agili e resilienti e basando la loro evoluzione su big data e analytics, sistemi informativi e gestionali interoperabili.

I servizi pubblici locali rappresentano la principale infrastruttura delle prossime smart city e il ruolo delle Utility sarà determinante per gestire l'efficienza e il risparmio idrico ed energetico, l'economia circolare, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento e delle emissioni climalteranti. Da ultimo, è da citare la modifica, apportata con la Legge di Bilancio dello Stato 2019, al D. Lgs. 254/2016, normativa che ha introdotto nell'ordinamento nazionale la rendicontazione obbligatoria non finanziaria per le imprese, prevedendo l'obbligo di rendicontazione sulle modalità di gestione dei rischi ambientali, sociali e di governance sostenibile (ESG).

GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI

L'ambiente naturale è lo scenario entro cui si sviluppano le attività del Gruppo e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed efficiente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia

delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la mitigazione degli impatti fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi.

Si pensi, ad esempio, alla generazione energetica, dove sono costanti le iniziative di repowering per ammodernare gli impianti anche perseguendo minori impatti ambientali in termini di emissioni, o al servizio idrico integrato, dove la gestione responsabile di Acea della risorsa nasce dalla fase di approvvigionamento, per metterla a disposizione delle persone, e si conclude con l'impegno della restituzione dei reflui al corpo ricettore nelle migliori condizioni possibili.

Non può essere trascurato, infine, il settore dei servizi ambientali collegati alla gestione dei rifiuti dove l'impegno verso l'ecosistema riguarda sia i processi operativi, basti pensare alle efficienze ambientali portate dal progetto innovativo dei nastri Ecobelt® WA nella centrale di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, sia la trasformazione degli scarti in ottica di economia circolare, come avviene per il trattamento dei fanghi da depurazione idrica.

In coerenza con la volontà di operare rispettando e tutelando l'ambiente naturale ospitante, Acea ha già messo in atto una serie di iniziative volte a gestire al meglio gli aspetti delle attività che generano impatti ambientali, in senso lato, ed energetici in modo specifico, anche grazie all'impiego di impianti e tecnologie avanzate.

- **sistemi di gestione:** la diffusa adozione di sistemi di gestione ambientali ed energetici è un riscontro concreto dell'importanza delle dinamiche ambientali per Acea e uno strumento manageriale per il miglioramento continuo delle performance.
- **mobility management:** un punto di attenzione agli impatti ambientali delle attività aziendali riguarda quelli prodotti dagli spostamenti dei propri dipendenti. In tale ambito, il Gruppo Acea ha intrapreso iniziative per ridurre il numero degli spostamenti ed incentivare le modalità di trasporto meno inquinanti.
- **carbon disclosure project (CDP):** Acea rende pubbliche le proprie iniziative, comunicandole, da più di dieci anni, all'organizzazione internazionale CDP, che produce vari Report annuali on-line, volti ad informare analisti e finanziatori sul livello raggiunto dalle imprese nel gestire i rischi e le opportunità legate al tema del cambiamento climatico.
- **acquisti verdi:** Acea si è data l'obiettivo di sviluppare sempre più il Green Procurement per le categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN (Piano d'azione nazionale per gli acquisti verdi).
- **comportamento ambientale della catena di fornitura:** Acea si impegna a valutare annualmente i fornitori in merito alle prestazioni ambientali dei prodotti/servizi forniti e ad informare/formare appaltatori e subappaltatori in tema di ambiente.

Acea ha inserito il tema delle azioni di contrasto al cambiamento climatico nel Piano di Sostenibilità 2018-2022, che includono sia azioni di mitigazione sia di adattamento e monitora la materia e le sue evoluzioni comunitarie ed internazionali (le COP – Conference of the parties e la legislazione europea). Le questioni ambientali correlate alla molteplicità dei servizi erogati dal Gruppo sono ricomprese nel Modello di Organizzazione e di Gestione ex D. Lgs. n. 231/01.

LA LEGISLAZIONE NEI MERCATI DI RIFERIMENTO, A LIVELLO LOCALE, NAZIONALE E SOVRA-NAZIONALE

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della **specificità dei business gestiti** – idrico, energetico e ambientale – e della **varietà degli ambiti** su cui intervengono le discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza. A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di **Società quotata**, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato. Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica **multidisciplinare**, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa.

Tra i temi di rilievo si conferma il nuovo **Codice dei Contratti Pubblici**, che ha trasformato radicalmente le regole e i sistemi di funzionamento della contrattualistica pubblica. Tale Codice è stato oggetto di un intervento correttivo mediante il **D. Lgs. n. 56/2017** ed attualmente è in esame un ulteriore intervento di riforma. Tra gli articoli che saranno oggetto di modifica si segnalano: art. 31 "Ruolo e funzioni del responsabile del procedimento negli appalti e nelle concessioni"; art. 80 "Motivi di esclusione"; art. 105 "Subappalto" e art. 177 "Affidamenti dei concessionari".

Sempre più rilevante è poi l'applicazione normativa tesa a tutelare gli interessi dei consumatori, in particolare, e nel rapporto con gli operatori commerciali e sotto il profilo della privacy. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, nel 2018 sono entrati in vigore il Regolamento UE 2016/679, in materia di protezione dei dati personali ed il D. Lgs. n. 101/2018, contenente le disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale a quelle previste nel suddetto regolamento.

La natura industriale dei servizi gestiti, inoltre, rende significativa l'attenzione da porre sui profili **normativi amministrativi** collegati sia ai procedimenti autorizzativi per la costruzione, il rinnovo e la gestione degli impianti, con evidenti ricadute sulla capacità di garantire la continuità operativa dei business gestiti, sia ai riconoscimenti dei regimi incentivanti degli impianti energetici (titoli efficienza energetica, ex certificati verdi, altri incentivi riconosciuti dal sistema normativo). Al riguardo si segnala il DM 10/05/2018, concernente, tra l'altro, la determinazione degli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico che devono essere perseguiti dalle imprese di distribuzione dell'energia elettrica ed il gas per gli anni dal 2017 al 2020, emanato per far fronte alla profonda crisi in cui versa il mercato dei TEE, a causa del significativo squilibrio tra domanda e offerta. Per quanto attiene la **normativa ambientale**, si segnala il **D. L. 109/2018** (c.d. "Decreto Genova"), convertito dalla **L. 130/2018**, che ha introdotto una disposizione "tampone" volta a disciplinare, nelle more di una revisione organica della normativa di settore, la gestione dei fanghi di depurazione.

Da citare, inoltre, lo slittamento di un anno – da luglio 2019 a luglio 2020 – dell'interruzione del regime "di maggior tutela" nel settore energetico ai sensi del D. L. n. 91 del 25 luglio 2018, convertito, con modificazioni, in seguito all'approvazione della Legge n. 108 del 21 settembre 2018. Infine, quanto al tema della compliance alla **normativa antitrust**, tematica verso cui si registra una generale e crescente attenzione, anche in virtù dell'evoluzione del contesto concorrenziale nei mercati in cui opera il Gruppo Acea, si segnala l'adozione da parte della Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in data 25 settembre 2018, delle "Linee Guida sulla compliance Antitrust".

LE AUTORITÀ REGOLATORIE

Nel settore idrico, dal punto di vista regolatorio, il 2018 ha raccolto i frutti degli importanti provvedimenti introdotti alla fine del 2017, in riferimento alla delibera sull'articolazione tariffaria (665/2017/R/idr) e le due delibere di fine anno sulla Qualità Tecnica e sulle modalità di aggiornamento delle tariffe per il biennio 2018 – 2019 (917/2017/R/idr e 918/2017/R/idr).

Nell'anno ARERA ha messo in consultazione un'ipotesi di regime di tutela sia per gli operatori, con il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, sia per l'utente finale, introducendo misure nei casi di sospensione e disattivazione della fornitura.

Anche in tema di bonus idrico ARERA ha dato luogo ad un provvedimento, delibera 227/2018/R/idr, sulle modalità applicative per la disciplina dei flussi informativi, lo scambio dati e le procedure operative per l'erogazione del bonus sociale idrico, per consentirne l'erogazione, a partire dal 1° luglio 2018, agli utenti che ne facciano richiesta.

Nel settore elettrico, nel 2018 si sono svolti ulteriori approfondimenti regolatori riguardo alle seguenti tematiche:

- **resilienza delle reti elettriche**, con la delibera 31/2018/R/eel, sono stati introdotti obblighi di predisposizione dei piani resilienza per tutte le imprese distributrici;
- **oneri generali di sistema**, con la delibera 50/2018/R/eel viene definito il meccanismo di reintegrazione degli oneri generali di sistema versati, ma non riscossi dalle imprese distributrici. Su tale tematica con la delibera 626/2018/R/eel, ARERA ha previsto il differimento di un anno dell'eliminazione della progressività residua dalle aliquote a copertura degli oneri generali applicate alle utenze domestiche.

In tema di titoli di efficienza energetica con il decreto interministeriale 10 maggio 2018, il MISE ha introdotto delle misure correttive per stabilizzare l'andamento del prezzo dei Certificati Bianchi e, in seguito a tale Decreto, ARERA è intervenuta sulla Definizione del contributo tariffario a copertura dei costi sostenuti dai distributori di energia elettrica e gas naturale soggetti agli obblighi nell'ambito del meccanismo dei titoli di efficienza energetica. Sempre in tema di indirizzo e di orientamento da parte della normativa primaria è attesa la pubblicazione del nuovo **Decreto FER (fonti energetiche rinnovabili)**.

Dalla legge di Bilancio 2018, inoltre, sono stati attribuiti all'Autorità funzioni di **regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti**, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481" e già esercitati negli altri settori di competenza.

Su questa indicazione, l'ARERA ha avviato dei procedimenti per l'adozione di provvedimenti in merito alla qualità del servizio e alla regolazione tariffaria, che, nel corso dell'anno, non hanno dato luogo ad ulteriori impatti regolatori.

LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Lo scenario tecnologico rappresenta un aspetto di particolare dinamismo ed impatto per Acea. L'intensa attività di ricerca e sviluppo da parte dei produttori di servizi tecnologici e l'applicazione pervasiva di tali tecnologie negli ambiti di operatività di Acea, ha portato nel 2018 ad una rifocalizzazione sostanziale sulle tematiche di Innovazione. È stata infatti **costituita la Funzione Innovation, Technology & Solutions**, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, con un'**Unità Organizzativa dedicata all'Innovazione** che ha il compito di assicurare un modello di Innovazione per il Gruppo, tramite l'adozione di processi e approcci tipici dell'Open Innovation, con il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento

interni ed esterni, indirizzando le nuove attività su tre “pillar” del piano industriale: **Infrastrutture, People, Client**. Nel corso del 2018 sono state avviate iniziative d’innovazione su ognuno dei tre pillar con ricadute positive previste sull’infrastruttura, sui dipendenti e sui clienti.

In ottica Open Innovation, inoltre, sono state instaurate **partnership** con **Open Fiber** per l’evoluzione delle reti e lo sviluppo di servizi innovativi per la città di Roma e con **Huawei** per la definizione di progetti ad alto valore tecnologico per fornire servizi avanzati e innovativi in ambito Smart e Safe City.

LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Per fronteggiare i cambiamenti sempre più rapidi del nostro tempo e coglierli come opportunità di sviluppo, Acea punta sull’evoluzione della cultura aziendale.

Il nuovo **modello di Leadership**, i valori e i comportamenti guidano e contribuiscono a definire un contesto organizzativo che ha l’obiettivo di promuovere un costante sviluppo del capitale umano, riconosciuto come asset fondamentale per rimanere competitivi in un contesto economico e sociale mutevole e in cambiamento.

Intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione rappresentano i tre pilastri attorno ai quali si muovono e vengono costruite le iniziative del Gruppo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi del Piano strategico e di quello di sostenibilità 2018-2022.

Tra questi, l’obiettivo di valorizzare le persone per la crescita del Gruppo, è declinato e portato avanti attraverso tre filoni di attività:

- **valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze**, attraverso un processo che, partendo dalla selezione, tramite la formazione e un sistema di valutazione della performance, allinea i comportamenti aziendali al modello di Leadership e ai valori del Gruppo Acea in un costante sviluppo del capitale umano;
- **coinvolgimento delle persone nell’identità di Gruppo**, attraverso iniziative specifiche, atte a promuovere l’employer branding, rendendo Acea sempre più attraente sul mercato dei talenti;
- **inclusione e benessere organizzativo**, con l’avvio di iniziative volte a rendere il lavoro sempre più “smart” e ad accrescere motivazione, potenzialità e soddisfazione del personale, nonché il benessere dei propri dipendenti, riconoscendo il valore strategico della Diversità, della Salute e della Sicurezza dei lavoratori.

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Acea, consapevole del contributo positivo che una gestione sostenibile della catena di fornitura può offrire alla tutela dell’equilibrio ambientale, si impegna nel definire modalità d’acquisto che includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo che **limitino l’impatto ambientale** e favoriscano l’attivazione di iniziative mirate alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla **tutela degli aspetti sociali** coinvolti negli appalti di beni, servizi e lavori definiti e utilizzati per far fronte alle proprie necessità. Nell’affrontare tale percorso Acea si avvale da diversi anni dell’utilizzo dei Criteri Ambientali Minimi vigenti, contemplando nelle proprie gare d’appalto anche gli aspetti premianti, non obbligatori ma spesso determinanti a garantire il massimo raggiungimento degli obiettivi prefissati. Inoltre, si impegna nella **formazione** delle proprie risorse affinché le scelte di acquisto siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili, stimolando in questo modo lo sviluppo di una sensibilità specifica verso tali aspetti, con l’obiettivo di averli sempre presenti nei processi di scelta delle forniture.

LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nel 2018 ricorre il decennale del “Testo Unico in materia di Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro”, pubblicato il 9 aprile del 2008, e, sebbene in questi dieci anni siano state poste in essere numerose attività per la prevenzione del fenomeno infortunistico, gli attuali dati INAIL in Italia mostrano purtroppo l’aumento delle denunce di infortunio.

Acea realizza costanti campagne di sensibilizzazione sul tema, con l’obiettivo di incidere profondamente sulla diffusione capillare della cultura della sicurezza, coinvolgendo la totalità dei propri dipendenti. Ha inoltre adottato un avanzato modello di valutazione dei rischi e delle misure di controllo e mitigazione messe in atto. Altrettante **iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento** circa i temi su esposti riguardano gli **appaltatori e sub appaltatori** di Acea, partner fondamentali per la realizzazione dei business lungo la catena del valore.

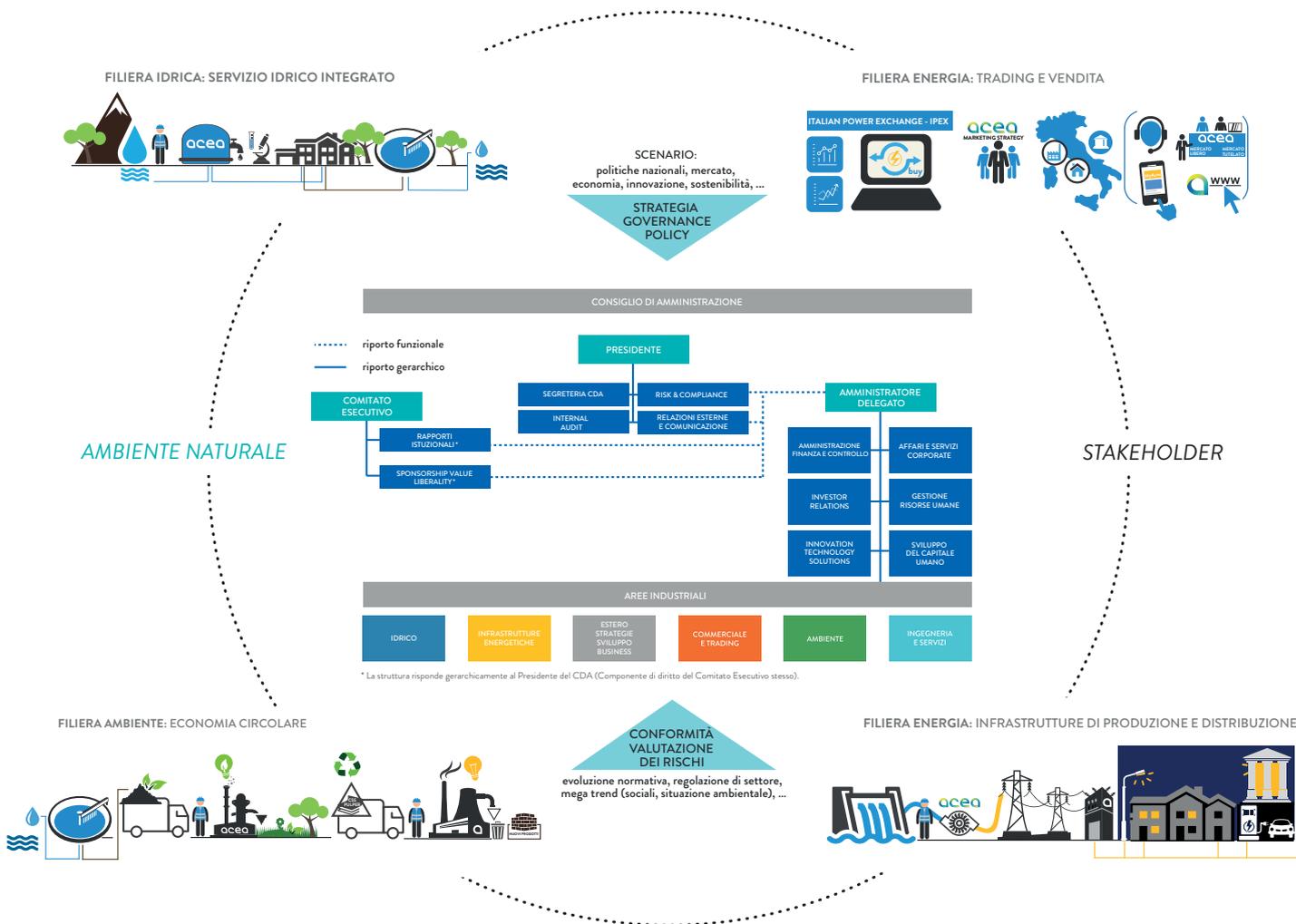
A tal fine contribuisce anche l’intensa attività ispettiva effettuata **nei cantieri**, strumento efficace per la verifica dell’applicazione di norme e procedure in materia di sicurezza sugli appalti di manutenzione di reti ed impianti.

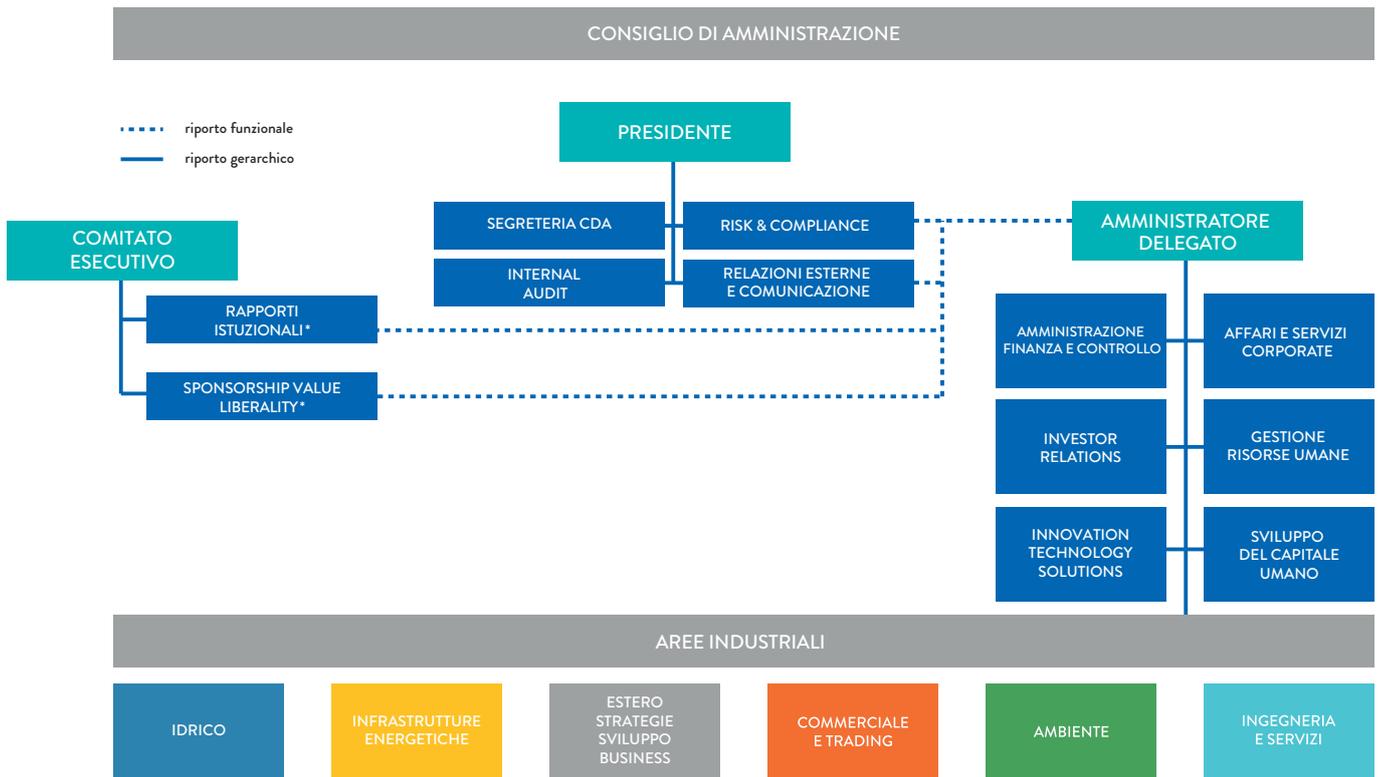
IL MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business adottato (grafico n. 3) si fonda su un assetto organizzativo che pone in capo alla Holding il ruolo di governo, indirizzo e controllo del portafoglio di attività gestite. La Capogruppo, inoltre, offre supporto gestionale alle Società operative, tramite

servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **Funzioni corporate** e in **Aree industriali** cui riportano le Società operative (si veda il grafico n. 4).

GRAFICO N. 3 – IL MODELLO DI BUSINESS ACEA



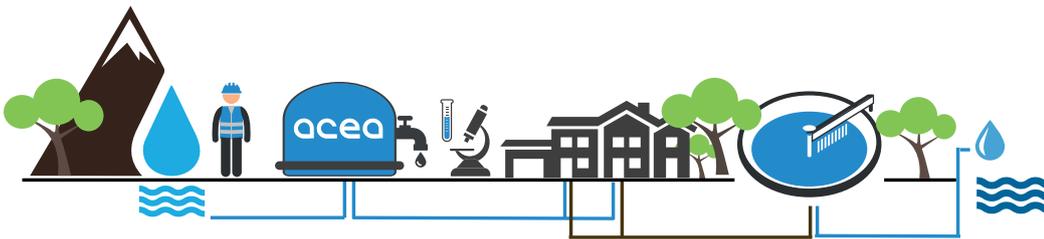


* La struttura risponde gerarchicamente al Presidente del CDA (Componente di diritto del Comitato Esecutivo stesso).

Il Gruppo Acea è attivo principalmente in 4 filiere di attività: il **servizio idrico integrato**; la **produzione e distribuzione di energia elettrica**, inclusa la **pubblica illuminazione**; la **vendita di energia e gas**; la **valorizzazione dei rifiuti**. In tali segmenti Acea opera mediante Società

industriali, presenti nell'Italia centrale (in particolare sulla dorsale tirrenica), di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento.

FILIERA IDRICA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



La filiera idrica comincia dalla fase di **captazione della risorsa**: dalle sorgenti e falde presenti sul territorio viene prelevata l'acqua richiesta dalla rete che serve le comunità. La qualità della risorsa idrica viene controllata e garantita da Acea, durante tutto il suo

percorso, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Successivamente, si attiva la fase della raccolta dei reflui e della depurazione, per recuperare e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili e riavviarla al suo ciclo naturale.

FILIERA ENERGIA: INFRASTRUTTURE DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE



Produzione e distribuzione di elettricità: Acea produce energia presso centrali idroelettriche, impianti di termovalorizzazione rifiuti, centrali termoelettriche (cogenerazione ad alto rendimento), impianti di digestione anaerobica (biogas) e fotovoltaici, per una generazione complessiva da fonti rinnovabili pari a circa il 72%. Gli utenti ricevono l'energia elettrica grazie alla rete di distribuzione

gestita e sviluppata da Acea. Lo sviluppo digitale e innovativo dei servizi, stimolato e richiesto da un mercato sempre più evoluto, impegna il Distributore ad orientarsi verso soluzioni in ottica di smart city. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare il futuro spostamento e incremento degli usi del vettore elettrico.

FILIERA ENERGIA: TRADING E VENDITA



Vendita di energia e gas: l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante contrattazioni su piattaforme di mercato (Borsa elettrica), ove i rivenditori, come Acea Energia, sulla base delle rispettive politiche commerciali, si approvvigionano per rifornire i clienti. In Italia, il mercato della domanda è distinto in due grandi comparti, quello della maggior tutela, che cesserà nel 2020, e quello libero, dove ogni cliente può scegliere il fornitore preferito

ed i relativi servizi. Le Società di vendita sviluppano le relazioni con i clienti, in base alla loro tipologia, mediante canali di contatto sempre più innovativi e digitali, mantenendo comunque attivi strumenti tradizionali, quali il telefono e gli sportelli al pubblico. Per la promozione dei propri prodotti le Società di vendita si avvalgono di agenzie di vendita appositamente selezionate, formate e monitorate nelle pratiche commerciali messe in atto.

FILIERA AMBIENTE: ECONOMIA CIRCOLARE



Valorizzazione dei rifiuti ed economia circolare: la filiera ambiente ha come scopo la valorizzazione dei rifiuti, mediante la riduzione dei volumi, la conversione in biogas e la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il florovivaismo. Acea, in particolare, in ottica di

economia circolare, sfrutta l'integrazione nelle attività idriche per recuperare i fanghi da depurazione ed avviarli a trattamento ai fini di compostaggio.

Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda paragrafo *Lettura integrata della strategia*), che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mercato**, della **cornice istituzionale** e del **contesto di riferimento**, del **sistema di governance** e di un'attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono interferire nel perseguimento degli obiettivi. Nello svolgimento delle attività e nell'erogazione dei servizi, il Gruppo Acea presta la massima attenzione alle **interazioni con l'ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**, perseguendo una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile.

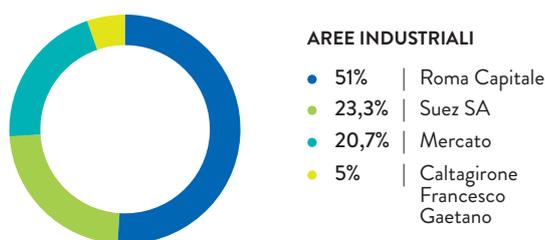
ASSETTO PROPRIETARIO E INDICATORI ECONOMICI GENERALI

Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è inclusa nell'indice FTSE Italia Mid Cap. **Roma Capitale** è l'azionista di maggioranza con il **51% del capitale sociale**. Al **31.12.2018** le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a **Suez SA** per oltre il 23% e a **Caltagirone Francesco Gaetano** per circa il 5% (si veda il grafico n. 5).

Gli **investitori istituzionali** controllano circa il 14% del capitale sociale, con una distribuzione geografica che evidenzia una maggiore presenza di azionisti italiani, seguiti da quelli USA, norvegesi e inglesi (si veda il grafico n. 6).

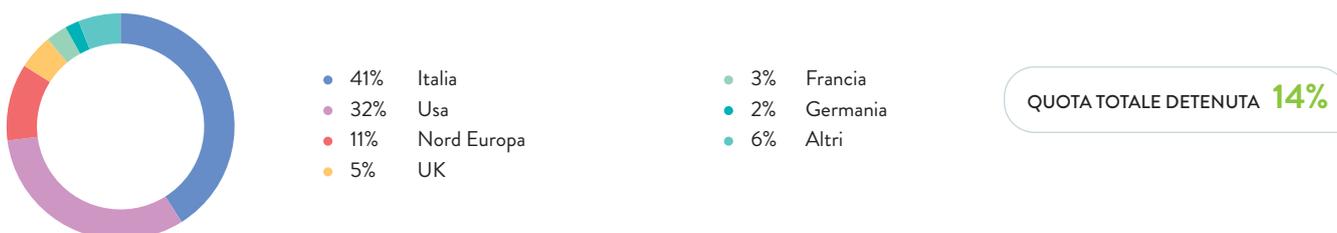
La quota di capitale detenuta da investitori **retail** è pari a circa il 6%.

GRAFICO N. 5 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2018



Fonte: CONSOB

GRAFICO N. 6 – RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA



Nel 2018 la spinta alle attività impressa dalle aree operative ha permesso di ottenere risultati di assoluto rilievo, sia in termini economico-finanziari che nelle performance di qualità di servizio reso ai clienti, permettendo di vedere al rialzo i risultati attesi e di anticipare l'avanzamento delle tappe fissate dal Piano industriale¹⁷. Le

principali voci di bilancio sono tutte positive: il **marginale operativo lordo** si incrementa a **933 milioni di euro** (+11% sul 2017) e il **risultato operativo** è di **479 milioni di euro** (+33% su 2017). L'**utile di Gruppo** è pari a **271 milioni di euro** (+50% su 2017).

¹⁷ L'aggiornamento del Piano industriale è previsto per la primavera 2019.

TABELLA N. 7 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2017-2018)

(in milioni di euro)	2017	2018
ricavi netti	2.796,9	3.028,5
costi operativi	1.983,8	2.138,5
<i>costo del lavoro</i>	215,2	219,6
<i>costi esterni</i>	1.768,6	1.918,9
proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie	26,8	43,3
marginale operativo lordo (EBITDA)	839,9	933,2
risultato operativo (EBIT)	359,8	478,5
gestione finanziaria	(72)	(82,9)
gestione partecipazioni	0,3	13,3
risultato ante imposte	288,2	409
imposte sul reddito	96	124,3
risultato netto	192,2	284,7
utile/perdita di competenza di terzi	11,5	13,7
risultato netto del Gruppo	180,7	271

I **ricavi consolidati del 2018** ammontano a **3.028,5 milioni di euro** (2.796,9 milioni di euro nel 2017), in crescita di circa l'8%. A tali ricavi contribuiscono tutte le aree di attività, tra cui, in termini assoluti, rileva la crescita di 108,2 milioni di euro nel comparto Vendita e prestazioni di energia elettrica. Il settore Idrico segna un incremento di 55 milioni di euro che comprende sia la miglior stima della premialità per la qualità del servizio di Acea Ato 2 sia il consolidamento nel perimetro del Gruppo di GORI a partire da novembre 2018. L'area Ambiente infine, con le attività di conferimento rifiuti e gestione discarica, segna un incremento di 4 milioni di euro circa.

Nel 2018 i **costi esterni** si attestano a circa **1,91 miliardi di euro** (1,76 miliardi di euro nel 2017). Sulle dinamiche dei costi incidono principalmente: i maggiori costi per approvvigionamento di energia elettrica (+138,3 milioni di euro), in parte compensati dai minori costi di trasporto (-56,5 milioni di euro), e gli oneri derivanti da partite energetiche pregresse nonché dalla sanzione comminata dall'AGCM per 16 milioni di euro. Tra i costi si segnala l'incremento dei canoni di concessione idrica (+7 milioni di euro) connessi alla Convenzione obbligatoria per la gestione idraulica del sistema acquedottistico Peschiera - Le Capore, sottoscritta nel mese di febbraio 2018.

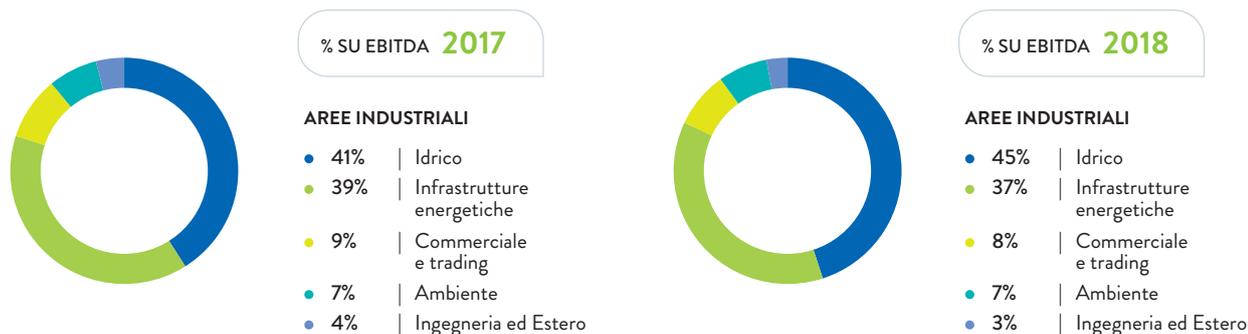
Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** pari a circa **933 milioni di euro** è in aumento di 93 milioni di euro (+11%). Al netto del consolidamento di GORI, di poste non ricorrenti e del contributo nega-

tivo imputato alla sanzione AGCM, la crescita organica dell'Ebitda è pari all'8%.

Alla formazione del valore complessivo concorrono:

- l'area industriale **Idrico** per il 45%, con 433 milioni di euro, in crescita del 24% rispetto al 2017 (350 milioni di euro). In particolare, la performance dell'area è stata influenzata dai risultati di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 che segnano incrementi, rispettivamente, di 50 milioni di euro e di 4 milioni di euro;
- l'area industriale **Infrastrutture energetiche** per il 37%, con circa 361 milioni di euro, in crescita dell'8% circa rispetto all'anno precedente (333 milioni di euro). Tale positiva variazione è da imputare prevalentemente ad Areti, a seguito degli aggiornamenti tariffari del quinto ciclo regolatorio;
- l'area industriale **Commerciale e trading** per l'8%, con 76 milioni di euro in linea con l'anno precedente (78 milioni di euro);
- l'area industriale **Ambiente** per il 7%, con 66 milioni di euro, in aumento del 2% circa sull'anno precedente (64 milioni di euro), per i miglioramenti delle performance dovuti a maggiori conferimenti di rifiuti e maggiori quantità di energia elettrica ceduta.

Contribuiscono inoltre all'EBITDA del Gruppo l'area **Estero** e l'area **Ingegneria e servizi** complessivamente per il 3%.

GRAFICO N. 7 - CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2017-2018)


Il risultato operativo (EBIT) è di **479 milioni di euro**, in aumento di 119 milioni (+33% sul 2017). Il dato risente principalmente della crescita dell'EBITDA, del rilascio fondi rischi accantonato per

GORI e dei minori accantonamenti a svalutazione crediti rispetto a quanto effettuato nel 2017 per la posizione verso GALA.

ANALISI DEL CONTESTO, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

LETTURA INTEGRATA DELLA STRATEGIA

La pianificazione strategica di Acea, cogliendo le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, contempera, negli obiettivi d'impresa, sia la dimensione industriale sia gli aspetti di sostenibilità, agevolando in tal modo il "pensiero integrato" ("integrated thinking").

In questa prospettiva, nel corso dell'anno, è entrato in piena operatività il Tavolo di Consultazione sulla Sostenibilità (si veda il box dedicato), un **Organismo collegiale di supporto al Presidente e all'Amministratore Delegato**, che ha il compito di agevolare l'integrazione e sovrintendere all'attuazione del Piano di Sostenibilità 2018-2022, a partire dagli obiettivi di "livello governance"; **si sono svolti i primi seminari**, condotti da esperti e riservati a specifici target, dedicati ad **approfondire alcune tematiche di sostenibilità legate ai business e alla gestione operativa**, e sono state sviluppate le **analisi sui rischi di sostenibilità** generati e subiti (si veda il paragrafo

La corporate governance in Acea, in particolare L'analisi integrata dei rischi).

Sulla base dell'analisi dei trend di scenario e del proprio contesto di riferimento, il **Piano industriale 2018-2022** è incentrato sui seguenti *pillars* strategici¹⁸:

- **crescita industriale**, focalizzata su sviluppo infrastrutturale e approccio orientato al cliente;
- **territorio e sostenibilità**, basato sulla decarbonizzazione dei consumi, mediante lo sviluppo dell'elettrificazione degli usi energetici, sul recupero di materia nel ciclo rifiuti, in una prospettiva di economia circolare, e sulla salvaguardia della gestione idrica;
- **tecnologia, innovazione e qualità**, con investimenti per oltre 400 milioni di euro in progetti innovativi, per favorire la transizione verso modelli evoluti di *smart grid* e *smart city*;
- **efficienza operativa**, attraverso la disciplina gestionale di costi e investimenti e il miglioramento delle performance.

Gli investimenti complessivi, previsti dal Piano, sono pari a **3,1 miliardi di euro**.

PRINCIPALI AZIONI E OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2018-2022 PER AREA DI BUSINESS



AMBIENTE

- rafforzamento del **ciclo di trattamento rifiuti in coerenza con lo sviluppo di un'economia circolare**, mediante l'acquisizione di nuovi impianti di compostaggio, l'ampliamento di quelli esistenti e lo sviluppo di nuove iniziative di gestione rifiuti multimateriali (+70% rifiuti trattati)



COMMERCIALE E TRADING

- miglioramento delle iniziative per perseguire la **soddisfazione del cliente** e **ottimizzazione dei processi operativi** per ottenere riduzioni di costo
- spinta commerciale sui **canali digitali e cross selling** in vista della conclusione della maggior tutela sul mercato elettrico e della sua completa liberalizzazione (+33% clienti)



IDRICO

- piano straordinario di **bonifica su oltre 800 km di rete** idrica e fognaria, con obiettivi significativi di riduzione perdite e migliore gestione a fronte di eventuali emergenze idriche
- introduzione di **sistemi di telelettura** sui misuratori per un totale di oltre 500 mila smart meters installati
- **potenziamento della depurazione** con un piano di razionalizzazione che punta sulla dismissione dei piccoli impianti, accompagnati dal potenziamento dei grandi impianti
- rafforzamento dell'adduzione a **garanzia della risorsa idrica disponibile**: progettazione del potenziamento del Peschiera



INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

- rifacimento della rete BT per **incrementare la resilienza della rete** e aumentare la capacità della potenza disponibile ai clienti (da 3kW a 6kW) in vista dell'incremento dei consumi elettrici
- **smartizzazione della rete di Roma**, mediante l'installazione di 1 milione di nuovi meters 2G, per abilitare lo sviluppo e l'uso di nuovi servizi
- creazione, in partnership, di una **rete in fibra ottica** per il potenziamento della connettività a banda ultra larga degli stakeholder della Capitale e per sviluppare l'innovazione tecnologica nell'automazione e controllo delle reti idriche ed elettriche

¹⁸ Il Piano industriale, al momento della pubblicazione della Dichiarazione consolidata non finanziaria, è in corso di revisione e aggiornamento.

Il **Piano di Sostenibilità 2018-2022**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato elaborato **contestualmente alla pianificazione industriale**, con il **coinvolgimento ampio e diretto del management del Gruppo**. Ciò ha consentito di produrre una **visione complessiva della strategia aziendale** e di **evidenziare la correlazione tra investimenti previsti dal Piano industriale ed obiettivi di sostenibilità**, per un valore pari a **circa 1,3 miliardi di**

euro. Nel 2018, gli investimenti impegnati riguardo a “target” del Piano di Sostenibilità, sono stati pari a **circa 175 milioni di euro**.

Il Piano di Sostenibilità 2018-2022 si compone di **6 obiettivi trasversali**, volti ad **integrare la sostenibilità nel governo dell’impresa** (livello governance), e **5 macro-obiettivi di livello operativo**, declinati in target al 2022 e relativi KPI.

IL LIVELLO GOVERNANCE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022: OBIETTIVI TRASVERSALI PER L’INTEGRAZIONE

OBIETTIVO

STRATEGIA

LA SOSTENIBILITÀ NEL RISK ASSESSMENT

- integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel sistema di **individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi** aziendali

LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

- lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il **valore complessivamente generato dal Gruppo**

LA SOSTENIBILITÀ NEGLI MBO

- introduzione nei **sistemi di performance management** di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità

DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

- diffusione della “**cultura della sostenibilità**”, tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema

LA SOSTENIBILITÀ PER AZIONISTI E FINANZIATORI

- valorizzazione degli **elementi ESG** - Environmental, Social, Governance - **nei rapporti con azionisti e investitori**

LA SOSTENIBILITÀ NELLA REGOLAZIONE DI SETTORE

- lettura delle **tendenze evolutive della regolazione**, sia al livello nazionale che europeo, con riferimento a **tematiche connesse alla sostenibilità** negli ambiti in cui l’azienda opera

IL LIVELLO OPERATIVO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022: TRATTI PECULIARI DEI 5 MACRO OBIETTIVI

MACRO OBIETTIVO

STRATEGIA



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

- raggiungimento di sfidanti livelli di **qualità commerciale e tecnica dei servizi erogati** e miglioramento dei canali di contatto per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti



VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

- **formazione**, valorizzazione del know-how (**active ageing**) e piani di sviluppo per i giovani, **condivisione delle scelte strategiche** e introduzione della sostenibilità nei sistemi di performance management



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L’AMBIENTE

- maggiore **resilienza delle infrastrutture** in relazione al cambiamento climatico, **contenimento degli impatti** sull’ambiente naturale e tutela del territorio, uso più efficiente delle risorse e riduzione delle emissioni di CO₂, sviluppo di **iniziative per l’economia circolare**, promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento, coinvolgimento delle parti interessate



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

- prevenzione e **diffusione della cultura della sicurezza lungo la catena del valore**, interna ed esterna, tramite formazione e sensibilizzazione, incremento delle attività di **verifica e controllo**



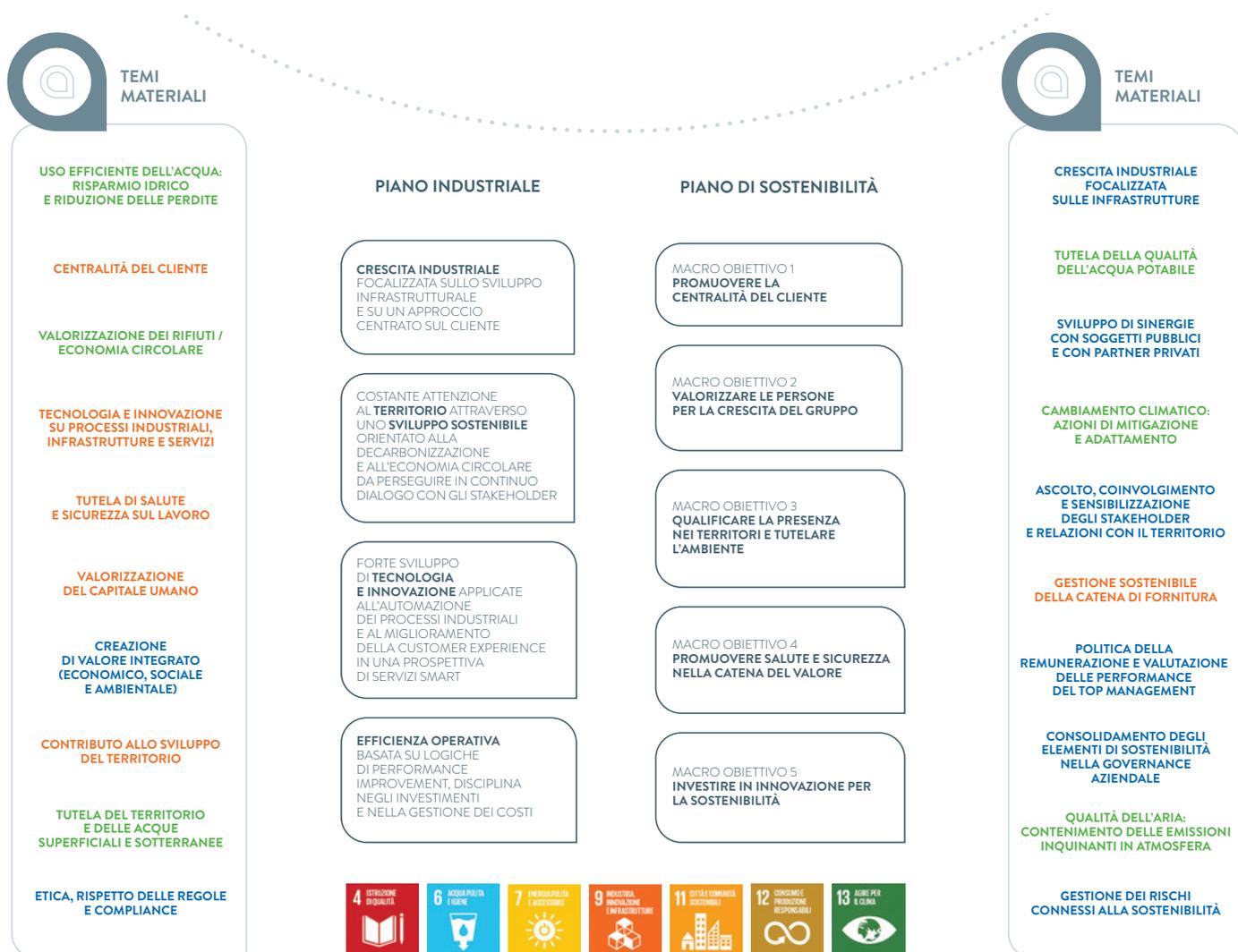
INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

- sperimentazione di **nuove tecnologie**, ricerca applicata **per l’evoluzione delle infrastrutture**, contributo allo sviluppo del tessuto urbano in ottica **smart city**

Come si evince dagli indirizzi espressi dai due documenti di pianificazione strategica del Gruppo, industriale e di sostenibilità, molti elementi, di fatto già correlati nella gestione operativa, si prestano ad una lettura integrata, che valorizzi peculiarità e complementarità tra i due Piani - l'uno incentrato sugli **aspetti**

legati alla solidità economica della crescita industriale e l'altro sui **risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale ed ambientale** -, nella cornice dei temi materiali Acea e dei pertinenti obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDGs).

GRAFICO N. 8 – GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA



Nel corso dell'anno, il Piano di Sostenibilità 2018-2022 **ha recepito alcuni aggiornamenti**, alla luce di sviluppi intervenuti in azienda, in particolare negli ambiti salute e sicurezza, conciliazione vita lavoro (*smart working*) e **innovazione**. Tali aggiornamenti hanno comportato la riformulazione di 3 target, l'eliminazione di 5 non più strategici e l'introduzione di 7 nuovi target.

Pertanto, ad oggi, il livello operativo del **Piano di Sostenibilità 2018-2022** si articola in **137 target**.

Nel 2018 è stato svolto un **primo monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano**.

In particolare, l'**evoluzione degli obiettivi di livello governance**, in capo ad alcune Direzioni/Funzioni della Holding con ruoli di tipo strategico, è stata **oggetto di condivisione** nel corso di **incontri del Tavolo di consultazione sulla sostenibilità**.

Gli obiettivi del **livello operativo** – espressi in target al 2022 e KPI – sono stati **oggetto di un monitoraggio puntuale**, svolto in due momenti del secondo semestre 2018, i cui esiti, per la prima fase, sono stati presentati all'Organismo collegiale di consultazione sulla sostenibilità. Il monitoraggio ha consentito di rilevare le azioni implementate nell'anno. Dall'analisi dei dati rilevati è emerso che solo l'11% dei target non ha nessuna azione nell'anno, il **78% dei target di sostenibilità ha previsto azioni realizzate nel 2018** e l'11% ha azioni pianificate.

Nel 2019 il Piano di Sostenibilità potrà essere ulteriormente modificato, al fine di recepire i nuovi sviluppi delle strategie aziendali indicati dal Piano industriale, in corso di revisione e aggiornamento, e in considerazione della presenza di target già raggiunti o non più perseguiti dal Gruppo.

LE ATTIVITÀ DEL TAVOLO DI CONSULTAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

Nel corso dell'anno ha intrapreso le attività il **Tavolo di consultazione sulla sostenibilità**, Organismo collegiale deputato a fornire supporto al Presidente e all'Amministratore Delegato di Acea, al fine di sovrintendere all'attuazione del Piano di Sostenibilità - con riguardo sia agli indirizzi di livello governance sia agli obiettivi di livello operativo - e alla sua periodica revisione. La composizione del Tavolo è stabilita dal CdA; ne fanno parte le **principali Funzioni e Direzioni della Holding che hanno anche responsabilità sul livello governance di sostenibilità**. Ad oggi le Funzioni/Direzioni coinvolte sono: Relazioni Esterne e Comunicazione; Internal Audit; Risk & Compliance; Amministrazione, Finanza e Controllo; Investor Relations; Sviluppo del Capitale Umano; Innovation, Technology & Solution; Direzione Affari e Servizi

Corporate; Segreteria del Consiglio di Amministrazione. Nel 2018 il Tavolo si è riunito 3 volte, concentrandosi, in particolare, **sul livello governance e sui primi esiti dell'avanzamento degli obiettivi di sostenibilità di livello operativo**, grazie all'implementazione di un **processo di monitoraggio periodico**, condividendo con i partecipanti, in tale contesto, riflessioni sulle iniziative utili a promuovere l'attuazione del Piano di Sostenibilità.

In ottemperanza ai compiti previsti dal proprio regolamento, il Tavolo ha inoltre promosso e coordinato **un programma di seminari**, svolto da un'organizzazione esterna qualificata, approfondendo temi di interesse specifico, coerenti con il disegno strategico tracciato dal Piano di Sostenibilità, utili a sviluppare ulteriormente l'integrazione della sosteni-

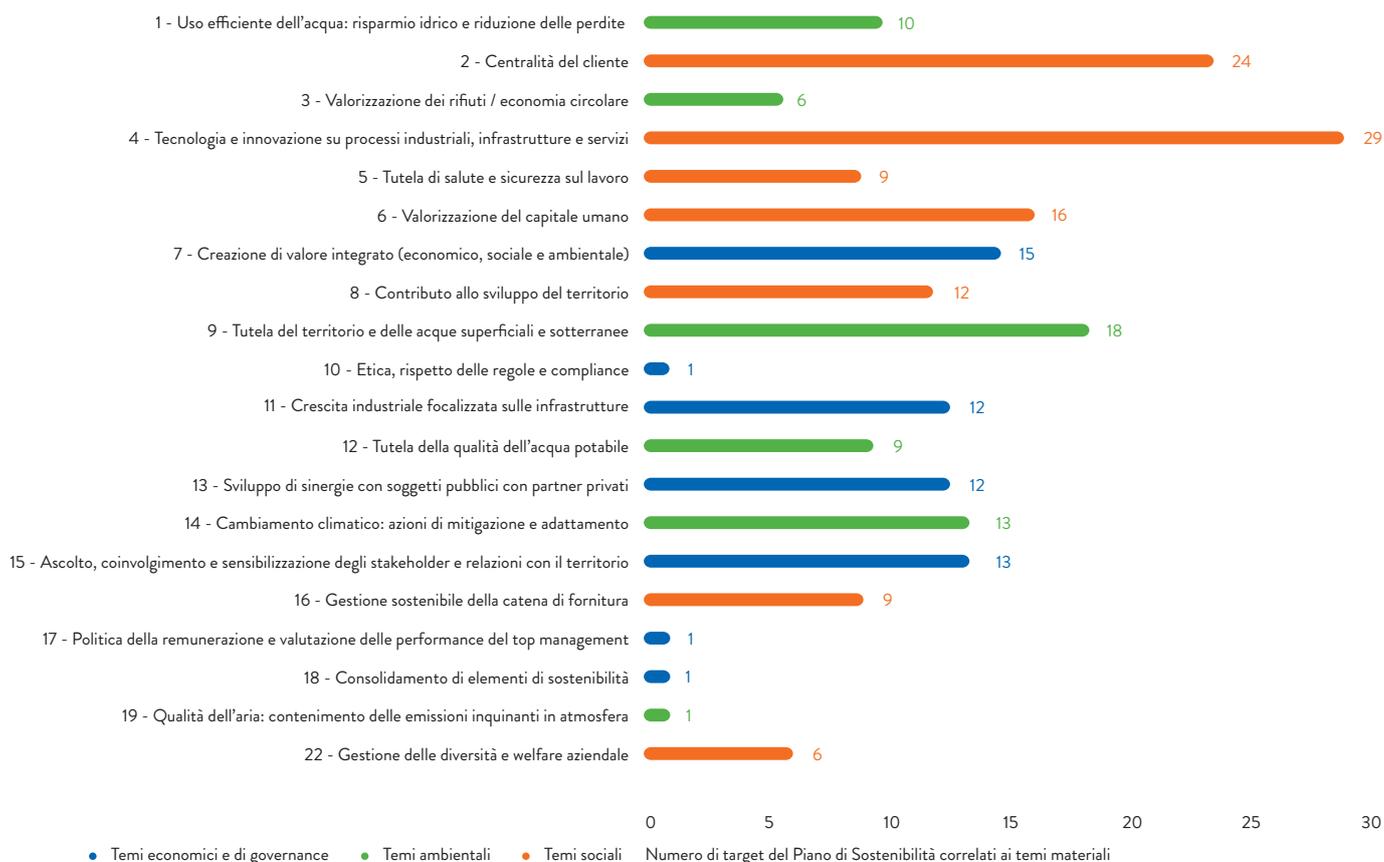
bilità nelle logiche gestionali aziendali. A tali seminari hanno preso parte target definiti di colleghi, rappresentanti delle Unità organizzative/Società del Gruppo pertinenti, a seconda del tema trattato. I temi sono stati: **Climate Change; Sostenibilità nella gestione dei rischi d'impresa; Sistema di performance management e obiettivi di sostenibilità**.

Il Tavolo, quale organo collegiale, ha anche offerto un contributo positivo alla condivisione di conoscenze e informazioni tra le diverse Funzioni, favorendo sinergie e collaborazioni trasversali su progetti e iniziative di sostenibilità, e alla valorizzazione di nuove azioni aziendali, acquisite ad integrazione dei target del Piano di Sostenibilità.

A valle del monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano di Sostenibilità 2018-2022, per rappresentare la coerenza tra temi materiali e pianificazione strategica di sostenibilità, sono state **evi-**

denziate le correlazioni tra gli obiettivi di sostenibilità, per i quali sono state effettuate azioni nell'anno, e i temi materiali (si veda il grafico n. 9).

GRAFICO N. 9 - LA CORRELAZIONE TRA PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018 - 2022 E TEMI MATERIALI





IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2018-2022, come già indicato, interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 6 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa e 5 macro obiettivi operativi di Gruppo.

LIVELLO GOVERNANCE I 6 OBIETTIVI

ACEA SI IMPEGNA ALL'ADEGUATA INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL GOVERNO DELL'IMPRESA, ATTRAVERSO:

- l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel sistema di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;
- la diffusione della «cultura della sostenibilità», tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG (Environmental, Social, Governance) nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera.

LIVELLO OPERATIVO I 5 MACRO-OBIETTIVI

E CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI SEGUENTI 5 MACRO-OBIETTIVI E AI RELATIVI AMBITI D'AZIONE ED OBIETTIVI OPERATIVI (*)



PROMUOVERE
LA CENTRALITÀ
DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi



VALORIZZARE
LE PERSONE
PER LA CRESCITA
DEL GRUPPO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

- Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"
- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

Inclusione e benessere organizzativo

- Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
- Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione

I **5 macro obiettivi operativi** sono declinati in **14 ambiti d'azione, 26 obiettivi operativi e 137 target al 2022 e relativi KPI**, che consentono di **monitorarne il progressivo raggiungimento**. È previsto un **periodico**

aggiornamento del Piano, ed in particolare del livello operativo, affinché sia garantita la coerenza con l'evoluzione della gestione e degli orientamenti strategici industriali del Gruppo.

Nel seguito si presenta **un'immagine di sintesi del Piano e l'articolazione in dettaglio del livello operativo, con le azioni 2018 e i relativi KPI**.



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati
- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sul benessere della collettività e sui territori in cui l'azienda opera

Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

- Promuovere la cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

- Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto
- Applicazione di nuove tecnologie alla ricerca delle perdite

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

(*) Ciascun obiettivo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia.

GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022 E LE AZIONI DELL'ANNO



MACRO-OBIETTIVO N.1 Promuovere la centralità del cliente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
AMBITO DI AZIONE 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti			
Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo	Adeguare la struttura del sito internet alle esigenze di comunicazione corporate e di marketing, in termini di efficienza e trasparenza. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Digital e corporate media)	Rivisitazione della digital identity del Gruppo (0-100%) = 40%	Realizzato il nuovo sito di Acea Energia e avviato il progetto per la realizzazione del nuovo sito di Gruppo.
	Sviluppare canali social "corporate" e presidiare quelli già esistenti. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Digital e corporate media)	0-100% = 80%	Avviato il progetto per la realizzazione dei canali social di Gruppo.
	Realizzare una campagna di comunicazione istuzionale rivolta ai clienti sui vantaggi dell'utilizzo dell'app MyAcea e della bolletta web (riduzione impatto produzione bollette cartacee, riduzione tempistiche, riduzione spostamenti, ecc). ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, Brand Image ed Eventi)	Si/No = No	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
	Realizzare due campagne di comunicazione massiva per l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) via call center ed e-mail, volte a sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali. ACEA ATO 5, ACEA ENERGIA; Acea8Cento, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	N. campagne di comunicazione massiva realizzate / n. campagne di comunicazione da realizzare N. clienti raggiunti	Nell'anno l'utilizzo dei canali digitali è stato stimolato tramite altre modalità, ad esempio il programma fedeltà "Acea con te" con iniziative e concorsi volti a premiare clienti con comportamenti virtuosi focalizzati sull'uso dei servizi on line e tramite gli spazi dinamici di comunicazione della bolletta.
	Ampliare fino al 90% le operazioni commerciali eseguibili in autonomia da parte del cliente tramite canali digitali. ACEA ATO 2; ACEA ENERGIA	Funzionalità commerciali eseguibili via web / totale processi commerciali CRM Acea Ato 2 = 16/22 pari al 73% delle operazioni commerciali	Nell'anno Acea Ato 2 ha effettuato una mappatura delle nuove funzionalità da aggiungere ai canali digitali ed avviato l'iter per l'implementazione di funzionalità aggiuntive (tra cui il "saldo web") dell'App MyAcea.
	Implementare uno strumento in grado di realizzare una segmentazione qualitativa e dinamica della clientela (integrando dati dell'azienda, di terze parti e altri DB) e di attivare modalità di ingaggio multicanale e personalizzate verso i clienti finali (ad es.: comparazione consumi con vicini di casa, alert consumi elevati/perdite, reward per comportamenti virtuosi, ecc.). ACEA ATO 2	Si/No = No	Nell'anno è stato avviato un primo scouting delle possibili soluzioni presenti sul mercato ed è stato effettuato un benchmarking con l'obiettivo di verificare quanto proposto da altre Società che operano nel settore idrico.
	Implementare la bolletta digitale per ipovedenti (almeno 1.000 clienti). ACEA ENERGIA	N. clienti ipovedenti che usufruiscono di speciale bolletta digitale	Sono in fase di progettazione: la bolletta elettrica sintetica per clienti ipovedenti e attività di comunicazione correlate.
	Implementare un canale social customer care a servizio dei clienti dove poter scambiare informazioni in tempo reale relativamente a segnalazioni su guasti/perdite, valorizzazione degli interventi/investimenti realizzati, gestione richieste/ solleciti utenti, ecc. ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Si/No = No	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali anche tramite campagne mirate e iniziative "drive to web" da attivare sui canali di contatto (sportello, call center, mail), con l'obiettivo di arrivare al 50% delle richieste ricevute via web (Acea Ato 2). ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	N. richieste ricevute tramite canale web/ totale richieste ricevute dai clienti (Acea Ato 2) = 152.804/1.196.201 pari al 13% circa delle richieste totali	Nel corso dell'anno sono state realizzate 2 campagne informative via mail sui servizi digitali e sulla bolletta web. Inoltre, in occasione del piano "sostituzione contatori", è stata recapitata ai clienti interessati una lettera informativa con l'invito ad iscriversi al sito MyAcea.
	Accorpare e ottimizzare i Numeri Verdi (NV) a servizio del "mercato libero", passando da 4 ad 1, ed effettuare una revisione dei callflow per semplificare le modalità di contatto con Acea e migliorare la customer journey del cliente, misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS >8). ACEA8CENTO	N. NV a servizio del "mercato libero" Net Promoter Score	Nessuna azione nell'anno.
(segue) Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo	Incrementare il n. di iscritti attivi al sito My Acea (raggiungere il 30% del totale clienti che abbia compiuto almeno 1 operazione l'anno on line). ACEA ENERGIA Incremento di 4.000 utenti/anno (20.000 al 2022) iscritti al sito My Acea (sportello on line). ACEA ATO 5	Clienti che hanno compiuto almeno 1 operazione l'anno on line/ totale clienti iscritti (Acea Energia) = circa 300.000/ circa 390.000, pari a circa il 77% del totale clienti iscritti N. nuovi iscritti allo sportello online/anno (Acea Ato 5) = 5.610 nel 2018	Acea Energia nell'anno ha inviato ai clienti mail DEM (Direct Email Marketing) per mezzo delle quali si invitava all'iscrizione al portale My Acea. Acea Ato 5, invece, ha dapprima attivato un servizio telefonico, poi un servizio chat per promuovere e dare supporto ai clienti nell'iscrizione al portale MyAcea. Inoltre, è stato aperto il primo "Punto Acea Web" a Frosinone, al fine di incentivare gli utenti all'iscrizione ed all'utilizzo dello stesso portale.
	Realizzare uno sportello web, esclusivamente dedicato ai servizi digitali, da ubicare nei pressi dello sportello commerciale. ACEA ATO 5, in collaborazione con Acea SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Si/No = Si Target al 2022 raggiunto	Nel corso dell'anno è stato realizzato uno sportello web per i clienti che si recano allo sportello commerciale. Inoltre, per facilitare l'utilizzo del servizio digitale, è stato messo a disposizione dei clienti personale di supporto formato ad hoc.
	Definire una campagna di comunicazione verso i clienti per il piano di sostituzione dei contatori elettronici di prima generazione con quelli di seconda generazione (target intermedio al 2020). Mettere in atto la campagna di comunicazione sul 30% dei clienti coinvolti dalla sostituzione contatori installati (target 2022). ARETI, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Definizione campagna di comunicazione - Si/No Clienti raggiunti dalla campagna/ clienti a cui sono stati sostituiti i contatori	Nessuna azione nell'anno.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi

Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Ridurre i tempi di attesa al call center (≤ 160 secondi). ACEA ENERGIA - Customer Care	Tempo medio di attesa dei clienti al call center = MT: 1'36"; ML: 55"	Le performance 2018 relative ai tempi medi di attesa dei numeri verdi prima della risposta dell'operatore sono state per il MT pari a 1'36" e per il ML pari a 55".
	Ridurre i tempi di attesa allo sportello (< 10 minuti Acea Ato 2; ≤ 20 minuti - Acea Ato 5). ACEA ATO 2 - Customer Care; ACEA ATO 5 - Customer Care	Tempo medio di attesa dei clienti allo sportello = Acea Ato 2: 3'20" - 6'50" per i punti fuori Roma; Acea Ato 5: 12'25"	Oltre alla formazione continua erogata agli operatori di sportello, nel corso dell'anno, Acea Ato 2 ha ampliato l'organico presso i "Punti di Contatto" fuori Roma. Le azioni di Acea Ato 5 si sono concentrate su quattro ambiti: la riorganizzazione degli ambienti e degli spazi nei punti commerciali, l'aumento della fascia oraria di apertura degli sportelli commerciali, la ridefinizione delle procedure aziendali e l'erogazione di formazione al personale e, infine, l'incentivazione dei prodotti digitali.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Ridurre l'anzianità media delle letture dei clienti e raggiungere, in parallelo all'implementazione degli smart meter, l'80% dell'importo di fatturazione integralmente basato su consumi effettivi. ACEA ATO 2	Fatturato su consumi effettivi/ fatturato totale = circa il 13% dell'importo di fatturazione	Oltre ai 300 moduli pilota già installati per l'acquisizione della lettura mediante telelettura, è stata avviata a fine 2018 la sostituzione massiva dei contatori.
	Assicurare l'installazione di contatori a copertura del 97% delle utenze attive (dato 2017). ACEA ATO 2	N. utenze attive con misuratore/ totale utenze attive misurabili con contatore (2017) = 96,7% delle utenze attive	Nel 2018 è stato affidato un appalto per il cambio di 130.000 contatori ed è stata inoltre indetta una nuova gara avente come oggetto il cambio di contatori e il rifacimento delle prese stradali.
	Sostituire 10.000 contatori (fermi, illeggibili, guasti), per assicurare la qualità dei sistemi di misura. ACEA ATO 5	N. di contatori sostituiti (fermi, illeggibili, guasti)/10.000 contatori = 7.638/10.000 contatori	Nel 2018 sono stati sostituiti 7.638 contatori.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Ridurre i tempi di risposta del 20% (rispetto al 2017) per le analisi di laboratorio complesse ed ampliare lo spettro di indagini analitiche nell'ottica di contenimento del rischio (WSP - acqua potabile), attraverso implementazione di tecniche analitiche ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI	% di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/ tempi di risposta 2017) = -50% rispetto ai tempi del 2017 N. indagini "untargeted" introdotte: 322 controlli sulle fonti di approvvigionamento e 220 controlli sulle acque superficiali Target al 2022 raggiunto	Nell'anno sono stati acquisiti nuovi sistemi di misurazione tecnologicamente avanzati e altamente automatizzati che permettono di effettuare analisi dirette e analisi "untargeted", oltre a garantire il monitoraggio dei parametri emergenti correlati alla sicurezza dell'acqua.

(segue)
**Migliorare
la qualità
tecnica
dei servizi**

Implementare l'Accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per la Verifica dei progetti ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 50/2016.
ACEA ELABORI

Si/No = **Si**
Target al 2022 raggiunto

Nell'anno l'Unità Verifiche Progetti ha ottenuto l'accreditamento in qualità di Organismo di Ispezione di tipo "B" per ispezioni sulla progettazione nel settore "Costruzioni edili, opere di ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e di difesa ambientale e di ingegneria naturalistica", in conformità al regolamento tecnico di Accredia RT-07.

Ampliare la capacità depurativa presso 13 Comuni dell'ATO 5, tramite interventi su 7 nuovi depuratori e 6 depuratori esistenti: +79% di abitanti equivalenti (AE) trattati.
ACEA ATO 5

Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE al 2017 (perimetro target) = **6.490/5.490**
pari a + 18% di potenzialità depurativa

Nel corso dell'anno è stato realizzato e messo in funzione il nuovo impianto di depurazione nella frazione Monticelli di Esperia.

Ampliare la capacità depurativa presso 14 Comuni dell'ATO 2 in situazione di criticità, tramite interventi su 13 depuratori esistenti e 3 nuovi depuratori: +58% di abitanti equivalenti (AE) trattati.
ACEA ATO 2

Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE al 2017 (perimetro target) = **192.275/163.975**
pari a + 17% di potenzialità depurativa

Nell'anno sono stati realizzati 2 interventi di potenziamento degli impianti di depurazione nei comuni di Mentana e Carpineto Romano.

Ridurre la durata media dei tempi di riparazione guasti idrici (≤ 2 giorni).
ACEA ATO 5

Tempo di riparazione rete guasti ordinari

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Ridurre il tempo massimo di riparazione dei guasti idrici (≤ 12 h per tubazioni DN ≤ 300 mm; ≤ 24 h per tubazioni DN > 300 mm).
ACEA ATO 2

Tempo riparazioni guasti idrici a partire dalla segnalazione

Nell'anno, oltre alla stipula di nuovi contratti di appalto per la riparazione di guasti e le manutenzioni urgenti, è stato potenziato il personale interno di Acea Ato 2.

Raggiungimento del 92% della copertura del servizio di depurazione rispetto alle utenze attive totali (dato 2017).
ACEA ATO 2

% utenze coperte dal servizio di depurazione/ totale utenze (dato 2017) = **94% delle utenze coperte**
Target al 2022 raggiunto

Sono stati realizzati diversi interventi finalizzati al risanamento delle zone servite da rete fognaria ma ancora non collegate ai servizi di depurazione. In particolare, nel 2018 sono stati sanati 3 scarichi per 854 abitanti residenti.

Raggiungere una durata media interruzioni per cliente in alta concentrazione ≤ 25 minuti.
ARETI

Durata media interruzioni/ cliente: **43,7** minuti (dato 2018 stimato e non definitivo)

Il dato è correlato a performance regolate dall'Autorità. Si dispone della stima 2018.

Sostituire il 20% delle attuali 361 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento, per una maggiore efficienza del processo ed affidabilità del servizio all'utenza.
ACEA PRODUZIONE

Sottostazioni termiche sostituite/totale sottostazioni al servizio del teleriscaldamento = **40/361**
pari a circa l'11% delle attuali sottostazioni

A seguito dell'attività di individuazione delle sottostazioni termiche vetuste, nel 2018, si è proceduto all'ammodernamento di 40 impianti con apparecchiature, materiali e parti di ricambio funzionali all'efficientamento.



MACRO-OBIETTIVO N.2 Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

	<p>Attivare percorsi formativi per il 100% dei “neoassunti” (popolazione target: assunti negli ultimi 3 anni, under 33), funzionali alla definizione di specifici piani di sviluppo. Target intermedio (2018): formazione del 67% di 120 (popolazione target neoassunti al 2018). ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>Formazione - N. “neoassunti” formati/totale “neoassunti” da formare = 138 neoassunti, oltre il 100% della popolazione target Target intermedio al 2018 raggiunto</p>	<p>Nell'anno è stato progettato ed erogato il programma Aurora, rivolto alla formazione del personale neo-assunto, laureato e under 33, al fine di supportare la crescita e lo sviluppo delle risorse del Gruppo Acea.</p>
<p>Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano</p>	<p>Sostenere politiche di Active Ageing, assicurando trasferimento di know-how per il 100% della popolazione con competenze critiche in uscita. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. dipendenti coinvolti nel percorso/n. dipendenti con competenze critiche in uscita = 148/148 pari al 100% della popolazione con competenze critiche in uscita</p>	<p>Nell'ambito del progetto formativo “La Scuola dei Mestieri” sono stati erogati 7 percorsi di formazione per un totale di 41 sessioni, con il coinvolgimento di 148 dipendenti in possesso di competenze critiche da trasferire e 47 dipendenti da formare.</p>
	<p>Sviluppare le competenze manageriali del 100% di quadri e impiegati con ruoli di responsabilità entro il Gruppo, attraverso percorsi di formazione mirati. Target intermedio (2018): 26% di 380 (popolazione target al 2018). ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. responsabili formati/totale responsabili da formare = 233/380 pari a circa 61% della popolazione target Target intermedio al 2018 raggiunto</p>	<p>Nel 2018 nell'ambito del progetto formativo di sviluppo “Accademia Manageriale” sono stati formati complessivamente 233 quadri e dirigenti.</p>
	<p>Coinvolgere il 100% delle persone del Gruppo in attività volte a conoscere ed agire il Modello di Leadership. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. risorse coinvolte/totale risorse da coinvolgere = 4.742/4.742 pari al 100% della popolazione aziendale</p>	<p>Nel corso dell'anno sono state condotte iniziative di informazione e coinvolgimento del personale sul nuovo Modello di Leadership Acea attraverso comunicazioni di tipo online (mail, intranet, JAMP), di tipo offline (campagna visual e incontri presso tutte le sedi) e con iniziative interne di engagement.</p>
<p>Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone</p>	<p>Gestire ed assicurare per il 100% dei processi di selezione l'utilizzo di diversi strumenti dedicati (sia tradizionali che innovativi) volti alla valutazione strutturata del candidato e alla completa tracciatura del processo. Promuovere gradualmente la visibilità del nostro brand nelle ricerche di personale verso il mercato esterno (target 2022: 70% delle ricerche). ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>Processi interni - N. processi di selezione attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezioni attivati = 93/93 Processi esterni - N. ricerche attivate in modalità visibile/ totale ricerche attivate = 25/35</p>	<p>Acea nel 2018 ha utilizzato diversi canali per la ricerca del personale tra cui la pubblicazione di annunci su LinkedIn e la partecipazione a Carrier Day e Job Meeting. La selezione è avvenuta anche utilizzando strumenti e metodologie innovative volti ad ottimizzare tempi e modalità di selezione, quali contest on line, gamification, nuovi strumenti per testare capacità e digital mindset dei candidati. Per il personale interno sono stati attivati specifici percorsi di assessment per la valutazione e lo sviluppo.</p>

(segue)
Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

Introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO.
Target intermedio (2018): 100% personale n-1 e n-2 da Amministratore Delegato, pari a circa 60 persone (popolazione target al 2018).
ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO

N. risorse con Obiettivo di sostenibilità in MBO/totale risorse con MBO = **60/60**
pari al 100% della popolazione target al 2018
Target intermedio al 2018 raggiunto

Nell'ambito del processo d'integrazione della sostenibilità nel sistema incentivante, a dicembre si è tenuto un seminario formativo su "MBO e sostenibilità", rivolto a HR e personale operativo del Gruppo, nel corso del quale sono state valorizzate le sinergie tra Piano di Sostenibilità 2018-2022 e catalogo MBO. In coerenza con tale incontro, dal 2019 sarà realizzato un catalogo Obiettivi maggiormente integrato al Piano di Sostenibilità.

AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"

Implementare il modello "execution": una nuova modalità di coinvolgimento delle persone in gruppi di lavoro ("action team") trasversali, volti a realizzare azioni di miglioramento. Informare il 100% della popolazione aziendale e attivare almeno 10 action team/anno.
ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO

N. dipendenti informati/totale dipendenti = **4.742/4.742**
pari al 100% della popolazione aziendale
N. action team attivati/totale action team da attivare = **20**

Nell'anno è stato implementato il "modello di execution", lo strumento aziendale per proporre e realizzare azioni di miglioramento attraverso la composizione di Action Team di lavoro. Il modello è stato comunicato a tutta la popolazione aziendale tramite i canali di comunicazione disponibili (ad esempio mail e pagine dedicate sulla intranet). Sono stati attivati 20 Action Team, di cui 11 infragruppo, 9 a livello di Società.

Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale

Coinvolgere il 100% dei dipendenti in iniziative, anche con impatto sul territorio, volte ad accrescere il senso di appartenenza aziendale.
Realizzare 4 iniziative/anno.
ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO

N. dipendenti coinvolti/totale dipendenti = **4.742/4.742**
pari al 100% della popolazione aziendale
N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = **4/4**
iniziative

Nel 2018, al fine di aumentare il coinvolgimento della popolazione aziendale, sono state realizzate le seguenti iniziative: Innovatori di Sostenibilità (con 20 proposte pervenute e 3 idee premiate); Gaming Acea Energia "Illumina l'Estate" (contest con finalità di sviluppare conoscenza sul business e incentivare l'attivazione di nuovi contratti Luce e Gas da parte dei dipendenti); Acea4Young (che ha coinvolto 24 colleghi in incontri presso la Scuola Barbiana al Tiburtino); Settimana del Feedback, durante la quale sono stati condivisi oltre 2.700 feedback da parte dei capi ai loro collaboratori.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
	Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche di Gruppo, realizzando a tal fine almeno 5 iniziative/anno. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione Interna)	% popolazione aziendale raggiunta dall'informazione = 100% della popolazione aziendale N. iniziative realizzate nell'anno/iniziativa da realizzare = 10 iniziative	Sono state realizzate iniziative di divulgazione del Piano Industriale 2018 – 2022 e del Piano di Sostenibilità del Gruppo, una Campagna di sensibilizzazione sulla Sostenibilità, una Campagna di promozione della Salute e del benessere dei dipendenti, una Campagna di sensibilizzazione sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro. Sono state inoltre organizzate iniziative mirate a rafforzare il legame con il Territorio, alcune delle quali rivolte alle scuole e altre ad Associazioni di Solidarietà.
(segue) Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	Misurare il livello di informazione attraverso 2 survey da realizzare nel quinquennio e che coinvolgano il 100% della popolazione aziendale. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione Interna)	% popolazione aziendale coinvolta	Nessuna azione nell'anno.
	Aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza dei nostri dipendenti al Gruppo, promuovendo almeno 2 iniziative l'anno. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione Interna)	N. iniziative realizzate nell'anno/iniziativa da realizzare = 4 iniziative	Le principali iniziative di coinvolgimento dei dipendenti realizzate nell'anno sono state: la distribuzione a tutti i dipendenti della pubblicazione Acea Novecento che racconta la storia dell'Azienda attraverso una raccolta di fotografie tratte dall'archivio storico, l'Evento di Natale rivolto a tutte le Società del Gruppo che ha previsto anche il contest fotografico FACEWORK, la consegna dei pacchi di Natale e il Torneo sportivo infragruppo (calcio, beach volley, nuoto).
Definire e promuovere un piano di employer branding	Rafforzare l'employer brand identity coinvolgendo il 100% della popolazione aziendale in specifiche iniziative. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti/totale dipendenti	Nessuna azione nell'anno.
AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo			
Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Rafforzare l'employer satisfaction, sviluppando un EVP (employee value proposition) coerente sia con la strategia aziendale che con i bisogni rilevati attraverso indagini interne di benessere organizzativo, individuando 3 azioni di miglioramento/anno. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. azioni di miglioramento attivate/totali azioni di miglioramento da attivare	Sono state attivate 3 indagini per raccogliere la soddisfazione e il senso di appartenenza dei dipendenti. In particolare: l'indagine "Emotional Marketing" legata ad esplorare le percezioni sul brand Acea Energia da parte dei dipendenti; l'indagine "Smart Worker e Smart Manager" con l'obiettivo di indagare la soddisfazione e le aspettative sull'applicazione dello Smart Working; l'indagine sul welfare aziendale.

<p>Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione</p>	<p>Coinvolgere il 100% dei dipendenti in 2 iniziative/anno volte ad accrescere la consapevolezza in tema diversity management e gender equality. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. dipendenti coinvolti/totale dipendenti = 4.742/4.742 N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = 1/2</p>	<p>Nell'anno è stata pubblicata la procedura "Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori" rivista alla luce dei contenuti degli "STANDARDS OF CONDUCT FOR BUSINESS LGBTI -Tackling Discrimination against Lesbian, Gay, Bi, Trans & Intersex People") emanati dall'ONU. È in corso la pianificazione di un'altra iniziativa di sensibilizzazione.</p>
	<p>Promuovere almeno 3 iniziative l'anno di sensibilizzazione su tematiche di diversity management e gender equality. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p>	<p>N. di iniziative/anno promosse</p>	<p>Nessuna azione nell'anno.</p>



MACRO-OBIETTIVO N.3 Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale

	<p>Ridurre del 5% il consumo specifico di gas naturale attraverso la riconversione dell'impianto termoelettrico di Tor di Valle a favore di un impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR). ACEA PRODUZIONE</p>	<p>% di riduzione del consumo specifico di gas naturale = 16,9% per la sezione cogenerazione e 5,7% per le caldaie ausiliarie Target al 2022 raggiunto</p>	<p>La sezione CAR dell'impianto di Tor di Valle, a regime da gennaio 2018, ha permesso una riduzione del consumo specifico di gas naturale rispetto alla configurazione impiantistica "ante-CAR".</p>
<p>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p>	<p>Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione della Sede aziendale centrale con la sostituzione del 100% dei corpi luce con lampade a tecnologia LED nelle aree adibite ad uffici già ristrutturare: meno 100 MWh rispetto ai consumi storici ante operam. ECOGENA</p>	<p>MWh ante operam – MWh post operam</p>	<p>Nel 2018 è stato avviato il Servizio di Prestazione Energetica, ovvero la misurazione e la rendicontazione periodica dei consumi registrati sulle linee elettriche oggetto di riassetto della Sede aziendale centrale.</p>
	<p>Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia su rete (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di efficientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, circa 6.500 t di riduzione delle emissioni di CO₂ ed un risparmio di 3.400 TEP rispetto ai dati del 2016. ARETI</p>	<p>MWh risparmiati/MWh netti distribuiti = 4.063 MWh/9.809.301 MWh t di CO₂ non emesse = circa 1.463 t TEP risparmiati = circa 760 TEP</p>	<p>I principali interventi di efficientamento energetico realizzati nel 2018 hanno riguardato: l'installazione di 268 trasformatori a bassissime perdite, la dismissione di 5,4 km di rete a 60 kV, la dismissione di 3 trasformatori a 60 kV e il riclassamento da 20 a 8,4 kV per circa 183,7 km di rete.</p>

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Definire l'Indice di Rischio (IR) per gli elementi significativi della rete elettrica (cabine MT/BT, semidorsali MT) e prevedere una riduzione del 10% rispetto all'IR 2016, per effetto dei 98 interventi di investimento finalizzati all'incremento della resilienza del sistema elettrico. ARETI	Variazione percentuale annua dell'IR (rispetto all'IR 2016) associato agli elementi significativi da target	Nel 2018 è stato ridefinito il Piano di Resilienza del sistema elettrico anche alla luce degli interventi dell'ARERA. Areti ha completato il modello per il calcolo dell'indice di rischio dei componenti/sistemi (cabine secondarie/linee MT) in base al quale implementerà l'obiettivo di riduzione indicato nel target.
	Raggiungere il 100% degli eventi organizzati dalle Società del Gruppo qualificabili come "ecosostenibili" (incremento del 20% l'anno). ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Adv., Brand Image ed eventi)	Incremento % di eventi ecosostenibili	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
	Predisposizione di un sistema di recupero nel ciclo produttivo delle acque di 1° e 2° pioggia presso gli impianti di Terni e San Vittore del Lazio. ACEA AMBIENTE	Sì/No = No	È stato attivato nel 2018 l'impianto di trattamento chimico fisico delle acque di 1° e 2° pioggia per il loro riutilizzo presso l'impianto di San Vittore del Lazio. È stato inoltre implementato un software per l'ottimizzazione del processo di trattamento al fine di ridurre l'utilizzo di reagenti chimici e il rifiuto in uscita (fanghi). Sono state avviate le attività propedeutiche alla realizzazione di un impianto analogo presso il termovalorizzatore di Terni.
	Efficientamento e riduzione del 20% dei consumi energetici del sistema di condensazione del vapore saturo, negli impianti di recupero (termovalorizzatori di Terni). ACEA AMBIENTE	Consumi di energia/ consumi di energia ante operam	Sono state svolte alcune attività propedeutiche al revamping.
	Sviluppare presso 4 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (39.000 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente riduzione di CO ₂ (11.300 t CO ₂ evitate annue). ACEA AMBIENTE	MWh/anno da fonte rinnovabile biogas	Nessuna azione nell'anno.
	Redigere Piani di prevenzione e/o mitigazione del rischio di approvvigionamento (PSA - Piano di Sicurezza dell'Acqua) dell'ATO 2 - Lazio centrale, secondo le linee guida del Water Safety Plan, fino a copertura del 50% del totale bacino di popolazione servita (circa 3,6 milioni, dato 2017, pari al 10%/anno). ACEA ATO 2	N. abitanti coperti da PSA/ totale abitanti serviti = 350.000/3.600.000 pari a circa il 10% della popolazione servita	Nel 2018 è stato costituito il Team PSA - Piano di Sicurezza dell'Acqua il quale ha predisposto la matrice dei rischi per l'impianto per la potabilizzazione di Grottarossa per circa 350.000 abitanti serviti.
	Redazione del Water Safety Plan. ACEA ATO 5	Sì/No = No	Come attività preliminare alla redazione del Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), nel 2018 Acea Ato 5 ha frequentato il "Corso di Formazione nazionale per team leader per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA)" organizzato dall'Istituto Superiore della Sanità (ISS) e dal Ministero della Salute.

(segue)
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)

Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare

Sviluppare un metodo ed un programma di verifica quali-quantitativo su almeno il 10% delle reti fognarie gestite, al fine di mitigare il rischio esondazione.
 ACEA ATO 2

% di rete fognaria verificata sul totale = **4% delle reti fognarie gestite**

Completati gli studi per le analisi delle acque parassite nelle reti afferenti a 4 depuratori nei comuni fuori Roma. Sono in corso studi analoghi su altri 10 depuratori.

Sviluppare un modello afflussi/deflussi nel sistema fognario in previsione degli effetti delle precipitazioni su fognature e sistema di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche, sul quale basare un piano di interventi atti alla mitigazione e alla prevenzione degli eventi atmosferici eccezionali.
 ACEA ATO 2

Si/No = **No**

Nell'anno sono state effettuate analisi propedeutiche allo sviluppo del modello, tra cui le attività di verifica su oltre 150 sfioratori di piena.

Ridurre del 5% (circa 6 GWh) i consumi in fase di depurazione, a partire dai depuratori che servono più di 100.000 abitanti.
 ACEA ATO 2

% di raggiungimento del target (circa 6 GWh) = **32% (1,93 GWh)**

Nel 2018 sono stati realizzati interventi di ottimizzazione della gestione dell'ossigeno su 4 depuratori (tra cui Co Bis e Ostia) che hanno portato ad un risparmio energetico pari a 1,93 GWh.

Efficientamento del 5% dei consumi relativi ai 4 depuratori più energivori.
 ACEA ATO 5

kWh/mc di refluo trattato (misurato allo scarico)
 % di riduzione dei consumi di energia (rispetto al dato 2017, perimetro target)

Nessuna azione nell'anno.

Approvvigionare le principali Società del Gruppo di "energia verde" per i consumi interni. Target al 2018 (su consumi 2017): 12 Società, per circa 500.000 MWh complessivi di consumi di energia elettrica (pari a circa 180.000 tonnellate di CO₂ evitate).
 ACEA ENERGY MANAGEMENT

N. Società approvvigionate con energia verde GO/ tot Società da approvvigionare = **7/12 per circa 458.000 MWh**

Nel corso dell'anno i consumi di 7 Società del Gruppo sono stati coperti da energia verde GO, per un totale di circa 458.000 MWh (equivalenti a circa 165.000 tonnellate di CO₂ evitate).

Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali (15 siti, tra sedi operative ed impianti): meno 30% kWh rispetto ai consumi storici ante operam, tramite l'installazione di LED.
 ACEA ATO 5

% kWh risparmiati rispetto ai consumi storici ante operam

Nell'anno, in uno dei siti individuati, sono state sostituite le lampade tradizionali (fluorescenti) con i corpi illuminanti LED che permettono un risparmio annuo di circa 553 kWh/anno.

Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali (26 siti, tra sedi operative ed impianti): meno 50% kWh rispetto ai consumi storici ante operam, tramite l'installazione di LED.
 ACEA ATO 2

% kWh risparmiati rispetto ai consumi storici ante operam = **8%**

Nel corso dell'anno 7 siti aziendali sono stati interessati da attività di revamping, ovvero sostituzione di lampade tradizionali, alogene o ad incandescenza, con lampade a LED.

Ridurre il livello di "perdite reali" sulla rete di distribuzione idrica ATO 2 sino a ≤ 30% (- 17% rispetto al livello di circa 48% del 2016).
 ACEA ATO 2

% di perdite reali = **44,2% (meno circa 4% rispetto al 2016)**

Nell'anno sono state pianificate e realizzate attività di bonifica per circa 63 km della rete di distribuzione idrica ed è proseguita la campagna di ricerca e recupero perdite. Il dato 2018 perdite reali è pari a 44,2%.

Ridurre il livello di "perdite reali" sulla rete di distribuzione idrica sino a ≤ 50% (- 17% circa rispetto al livello di circa 66,7% del 2016).
 ACEA ATO 5

% di perdite reali

Nel 2018 Acea Ato 5, nell'ambito delle attività di ricerca perdite e di bonifica delle condotte idriche, ha realizzato interventi di sostituzione di condotte per circa 42,4 km. Il dato % di perdite reali non è migliorato nell'anno.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
(segue) Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Potenziare i sistemi di potabilizzazione dell'acqua del fiume Tevere come riserva di emergenza per il Comune di Roma (circa 500 l/s), ad integrazione della risorsa idrica prelevabile dal lago di Bracciano. ACEA ATO 2	l/s di risorsa idrica di riserva disponibile per la città di Roma potabilizzata da fiume Tevere = 500 l/s Target al 2022 raggiunto	Nel 2018 sono stati ultimati i lavori per l'adeguamento e il potenziamento dell'impianto di Grottarossa per la produzione di acqua potabile dal Tevere. L'impianto è disponibile per la piena portata di 500 l/s in caso di emergenza.
	Installazione di sensori (pressione, portata) per monitoraggio avanzato perdite idriche in manufatti. ACEA ATO 2	Si/No = Si Target al 2022 raggiunto	Sono stati installati 394 sensori (279 misuratori di pressione e 115 misuratori di portata) sulla rete di distribuzione per il controllo e la gestione della risorsa immessa.
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui con conseguente recupero di risorsa idrica per uso potabile (recupero di 12 Mln di mc/anno). ACEA ATO 2	Mln mc/anno di risorsa potabile recuperata tramite sostituzione utilizzo di acque depurate	Nell'anno è stata predisposta la gara per la realizzazione del sistema di trattamento presso il depuratore CoBis che permetterà il riutilizzo di acque depurate.
	Aumentare di circa 700.000 t (pari a circa il 70% in più rispetto ai dati 2017) la capacità complessiva di trattamento rifiuti. ACEA AMBIENTE	t complessive rifiuti trattate/t complessive rifiuti trattate (dato 2017)	Nell'anno sono state portate avanti attività preliminari alla realizzazione di 9 iniziative correlate al target. Tra queste, l'avvio di iter autorizzativi per la costruzione di impianti e per opere straordinarie su quelli esistenti.
	Realizzare un impianto per la gestione e trattamento dei fanghi biologici e trasformazione in biolignite (10% del fango disidratato trattato). ACEA AMBIENTE	t biolignite prodotta/fanghi biologici trattati	Nel corso dell'anno è stata portata a termine la progettazione dell'impianto. La fase autorizzativa risulta in corso.
	Operatività di impianti recentemente acquisiti di essiccamento del siero da latte ai fini della trasformazione in polvere ad uso zootecnico (30.000 t di siero recuperato/anno). ACEA AMBIENTE	t siero recuperato = 48.894	Nel 2018, il siero di latte residuale dalle lavorazioni dei caseifici presenti sul territorio della regione Valle d'Aosta, e potenzialmente classificabile come rifiuto, è stato valorizzato trasformandolo in prodotto preconcentrato e in polvere ad uso alimentare e zootecnico.
	Recuperare 200 t di rottame ferroso (treccie pulper, scorie, indifferenziato) presso l'impianto di Terni. ACEA AMBIENTE	t rottame ferroso recuperate	Nessuna azione nell'anno.
	Realizzare una piattaforma di selezione multimateriale leggero proveniente da raccolta differenziata (recupero del 65% del rifiuto gestito). ACEA AMBIENTE	t materiale recuperato/t rifiuto gestito	Nessuna azione nell'anno.
	Identificare almeno 4 possibili iniziative di recupero della materia, in linea con l'economia circolare. ACEA AMBIENTE	N. iniziative possibili identificate	Nel 2018 è stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Incrementare l'adozione di bollette web: circa 195.000 bollette digitali (pari a circa 15 t/anno di carta risparmiata). ACEA ATO 2	N. bollette web attive = 80.356 t carta annue risparmiate = 6,5 tonnellate/annue di carta risparmiate	Il numero delle utenze di Acea Ato 2 con attiva la modalità di invio digitale a fine 2018 è pari a 80.356. I fogli di carta non inviati nell'anno, grazie alla fatturazione elettronica, sono stati pari a 6,5 tonnellate/annue di carta risparmiate.
	Incrementare l'adozione bollette web: 250.000 bollette digitali (pari a circa 35 t/anno di carta risparmiata). ACEA ENERGIA	N. bollette web attive = 235.331 t carta annue risparmiate = 32,5 tonnellate/annue di carta risparmiate	Sono state realizzate campagne informative via mail sui servizi digitali e sulla bolletta web comunicando ai clienti i vantaggi dell'attivazione. Inoltre, è stato realizzato il piano di incentivazione per incrementare l'attivazione del servizio (in collaborazione con Acea8cento).
	Ridurre ulteriormente l'uso di carta grazie alla digitalizzazione dei processi, in particolare nei rapporti commerciali (nuove attivazioni): 80% dei contratti digitalizzati. ACEA ENERGIA	% di contratti digitalizzati = 36%	Nell'anno circa il 36% delle nuove sottoscrizioni sono avvenute mediante strumenti digitali.
	Rimozione di 167 tralicci, grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta e altissima tensione. ARETI	N. tralicci rimossi/ n. tralicci da rimuovere = 39/167 tralicci	Demoliti 39 sostegni della rete elettrica a 150 kV nella zona di Roma Nord.
	Completare l'integrazione della rete di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene per la sezione fluviale centro Roma (7 centraline al 2022). ACEA ELABORI	N. centraline/ totale centraline da implementare = 7/7 centraline Target al 2022 raggiunto	Nel 2018 è stata gestita la rete di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene.
	Incremento dell'efficienza depurativa del 5,5%, rispetto al 2017, in termini di abbattimento di BOD5, su 10 Impianti di depurazione in adeguamento. ACEA ATO 5	$(BOD_{5in} - BOD_{5out}) / BOD_{5in} * 100$	Nel corso del 2018 sono stati avviati i lavori di adeguamento normativo e funzionale di 3 impianti di depurazione in gestione.
	Determinare azioni preventive su eventuali fonti di criticità individuate (ad es. scarichi anomali), tramite la clusterizzazione delle reti fognarie e monitoraggi specifici (30% bacini monitorati). ACEA ATO 2	N. bacini fognari monitorati mediante apposita sensoristica/ totale bacini = 19/177 pari a circa l'11% dei bacini monitorati	Sono stati realizzati 19 studi per la caratterizzazione della presenza di sostanze pericolose presso le reti fognarie di altrettanti comuni della provincia di Roma.
	Aumentare il set di parametri controllati sulle acque reflue, mediante la messa a punto di specifiche metodiche che consentano di individuare inquinanti emergenti nelle acque. ACEA ATO 2	Si/No = Si	Nel 2018 sono state realizzate 12 campagne di monitoraggio specifiche sulle acque reflue di depuratori (prelievi all'ingresso, all'uscita della linea fanghi), per un totale di 180 campioni, caratterizzati per la ricerca dei MOE.
	Sviluppare nuovi sistemi di sorveglianza delle infrastrutture (fasce acquedotti e impianti strategici), tramite l'impiego di droni e/o sistemi satellitari. ACEA ATO 2	Si/No = Si	Nell'anno è entrato a regime il servizio di change detection (monitoraggio satellitare) sulle due zone di Roma Sud e Roma Est.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
(segue) Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Riduzione del 50% (rispetto ai volumi 2017) della quantità annua di fango prodotto dai 4 maggiori impianti di depurazione, grazie ad interventi di efficientamento dei processi di stabilizzazione, disidratazione ed essiccamento. ACEA ATO 2	t annue di fango prodotto dai 4 maggiori depuratori (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Ostia)/ tonnellate di fango prodotto dai medesimi nel 2017 = Non calcolabile a causa dell'emergenza fanghi occorsa nel 2018	Nell'anno si sono realizzati interventi sui seguenti depuratori: Roma Nord, con la messa in esercizio della nuova linea fanghi; Ostia, realizzando il comparto ozonolisi, un impianto sperimentale per la riduzione ponderale del fango prodotto dal depuratore; Roma Sud, effettuando i lavori di revamping della linea di digestione anaerobica. È stato, inoltre, avviato l'iter autorizzativo per la costruzione del comparto di digestione anaerobica al depuratore di Roma Sud.
	Sostituzione della distribuzione di bottigliette d'acqua con erogatori di acqua presso le 3 sedi amministrative della Società (riduzione, a regime, di circa 35.000 bottigliette/anno, pari a circa 1 tonnellata di plastica in meno/anno). ACEA ATO 5	N. bottiglie risparmiate nelle sedi amministrative/ n. bottiglie consumate (al 2017) = 11.666/35.000 pari a 0,35 t di plastica risparmiata	Nell'anno 2018 è stato installato un erogatore di acqua presso la sede di Frosinone.
Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati	Raggiungere il 100% delle certificazioni ambientali per le Società operative controllate del Gruppo (settori idrico, infrastrutture energetiche, ambiente e ingegneria e servizi). Ottenere le certificazioni ISO 50001 per le Società dell'area ambiente e dell'area ingegneria e servizi. Mantenere le certificazioni dei sistemi di gestione ambientali ed energetici in essere. ACEA SpA - Risk&compliance SISTEMI INTEGRATI DI CERTIFICAZIONE	% Società operative con sistema di gestione ambientale ed energetico certificato (per settore operativo) = settore idrico: 100% certificazione ambientale settore infrastrutture energetiche: 67% certificazione ambientale settore ambiente: 100% certificazione ambientale, 50% certificazione energetica settore ingegneria e servizi: 100% certificazione ambientale, 0% certificazione energetica	Nell'anno sono state svolte le verifiche interne per il mantenimento dei sistemi certificati ambiente ed energia.
	Partecipazione ai tavoli di definizione dei CAM, ove pertinenti. ARETI	N. di partecipazioni/ n. di tavoli di definizione attivi su prodotti di competenza	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Definizione di criteri minimi condivisi, mediante la redazione di linee guida/manuali interni, per definire un prodotto "green" o un servizio "sostenibile" che facilitino l'identificazione come «Acquisto Verde» dei fabbisogni, nella fase di compilazione degli Shopping Cart. ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	Sì/No = No	Sono state avviate le attività di redazione delle linee guida. In attesa del loro completamento, le società applicano ove possibile i CAM per l'acquisto di prodotti "green" o servizi "sostenibili".
	Sviluppo di percorsi specialistici di formazione ad hoc per il 100% dei buyer, degli estensori delle specifiche tecniche (individuati dalle Società) e delle risorse nell'ambito della pianificazione fabbisogni. ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	Personale dedicato formato / totale personale dedicato (estensori delle specifiche tecniche, pianificazione fabbisogni, ecc.)	Nell'anno è stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Introdurre l'autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), dove pertinente, per tutti gli operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione per approvigionamento di beni/servizi/lavori.

ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE
(Acquisiti e logistica)

N. fornitori autovalutati QASER/totale fornitori qualificati = **261/309 fornitori qualificati nell'anno (84%)**

A fine 2018 sono stati implementati nella piattaforma di Vendor Management tutti i requisiti di sistema necessari all'elaborazione dei dati rilevati tramite la compilazione da parte dei fornitori del questionario di autovalutazione QASER.

Verificare il rispetto dei requisiti in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER) per tutti gli operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione di lavori e gestione rifiuti che hanno un contratto in essere.

ACEA SpA - Risk&compliance -
SISTEMI INTEGRATI DI CERTIFICAZIONE (verifiche fornitori)

N. fornitori verificati QASER/ totale fornitori lavori e gestione rifiuti qualificati con contratto in essere

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Definire, per il 50% delle Categorie Merceologiche relative all'acquisto di Beni o Servizi compatibili, uno o più criteri di sostenibilità applicabili in sede di definizione dei requisiti tecnici e/o delle premialità nelle gare aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE
(Acquisiti e logistica) con il contributo delle Società operative

N. di Categorie Merceologiche con criteri definiti / totale Categorie Merceologiche compatibili = **11/30 pari a circa il 37% delle Categorie Merceologiche compatibili**

Sono state individuate 30 Categorie Merceologiche e relativi criteri premianti nell'ambito dell'offerta economicamente più Vantaggiosa (OEPV). Tra questi, 11 criteri possono considerarsi "criteri di sostenibilità", in dettaglio: ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 37001, ISO 50001, la presenza di un'altra certificazione (da specificare nel disciplinare di gara), efficienza energetica, ecosostenibilità, gestione sostenibile dei rifiuti, automezzi ecologici, rendimento idraulico.

(segue)

Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Utilizzo, in sede di definizione dei requisiti tecnici e delle premialità nei processi di acquisto relativi a contratti multi-societari gestiti centralmente, di almeno il 90% dei CAM applicabili, di cui ai rispettivi Decreti Ministeriali.

ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE
(Acquisiti e logistica)

N. di CAM utilizzati / n. dei CAM totali applicabili ai contratti comuni vigenti nel periodo di riferimento = **7/8 pari a circa l'88% dei CAM applicabili**

Nel 2018 è stato attivato un contatto diretto con il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare per l'aggiornamento, in tempo reale, su CAM vigenti o di nuova emissione. È stata bandita la gara massa vestiario assoggettata ai CAM vigenti sul tessile per la quale Acea ha ricevuto il premio "social procurement" istituito nell'ambito dell'edizione 2018 del Forum Compraverde .

Valutazione dei criteri di selezione e acquisto per il rinnovo del parco veicoli aziendale al fine di favorire soluzioni di trasporto con mezzi elettrici/ tecnologia ibridi o a biogas.

ACEA ATO 2

Sì/No = **No**

Nessuna azione nell'anno.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 2: Contributo al benessere della collettività

	<p>Sostenere almeno 3 iniziative l'anno di carattere sociale per la promozione dello sport. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)</p>	<p>N. di iniziative sociali per promozione sport sponsorizzate = 5 iniziative sociali per promozione sport sponsorizzate</p>	<p>Nel 2018 Acea ha sostenuto iniziative sportive di grande rilievo. Tra le principali: la Maratona di Roma – Ostia, la Maratona di Roma, la Rome Half Marathon Via Pacis; il trofeo Volley Scuola – Trofeo Acea 2018 con il coinvolgimento di allievi, docenti e presidi; l'Acea Camp, che permette a ragazzi di trascorrere l'estate all'insegna dello sport, dell'amicizia e del benessere.</p>
<p>Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera</p>	<p>Valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo con eventi a carattere culturale. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)</p>	<p>N. eventi realizzati l'anno = 18 eventi</p>	<p>Nel 2018 si è incrementato in modo rilevante il numero di visite presso gli impianti del Gruppo (51 visite in totale, per complessive 13.200 persone circa ricevute). Tra queste, alcune hanno avuto carattere culturale, ad esempio l'apertura di siti idrici in occasione di Open House Roma; la celebrazione commemorativa presso le sorgenti del Peschiera, in occasione dell'80° anniversario.</p>
	<p>Incrementare del 5% annuo gli investimenti in sviluppo del territorio romano attraverso il sostegno a progetti a supporto del miglioramento della qualità urbana. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)</p>	<p>% incremento annuo degli investimenti</p>	<p>È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.</p>

AMBITO DI AZIONE 3: Consolidamento delle relazioni con il territorio

	<p>Assicurare il coinvolgimento di Acea nella sensibilizzazione della cittadinanza su temi etici o su campagne sociali adottate dal Comune di Roma, attraverso eventi di illuminazione temporanea di monumenti, fontane, piazze ed edifici pubblici (75 eventi illuminati gratuitamente: 15/anno). ARETI (Illuminazione Pubblica)</p>	<p>N. di eventi illuminati anche a titolo gratuito l'anno = 20 eventi illuminati anche a titolo gratuito nell'anno</p>	<p>Nell'anno sono stati organizzati 20 eventi di illuminazione temporanea. A titolo esemplificativo si citano l'illuminazione rossa della Piramide Cestia per la lotta contro l'AIDS o del Palazzo Acea in occasione della giornata mondiale contro la violenza alle donne.</p>
<p>Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali</p>	<p>Sostegno o gestione di almeno 4 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, tutela della diversità). ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE. (Advertising, brand image ed eventi)</p>	<p>N. di iniziative sostenute e/o gestite = almeno 10 iniziative sostenute</p>	<p>Acea nell'anno ha sostenuto diverse iniziative di sensibilizzazione e promozione sociale. Tra le più importanti: la sfilata di modelle disabili "Roma Inclusive Fashion Night 2018" che finanzia la ricerca sulle lesioni midollari, la ricerca talento e carriere al femminile e la pallacanestro in carrozzina e le campagne di sensibilizzazione alla prevenzione ("Accendi d'Oro, accendi la speranza", "Ottobre Rosa" e "Nastro Rosa").</p>

(segue)
Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali

Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso

Progettare e implementare campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole dell'obbligo presenti nei territori dove operano le Società del Gruppo sull'utilizzo responsabile delle risorse naturali (almeno 6.000 studenti l'anno; risposta al 100% della domanda).

ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Advertising, brand image ed eventi)

N. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere = **6.966 studenti/6.000**

Nell'anno il Gruppo ha realizzato il programma di educazione ambientale "Acea Scuola. Pensiamo sostenibile!" che ha coinvolto 123 istituti per un totale di 6.966 studenti. Inoltre i ragazzi che hanno partecipato ad Acea Camp sono stati anche sensibilizzati su tematiche ambientali.

Sensibilizzare i clienti ad un uso consapevole della risorsa idrica attraverso l'elaborazione di cruscotti di informazioni customizzati e l'ingaggio (report personalizzati, simulatore consumi, consigli personalizzati, ecc.); riduzione dei consumi medi dei clienti attivi del 10% rispetto al 2017.

ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE

Riduzione % consumi medi clienti attivi

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Realizzare 2 campagne l'anno o iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, energetico e di tutela ambientale rivolte alla collettività.

ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Advertising, brand image ed eventi) e Società del Gruppo

N. campagne o iniziative realizzate nell'anno = **almeno 3 iniziative nell'anno**

Nell'anno è stata realizzata una campagna di sensibilizzazione sul risparmio idrico nella città di Roma, con l'affissione di manifesti, la diffusione a mezzo stampa e sul web. Inoltre, nell'ambito del progetto Acea per la Scuola i ragazzi vengono coinvolti in un percorso formativo sul ciclo dell'acqua e nell'ambito dell'iniziativa Acea Camp i più giovani sono stati coinvolti "Water game Acea".

Realizzare almeno 5 visite guidate l'anno presso gli impianti del Gruppo, rivolte a scuole, istituzioni, comitati ecc. con l'obiettivo di sensibilizzare a tematiche ambientali.

ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONI

N. di visite annue effettuate = **circa 40 visite**

Nel 2018 sono state organizzate, complessivamente, circa 50 visite dalle Società del Gruppo, di queste, circa 40 hanno riguardato visite di tipo didattico, incluse quelle effettuate nell'ambito dell'iniziativa Acea Scuola 2018.

Valutare uno strumento per la mappatura degli stakeholder e implementarla nelle principali Società del Gruppo.

ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Relazioni con gli stakeholder) in collaborazione con le principali Società operative

Definizione dello strumento (0/100%)
Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%)

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Sviluppare modalità di relazione permanente (ad es. Comitati, tavoli di confronto) con la collettività e i territori di riferimento e applicarle alle principali Società del Gruppo.

ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Relazioni con gli stakeholder) in collaborazione con le principali Società operative

Definire il portafoglio modalità consultazione (0/100%)
Società dotate di modalità di consultazione permanente/
Società del Gruppo
Numero e tipologia consultazioni svolte

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

Realizzare un evento per presentare e divulgare i dati del Bilancio di Sostenibilità
ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Adv., Brand Image)

Si/No = **No**

È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
	<p>Progettare e svolgere percorsi di Alternanza Scuola Lavoro rivolti a studenti degli Istituti Superiori Tecnici del territorio (coinvolgere almeno 4 studenti/anno per un minimo di 50 ore a studente/anno). ACEA ATO 5</p>	<p>N. di studenti coinvolti = 4 N. ore di alternanza/studente = 50</p>	<p>Acea Ato 5 ha attivato tre percorsi di alternanza scuola lavoro con altrettanti istituti del territorio. Nell'ambito di tali percorsi 4 studenti hanno affiancato il personale in azienda, e, con riferimento al progetto Acea "Ideaione", un istituto è risultato vincitore del contest.</p>
	<p>Progettare e svolgere percorsi di Alternanza Scuola Lavoro rivolti a studenti degli Istituti superiori Tecnici Elettronici ed Elettrotecnici del territorio (coinvolgere almeno 25 studenti/anno per 40 ore a studente/anno). ARETI</p>	<p>N. di studenti coinvolti = 42 studenti N. ore di alternanza/studente = 56</p>	<p>Nell'ambito del progetto di Alternanza Scuola Lavoro, Areti ha coinvolto 42 studenti di un istituto ad indirizzo elettrotecnico del territorio.</p>
<p>(segue) Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso</p>	<p>Partecipare ad almeno 3 Gruppi di Lavoro e/o tavoli tecnico-normativi presieduti da associazioni di settore o enti scientifici per veicolare esigenze e criticità gestionali-operative nell'implementazione di futuri indirizzi e prescrizioni. ACEA ELABORI</p>	<p>N. iniziative intraprese = 5 Gruppi di Lavoro e/o tavoli tecnico-normativi su 3 previsti</p>	<p>Nell'anno Acea ha partecipato a diversi Gruppi di Lavoro Utilitalia su: la revisione dei limiti per lo smaltimento dei fanghi in agricoltura (ex Decreto 99/92), i piani di monitoraggio delle acque potabili, con particolare riferimento al controllo su nuovi parametri e sui livelli di sostanze radioattive, l'efficienza energetica acque potabili/acque reflue, l'efficienza delle reti fognarie e idriche. Inoltre, Acea ha costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare sul tema "Water Safety Plan" con il coinvolgimento di enti e istituzioni.</p>



MACRO-OBIETTIVO N.4

Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
AMBITO DI AZIONE 1: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo			
	Rendere obbligatorio per il 100% della popolazione operativa un modulo formativo online sul "mancato infortunio" (near-miss). ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)	N. dipendenti formati/n. di dipendenti da formare	Nessuna azione nell'anno.
	Rendere obbligatorio per il 100% della popolazione aziendale un modulo formativo online sulla cultura della sicurezza: consapevolezza e prevenzione. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)	N. dipendenti formati/n. di dipendenti da formare	Nessuna azione nell'anno.
	Formare il 100% del personale dispacciato che utilizza un automezzo aziendale, promuovendo i corretti comportamenti di guida. Target intermedio (2018): 63% di 1.200 (popolazione target al 2022) ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)	N. di dipendenti formati/n. di dipendenti da formare = 519 /1.200, pari a circa 43% del personale dispacciato	Erogare 7 edizioni formative che hanno avuto come oggetto la condivisione dei comportamenti corretti di guida da tenere, sia attraverso il confronto in aula che mediante esercitazioni pratiche svolte nel centro di Guida Sicura di ACI Vallelunga.
Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Consolidare il trend di riduzione degli indici infortunistici (IG, IF) del Gruppo, tramite la realizzazione di iniziative volte alla prevenzione. Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	IG, IF < anno di rendicontazione -1 = IG: 0,30; IF: 8,02 (nel 2017 erano IG 0,43; IF 10,87)	Nell'anno sono state realizzate azioni di prevenzione quali formazione, sensibilizzazione sulla sicurezza e controlli operativi, che hanno agevolato la riduzione degli indici infortunistici.
	Migliorare la gestione dei rischi salute e sicurezza mediante l'introduzione nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) delle principali Società del Gruppo (perimetro Dichiarazione consolidata non finanziaria - DNF) di una metodologia di valutazione che includa "rischio residuo" e "accettabilità del rischio". Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	N. Società che hanno recepito la metodologia nel DVR/ n. Società a perimetro DNF = 4/11	Nel 2018 è stato elaborato ed emesso il nuovo DVR per le seguenti Società: la capogruppo Acea SpA, Acea Ambiente, Acea8cento e Acea Energia.
	Dotare i dipendenti dispacciati, che lavorano isolati, di un sistema di sicurezza su APP ("Smart DPI") ai fini della loro maggiore protezione e tempestivo soccorso in caso di malessere o infortunio. ACEA ATO 2	Si/No = No	Nel corso dell'anno sono state effettuate attività di ricerca e sperimentazione di soluzioni utili alla realizzazione del target.
	Pianificare e implementare una attività ad hoc in materia di smoking cessation. ACEA ENERGIA, ACEA8CENTO	Si/No = No	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
	Adesione al progetto (Regione Lazio) "In Salute in Azienda", con iniziative volte a promuovere la salute nei luoghi di lavoro e l'obiettivo di ottenere il riconoscimento di "Luogo di lavoro che promuove la salute-Rete Europea ENWHP". ACEA8CENTO	Riconoscimento come "Luogo di lavoro che promuove la salute-Rete Europea ENWHP" - Si/No = No	Nessuna azione nell'anno.

AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	<p>Realizzare strumenti di comunicazione relativi alla sicurezza (opuscoli informativi, brochure, video, manuale, ecc.), sulle tipologie di rischio degli impianti gestiti, in varie lingue (ad es. inglese, rumeno, polacco) per facilitare l'efficacia dell'apprendimento da parte delle maestranze delle imprese appaltatrici. ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, in collaborazione con Acea SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p>	<p>Si/No = No</p>	<p>Acea Ato 2: nel corso dell'anno è stata avviata l'analisi di esperienze nel settore per definire il perimetro e lo strumento di comunicazione da sviluppare. Acea Ato 5: è in corso la raccolta delle informazioni utili alla definizione dei contenuti dell'opuscolo e si sta procedendo ad una prima bozza dello stesso. Si sta provvedendo, altresì, a contrattualizzare un Ente per la traduzione in varie lingue.</p>
	<p>Sviluppare un piano di addestramento safety professional rivolto alle imprese appaltatrici presso i centri di addestramento di Acea Ato 2. ACEA ATO 2</p>	<p>Si/No = No</p>	<p>Avviato un approfondimento del contesto normativo di riferimento per delineare il perimetro di intervento nel rispetto dei ruoli definiti dalle leggi sulla sicurezza.</p>
	<p>Istituzione di un safety award annuale finalizzato alla sensibilizzazione sulle tematiche di sicurezza di appaltatori e sub appaltatori. ACEA ATO 5</p>	<p>Si/No = No</p>	<p>Nessuna azione nell'anno.</p>
	<p>Estendere l'introduzione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza a tutti gli appalti lavori su reti e impianti. ARETI</p>	<p>N. di appalti lavori in cui sono stati introdotti criteri premianti connessi a salute e sicurezza/ totale appalti lavori dell'anno</p>	<p>Sono stati realizzati incontri di approfondimento con gli RSPP e i RUP (Responsabili Unici del Procedimento) in relazione alle attività correlate al target.</p>
	<p>Incremento del 50% delle ispezioni annue finalizzate alla verifica dell'applicazione delle procedure e norme di sicurezza sugli appalti di manutenzione di reti affidate al controllo del Team Sicurezza. Target intermedio (2020): 11.000 verifiche annue (+50% rispetto ai dati 2016). ACEA ELABORI</p>	<p>N. di ispezioni sicurezza/n. ispezioni al 2016 = 11.270 pari a + 104% circa rispetto al 2016 Target intermedio al 2020 raggiunto</p>	<p>La riorganizzazione interna e l'inserimento di nuove risorse nel Team Sicurezza di Acea Elabori ha permesso di incrementare il numero dei sopralluoghi ispettivi in campo.</p>
	<p>Applicazione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza, nell'80% dei bandi degli appalti di lavori pertinenti, assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisiti e logistica)</p>	<p>N. di gare con criteri H&S/ n. gare aggiudicate con offerta economicamente più vantaggiosa = 9/10 pari al 90% dei bandi degli appalti di lavori pertinenti</p>	<p>Nell'anno sono stati definiti i criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza applicabili ai bandi degli appalti di lavori pertinenti e assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa.</p>

AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

<p>Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</p>	<p>Sviluppo di un piano di monitoraggio della radioattività delle acque potabili sul 100% dei sistemi di approvvigionamento. ACEA ATO 2</p>	<p>N. di sistemi di approvvigionamento controllati/totale sistemi di approvvigionamento = 5/86 (70% in termini di popolazione fornita)</p>	<p>Nel corso del 2018 sono stati implementati 37 controlli (26 su fonti di approvvigionamento e 11 sulla rete di distribuzione). Inoltre, è stata effettuata l'individuazione delle zone di Fornitura (ZdF) - distinte sul perimetro Roma e Fiumicino e la condivisione con Regione Lazio, le ASL locali ed ARPA Lazio ai fini della collaborazione al "Programma regionale di controllo radioattività".</p>
--	---	---	--

(segue)

Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati

Mantenere i più alti livelli di qualità delle acque potabili erogate.

ACEA ATO 2; ACEA ATO 5

Acea Ato 2:

N. controlli analitici conformi ai limiti di legge/ totale controlli analitici effettuati = **5.901/6.400 (campioni prelevati su rete di distribuzione)**

N. analisi su acqua potabile/ km reti = **359.491/11.244**

Acea Ato 5:

N. controlli analitici conformi ai limiti di legge/ totale controlli analitici effettuati = **1.650/1.723 (campioni prelevati su rete di distribuzione)**

N. analisi su acqua potabile/ km reti = **1.723/5.200**

Acea Ato 2 nell'anno ha eseguito circa 6.400 campioni sulla risorsa idrica potabile distribuita, in linea con le previsioni normative. Acea Ato 5 ha redatto un programma di conduzione per gli impianti di potabilizzazione per rispondere alle non conformità emerse nell'anno precedente e sanare i punti più critici.



MACRO-OBIETTIVO N.5
Investire in innovazione per la sostenibilità

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa

Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	<p>Coinvolgere 1.000 persone, tra la popolazione candidabile da accordo sindacale, nella modalità di lavoro in smart working. Almeno 200 dipendenti/anno coinvolti. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti da coinvolgere = 295/200</p>	<p>Nel 2018 è stata avviata l'iniziativa "Smart People" che ha coinvolto nello smart working circa 300 dipendenti (oltre il 60% della popolazione richiedente pari a 466 dipendenti).</p>
	<p>Progettare e abilitare almeno 5 ambienti (fisici e virtuali) di co-working aziendale ed extra-aziendale per promuovere modalità di lavoro smart. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>N. ambienti di co-working attivati/n. ambienti da attivare</p>	<p>Nessuna azione nell'anno.</p>
	<p>Implementare un Modello di innovazione di Gruppo che definisca procedure di governance (ruoli e responsabilità), processi aziendali e strumenti dedicati. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)</p>	<p>Si/No = Si</p>	<p>A seguito del workshop tenuto per definire il Modello di innovazione di Gruppo, nell'anno è stata completata la sistematizzazione e la diffusione a partire dal Top Management tramite un evento dedicato.</p>

AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo

Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city	<p>Installazione di un sistema pilota per il monitoraggio delle condizioni meteo ai fini della stima della resilienza della rete elettrica. ARETI</p>	<p>Si/No = Si Target al 2022 raggiunto</p>	<p>Nell'anno è entrato in esercizio il sistema di nowcasting in grado di prevedere non solo le condizioni meteo avverse su specifiche aree di territorio (con 90 minuti di anticipo) ma anche i guasti delle Cabine Secondarie sul territorio, sulla base degli indici di vulnerabilità forniti al sistema. Sono stati inoltre attivati i flussi di intercambio dati tra il sistema ENEA e il sistema SGI Acea.</p>
--	---	--	---

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ Società OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2018
	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in fibra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 71 cabine primarie. ARETI	N. cabine primarie connesse a banda larga/ 71 cabine primarie	Nell'anno è stata identificata l'architettura di telecomunicazione per la realizzazione della rete proprietaria sicura, scalabile e a bassa latenza e lanciata la gara per la posa della fibra ottica. È stata inoltre effettuata una approfondita attività di scouting tecnologico.
	Veicolare tramite il 100% delle Case dell'Acqua informazioni ai cittadini in partnership con le istituzioni locali. (ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Advertising, brand image ed eventi)	% di Case dell'Acqua attraverso cui è possibile veicolare le informazioni	Nell'anno è stato siglato l'accordo per l'implementazione di una nuova piattaforma di gestione uniformata delle Case dell'Acqua installate nei Municipi di Roma e negli altri Comuni.
(segue) Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city	Sviluppare, in collaborazione con startup, PMI innovative, Università, centri di Ricerca, hub, incubatori di impresa e altri player dell'innovazione, progetti innovativi legati ai business core e non core del Gruppo. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)	N. progetti attivati = 10 sperimentazioni	Sono state realizzate 10 sperimentazioni (PoC), che hanno coinvolto tutte le Aree industriali, in particolare negli ambiti: Infrastrutture Digitali, IoT, Intelligenza Artificiale, Blockchain per il nuovo mercato energetico, software intelligenti (RPA) per l'automazione di alcuni dei processi di acquisto, Realtà Virtuale.
	Promuovere collaborazioni con start up, tramite l'organizzazione di eventi/iniziative dedicati, anche in sinergia con Università, enti, ecc. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE - (Advertising, brand image ed eventi)	N. eventi/iniziative realizzate = 2 iniziative attivate	Acea ha organizzato il primo "Acea Challenge Prize" che ha coinvolto 11 start-up e PMI nella creazione di una dashboard per l'analisi dell'andamento delle performance aziendali con una impostazione innovativa, anche in ottica "Open Data".
	Installare in un comune pilota, con circa 1.000 utenze, i contatori teleletti. ACEA ATO 5	N. di contatori teleletti installati all'anno	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installare contatori in telelettura per il 100% delle utenze che rappresentano l'80% del consumo idrico fatturato. ACEA ATO 2	N. di contatori teleletti installati sulle utenze per l'80% consumo idrico fatturato/ n. utenze per l'80% consumo fatturato	È stata avviata l'installazione dei Moduli di Telelettura.
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP (target intermedio al 2020). ARETI (Illuminazione Pubblica)	% di quadri comando telecontrollati = 18,7%	Alla fine del 2018 risultano attivi 801 quadri con telecontrollo.

<p>Applicazione di nuove tecnologie alla ricerca delle perdite idriche</p>	<p>Testare in area pilota 3 nuove tecnologie di ricerca perdite. ACEA ELABORI</p>	<p>N. tecnologie testate = 3 tecnologie in area pilota Target al 2022 raggiunto</p>	<p>Nell'anno sono stati effettuati test in scala pilota utilizzando le seguenti tecnologie: satellite, che permette, tramite l'acquisizione di immagini, di dati radar e l'applicazione di specifici algoritmi la prelocalizzazione delle perdite idriche; Noise Logger (registratore di rumore), che permette di individuare nelle immediate vicinanze dello strumento la presente una perdita; fibra ottica, che sfrutta le deformazioni della fibra per localizzare le perdite in reti idriche e fognarie.</p>
---	---	---	---

AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza

	<p>Partecipazione a progetti finanziati in ambito nazionale o comunitario, di interesse di Acea e delle Società operative, su temi di ricerca e sostenibilità ambientale. ACEA ELABORI</p>	<p>N. progetti = 4 progetti finanziati</p>	<p>Nell'anno il Gruppo Acea ha partecipato a bandi e presentato progetti aventi come finalità la sicurezza e la protezione della rete idrica, l'economia circolare nel settore idrico (la Circular Water) attraverso la purificazione e il riuso delle acque superficiali, lo sviluppo di un sistema di monitoraggio attivo delle perdite sulla rete idropotabile e il recupero di materia ed energia dai fanghi di depurazione.</p>
<p>Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti</p>	<p>Sviluppare metodi per la ricerca di 4 classi di microinquinanti organici emergenti - MOE (interferenti endocrini, farmaci, antibiotici, sostanze terapeutiche, droghe d'abuso) presso 10 impianti di depurazione di diversa potenzialità e ubicazione. ACEA ELABORI</p>	<p>N. classi di microinquinanti organici indagati/totale classi di microinquinanti da indagare = 4/4 classi di microinquinanti N. impianti monitorati/totale impianti da monitorare = 88 Target al 2022 raggiunto</p>	<p>Nell'anno è stato ampliato il numero di composti ricercati introducendo classi chimiche di prodotti farmaceutici e loro metaboliti, arrivando così a 14 MOE oggetto di ricerca su 88 impianti di depurazione (pari al 60% del patrimonio depurativo di Acea Ato 2).</p>
	<p>Favorire lo sharing di competenze su tematiche di innovazione e la collaborazione su progetti innovativi attraverso la creazione di una Innovation Community interna ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)</p>	<p>N. persone coinvolte = 76</p>	<p>Coinvolgimento attivo di oltre 70 dipendenti nelle prime attività di collaborazione su tematiche innovative. L'iniziativa sarà estesa all'intera popolazione aziendale con il supporto di una piattaforma digitale e la continua organizzazione di attività ed eventi dedicati al coinvolgimento diretto.</p>
	<p>Promuovere l'idea generation attraverso la realizzazione di almeno 2 iniziative all'anno (workshop, call, contest ecc.) rivolte sia all'interno sia all'esterno. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)</p>	<p>N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = 4 iniziative</p>	<p>Nell'anno sono state promosse 4 iniziative rivolte sia all'interno che all'esterno. In particolare: Acea Challenge Prize - Data Edition (target esterno), Lego Serious Play (target interno); "Future Challenge" (target interno) e Workshop Machine Learning (target interno).</p>

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

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

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo** assumendo la responsabilità del governo aziendale. All'interno del Consiglio di Amministrazione (CdA) della Capogruppo sono istituiti alcuni Comitati, conformemente alle più recenti indicazioni proposte dal Codice di Autodisciplina, con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi**, il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione** ed il **Comitato**

per l'Etica e la Sostenibilità. Inoltre, in attuazione della normativa Consob, è costituito un Comitato per l'esame delle **Operazioni con le parti correlate** composto esclusivamente da Amministratori indipendenti. Nel corso dell'anno, Il Consiglio di Amministrazione ha altresì costituito un **Comitato esecutivo**, ai sensi del Codice Civile (art. 2381) e dello Statuto Sociale (art. 20, co. 1), composto da due Consiglieri indipendenti, di cui uno posto alla presidenza del Comitato, nonché dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato di Acea SpA. Quest'ultimo organo esercita poteri relativi agli affari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione. Le modalità di esercizio di tali poteri sono disciplinate da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione. Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

I COMITATI DI GOVERNO SOCIETARIO

Il Comitato Controllo e Rischi partecipa alla definizione delle Linee di indirizzo per l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi per le Società del Gruppo, ivi inclusi i rischi che assumono rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo, e alla determinazione dei criteri che definiscono le soglie di accettabilità di tali rischi, supportando le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Il Comitato esprime un parere preventivo al Consiglio riguardo all'approvazione annuale del piano di attività, predisposto dal Responsabile della Funzione Internal Audit, e rilascia il proprio parere su eventuali proposte di nomina, revoca e remunerazione del suddetto, monitorando, altresì, l'autonomia, l'efficacia e l'efficienza della Funzione.

Al Comitato spetta altresì la valutazione, unitamente alla Funzione competente di Acea, sentiti il revisore legale ed il Collegio sindacale, del corretto utilizzo degli standard di rendicontazione adottati ai fini della redazione del-

la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ex D. Lgs. n. 254/2016. Infine monitora, per le materie di propria competenza, l'adeguatezza del Codice Etico e la sua effettiva attuazione.

Il Comitato riferisce al Consiglio di Amministrazione almeno semestralmente sull'attività svolta. Nel 2018 si è riunito tredici volte.

Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione elabora pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla sua composizione (dimensione, adeguatezza delle competenze, compatibilità degli incarichi) e propone la politica di remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi. In tale ambito, presenta proposte per gli obiettivi di performance correlati alla remunerazione variabile. Monitora l'applicazione delle decisioni adottate dal Consiglio sulla politica di remunerazione, verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance. Nel 2018 il Comitato si è riunito undici volte.

Il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità fornisce supporto propositivo e consultivo al Consiglio di Amministrazione nell'ambito dell'etica aziendale e delle tematiche ambientali, sociali e di governance. Il Comitato ha, tra gli altri, i seguenti compiti: la promozione dell'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa; la supervisione dei temi di sostenibilità connessi all'esercizio delle attività d'impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder; l'esame delle linee guida del Piano di Sostenibilità e il monitoraggio dell'attuazione del Piano stesso una volta approvato dal Consiglio di Amministrazione; il monitoraggio dell'adeguatezza e dell'attuazione del Codice Etico. Il Comitato **ha inoltre recentemente acquisito competenza sulla promozione della cultura della diversità e sulla lotta alle discriminazioni in Azienda**. Il Comitato riferisce al Consiglio di Amministrazione almeno semestralmente sull'attività svolta. Nel 2018 si è riunito 8 volte.

La gestione della Società fa capo al **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, che si compone di un numero compreso tra 5 e 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea. I membri del CdA - il cui processo di individuazione e nomina è disciplinato dallo Statuto di Acea in base a quanto previsto dalla normativa applicabile - durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo adottato per la loro selezione è in grado di garantire la **rappresentanza di genere**, la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e del numero previsto di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge¹⁹.

Il Consiglio in carica, nominato dall'Assemblea nell'aprile 2017 è **composto da 9 amministratori**, di cui 3 donne. Nel giugno 2018, a seguito della remissione del mandato, da parte del Presidente del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA allora in carica, il CdA ha eletto Presidente Michaela Castelli. Alle altre due Consiglieri sono state altresì attribuite le Presidenze dei comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazioni, Etica e Sostenibilità.

Nel 2018 il Consiglio di Amministrazione si è riunito dodici volte. **L'Amministratore Delegato** è l'unico **Consigliere esecutivo**.

¹⁹ In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31.12.2018, 6 consiglieri risultano essere indipendenti.

Seguendo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, **Acea effettua annualmente la board evaluation**, avvalendosi di un consulente esterno, al fine di **valutare la dimensione, la composizione e il funzionamento del CdA e dei suoi Comitati** interni ed i temi oggetto di discussione.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale (www.gruppo.acea.it), fornisce informazioni dettagliate sugli Amministratori di Acea SpA: **curricula, diversity, qualifiche di indipendenza**, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre Società.

STRUTTURA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI ACEA SPA (AL 31.12.2018)

	RUOLO NEL CDA	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER L'ETICA E LA SOSTENIBILITÀ	CONSIGLIERE ESECUTIVO	CONSIGLIERE INDIPENDENTE
MICHAELA CASTELLI	Presidente	Componente di diritto		Membro	Membro		
STEFANO ANTONIO DONNARUMMA	AD	Componente di diritto				X	
LILIANA GODINO	Amministratore		Presidente	Presidente			X
GABRIELLA CHIELLINO	Amministratore		Membro		Presidente		X
LUCA ALFREDO LANZALONE	Amministratore						
MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro	Membro	Membro			X
ALESSANDRO CALTAGIRONE	Amministratore						X
GIOVANNI GIANI	Amministratore	Presidente	Membro	Membro	Membro		X
FABRICE ROSSIGNOL	Amministratore						X

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

Tra le **competenze assegnate al Consiglio di Amministrazione** per legge, Statuto ed in conformità alle raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina*, figurano:

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché delle linee di sviluppo della Società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- la definizione della natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, includendo nelle valutazioni i rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività dell'emittente, a tale scopo definendo le linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della Società;
- l'istituzione dei Comitati previsti dal *Codice di Autodisciplina* e la nomina dei loro membri;
- l'adozione dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- la valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei membri non esecutivi.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della Società, nonché la firma sociale; ha il potere di convocare e presiedere il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. In capo al Presidente risiedono le deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e del rispetto delle regole di corporate governance; verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita e di **responsabilità sociale d'impresa (corporate social responsibility)**.

Al Presidente spetta infine la supervisione della segreteria societaria della Capogruppo. Tra le deleghe affidategli infine vi è la presidenza del Comitato di Vigilanza sugli appalti.

All'**Amministratore Delegato** è affidata la gestione ordinaria della Società, la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale, nonché ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di Statuto. Egli opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio di Amministrazione, garantendo e verificando il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, in coerenza con le linee guida deliberate dal CdA. L'attuale Amministratore Delegato, oltre ad essere stato individuato dal CdA Amministratore incaricato del SCIGR, svolge anche le mansioni di Responsabile dell'Area Industriale Estero e Strategie Sviluppo Business.

Il **Presidente e l'Amministratore Delegato riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale** sull'andamento generale della gestione e sulla sua evoluzione prevedibile. Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, se necessario, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle Società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità di tali operazioni.

L'**Assemblea**, ordinaria e straordinaria, **può essere convocata**, oltre che dal **Consiglio di Amministrazione**, anche **su richiesta dei soci** che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale. I soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione delle materie da trattare, proponendo ulteriori argomenti, ovvero presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno. La partecipazione dei soci è stimolata predisponendo le condizioni operative utili: sono previste modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti; pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione). I soci hanno la possibilità, prima della data di Assemblea, di porre domande sulle materie all'ordine del giorno (anche mediante posta elettronica). Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto²⁰.

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

Nella Capogruppo sono operativi, in maniera continuativa o periodica, alcuni **Comitati aziendali**, istituiti con funzioni tecnico-consulterive che vengono svolte in maniera sinergica, agevolando i processi decisionali ed accrescendo la capacità di risposta tempestiva e coordinata a problematiche emergenti. Si tratta del **Comitato direttivo**, composto dai responsabili della Capogruppo di primo riporto dell'Amministratore Delegato, del **Comitato di business review**, per l'analisi dei dati e dell'andamento economico-finanziario, e di

Comitati ad hoc su specifici ambiti operativi: il **Comitato illuminazione pubblica**, il **Comitato rete elettrica privata**, il **Comitato Società idriche del Gruppo**, il **Comitato sviluppo acquedotto** ed il **Comitato sviluppo depurazione**.

Nel 2018, inoltre, sono stati istituiti il **Comitato Strategie di business** che analizza le possibilità di sviluppo di attività core e non core nel nostro Paese, ed il **Comitato Post Audit** che ha come oggetto l'analisi delle azioni correttive poste in essere per superare eventuali criticità evidenziate nei report di audit.

A tali Comitati, presieduti dall'Amministratore Delegato della Capogruppo o dai Direttori delle Aree di business di competenza, prendono parte i Responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA. È previsto, all'occorrenza, il coinvolgimento di ulteriori risorse professionali aziendali con competenze specifiche. Gli argomenti trattati possono essere oggetto di informative al Consiglio di Amministrazione.

È da segnalare che sempre nel corso del 2018 è stato istituito presso la Capogruppo il **Comitato di Vigilanza sugli Appalti**. Tale organismo, che riferisce al Consiglio di Amministrazione in merito all'attività svolta ed è composto, tra gli altri, dal Presidente e dall'Amministratore Delegato, è deputato a monitorare l'applicazione della normativa vigente e delle procedure aziendali in materia di appalti; identificare e monitorare l'andamento delle procedure di affidamento e dell'esecuzione degli appalti più significativi del Gruppo per valore economico, valenza strategica e rischi esecutivi; informare gli organi aziendali sulle novità in materia di appalti e sui potenziali rischi e impatti sulle procedure di affidamento in essere e programmate.

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

In Acea è in vigore una **Politica per la remunerazione** dei Vertici aziendali, degli Amministratori muniti di particolari cariche e dei Dirigenti con responsabilità strategiche.

La definizione del sistema retributivo è frutto di un **processo chiaro e trasparente**, in cui intervengono il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che formula proposte sulla Politica di remunerazione, e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, che le approva. Il ruolo di questi due principali organi di governo

societario garantisce l'osservanza di regole che favoriscono la coerenza della Politica, evitando il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse, e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.

L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in modo non vincolante ai sensi del TUF art 123-ter, co.6, sulla Politica per la remunerazione. A tal proposito sono confermati gli emolumenti per

i membri del CdA, come stabiliti con delibera del 5 giugno 2014, mentre, nell'esercizio della propria competenza sulla fissazione dei compensi degli Amministratori investiti di particolari cariche, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato i riferimenti retributivi per il Presidente e per l'Amministratore Delegato per tutta la durata del mandato.

Per approfondimenti si veda la *Relazione sulla Remunerazione Esercizio 2018* disponibile nel sito web www.gruppo.acea.it.

²⁰ Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Si veda anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2018*.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, elemento essenziale della struttura di corporate governance del Gruppo, è costituito dall'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- **identificare i rischi** che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire l'**assunzione di decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali, nella cornice di una diffusa conoscenza dei rischi e del livello di propensione agli stessi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, della legalità e dei valori aziendali;

- **salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione** fornita agli organi sociali e al mercato e il rispetto delle norme interne ed esterne.
- Nel 2018 si è concluso il processo, avviato lo scorso anno, di **revisione dei diversi elementi del SCIGR** che ha portato alla definizione e approvazione delle **nuove Linee di Indirizzo**, del **Mandato della Funzione Internal Audit**, che definisce, sulla base degli standard professionali, ambito, compiti e ruolo della Funzione e della **nuova versione del Codice Etico** (si veda il box dedicato).

IL NUOVO CODICE ETICO ACEA

Il Codice Etico rappresenta una **dichiarazione pubblica dell'impegno di Acea** in una conduzione d'impresa che rispetti principi etici e valori condivisi, tenendo conto degli interessi legittimi dell'azienda stessa e di tutte le parti interessate, ivi incluso l'ambiente naturale.

Il Codice definisce un sistema di valori e regole di condotta per l'esercizio delle attività aziendali che rafforza l'identità del Gruppo e la manifesta all'esterno, nella convinzione che tale sistema di valori **contribuisca al raggiungimento dei risultati attesi e alla creazione di valore nel medio-lungo periodo.**

Nel 2018, con un lavoro congiunto delle strut-

ture aziendali coadiuvate da esperti esterni, è stato realizzato l'**aggiornamento dei contenuti del Codice**, che ha voluto coniugare i valori identitari aziendali con le esigenze determinate dai nuovi obiettivi strategici che Acea persegue e dalla dinamicità del contesto esterno.

Tra gli aspetti introdotti o rafforzati sono da evidenziare: la previsione di una **modalità di aggiornamento del Codice aperta** al contributo attivo di tutti gli stakeholder, per segnalare carenze o punti di miglioramento; la **prevenzione e il contrasto della corruzione**, attraverso l'adozione di un **sistema di gestione** secondo la norma UNI ISO 37001 "Anti-Bribery Management

Systems" e di specifici controlli; la **valorizzazione delle diversità** e la promozione di indagini per monitorare il **benessere organizzativo**; l'introduzione del **principio di precauzione** in caso di pericoli anche potenziali per la salute e l'ambiente; l'impegno a gestire i processi produttivi valorizzando l'**economia circolare.**

Il nuovo testo del Codice Etico, disponibile nella intranet, oltre che nel sito web www.gruppo.acea.it, è stato approvato con delibera del CdA nel mese di luglio e portato a conoscenza di tutti i dipendenti.

Le **Linee di Indirizzo del SCIGR**, adottate dal Consiglio di Amministrazione di Acea nel febbraio 2018, tenendo conto delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana ed ispirandosi alle best practice esistenti in ambito nazionale e internazionale, in particolare al **COSO - Internal Control - Integrated Framework** (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), hanno lo scopo di:

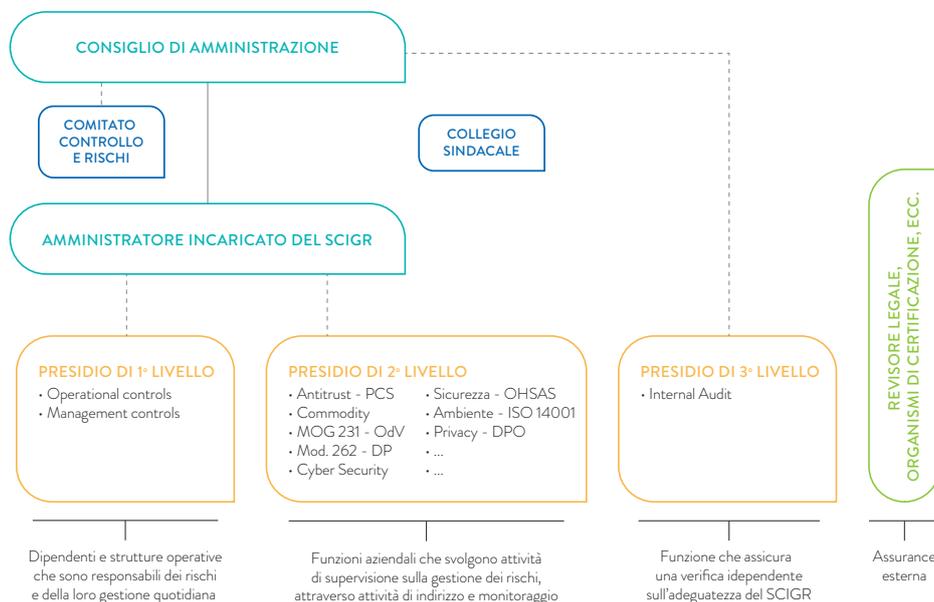
- fornire elementi d'indirizzo agli attori del SCIGR, in modo da assicurare che i **principali rischi afferenti il Gruppo Acea, ivi compresi quelli di sostenibilità** nel medio-lungo periodo, risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati;
- **identificare i principi e le responsabilità** di governo, gestione

e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;

- prevedere **attività di controllo** ad ogni livello operativo e individuare con chiarezza compiti e responsabilità, in modo da assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

La gestione dei rischi è un **processo trasversale**, con **responsabilità diffuse che coinvolgono a diverso titolo tutti i soggetti dell'impresa**: il Consiglio di Amministrazione e i Comitati endoconsiliari, l'Amministratore incaricato del SCIGR (coincidente con l'Amministratore Delegato), il Collegio Sindacale, i manager e i dipendenti tutti, il Dirigente Preposto, i Presidi di secondo livello, l'Organismo di Vigilanza, la Funzione Internal Audit.

GRAFICO N. 10 – IL FLUSSO DEL SCIGR



CDA

Definisce le linee di indirizzo del SCIGR in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti

AMMINISTRATORE INCARICATO

Attua le linee di indirizzo del SCIGR e cura, anche avvalendosi della Funzione Risk & Compliance, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA

COLLEGIO SINDACALE

Vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione

PERSONALE AZIENDALE

Interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo efficace di individuazione e gestione rischi, operando nel rispetto delle procedure ed eseguendo attività di controllo di linea

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

È responsabile di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria

RISK & COMPLIANCE - ERM

Definisce la metodologia di valutazione e prioritizzazione dei rischi e coordina la gestione del periodico processo di Risk Assessment

ORGANISMO DI VIGILANZA

È preposto con poteri d'iniziativa e intervento al funzionamento del MOG 231, contando sulla collaborazione del Comitato per l'Etica e la Sostenibilità per i profili d'interesse comune

INTERNAL AUDIT

Svolge verifiche indipendenti sull'operatività e idoneità del SCIGR, tramite un piano di audit (risk based) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle verifiche svolte

Il monitoraggio e la gestione dei rischi che, in particolari circostanze, possono essere anche significativi ai fini della eventuale commissione di reati, è affidato a strutture aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare **specifici modelli di controllo**. Tra questi si segnalano:

- le **Linee Guida del “Modello di Controllo ex L. 262/05”** che, insieme al “Regolamento del Dirigente Preposto”, hanno l'obiettivo di definire un efficace Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria di Gruppo;
- il **“Modello di Governance della Privacy”**, adottato con l'obiettivo di assicurare l'applicazione del **GDPR** (Regolamento UE 2016/679 General Data Protection Regulation) e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di **protezione dei dati personali** (si veda il box di approfondimento);
- il **“Programma di Compliance Antitrust”**, adottato con l'obiettivo di rafforzare i presidi interni per assicurare il rispetto della normativa antitrust e favorire lo sviluppo della cultura d'impresa in materia di tutela della concorrenza e del consumatore (si veda il box dedicato);
- il modello dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della **salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro**, adottato in

conformità allo standard internazionale OHSAS 18001, con l'obiettivo di ridurre i rischi associati alle attività dell'azienda, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;

- il modello dedicato al presidio dei **rischi ambientali**, adottato in conformità allo standard internazionale ISO 14001, con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali delle attività, attuando politiche e protocolli di gestione e di miglioramento continuo;
- il presidio organizzativo sulla **Cyber Security**, con la missione di definire le linee guida sulla sicurezza informatica, atte ad assicurare riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, in linea con la normativa vigente e con funzione di indirizzo e controllo di tutto il Gruppo. (si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*, in particolare il sottoparagrafo *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni*).

Un'apposita Istruzione Operativa sui **Flussi informativi del Sistema di Controllo Interno** identifica le strutture aziendali incaricate di svolgere un presidio di controllo di **secondo livello** su alcuni rischi tipici e fornisce indicazioni per la predisposizione di un'ideale **relazione periodica verso i Vertici aziendali e gli organi di governo**, che dia conto delle attività di presidio esercitate.

L'AGGIORNAMENTO AL REGOLAMENTO UE IN MATERIA DI DATI PERSONALI (GDPR)

Alla luce dell'entrata in vigore del **Regolamento europeo 679/2016 sulla protezione dei dati personali** (General Data Protection Regulation - GDPR) e della normativa italiana di recepimento (D. Lgs. n. 101/2018 che modifica il D. Lgs. n. 196/03), Acea ha avviato un programma di adeguamento al fine di individuare – in una logica di priorità su processi core – i passaggi necessari a perseguire la massima conformità possibile e a dotarsi di un **Modello di Governance Privacy Acea**.

La disciplina introduce la figura del **Data Protection Officer (DPO)** – professionista esperto sulla normativa privacy, information security, tecnologie informatiche e processi aziendali – quale supervisore con il compito di vigilare e verificare sull'efficacia delle misure che il Titolare del trattamento dei dati personali – l'impresa – ha elaborato, attuato e diffuso.

L'Amministratore Delegato di Acea, come previsto dalla normativa, ha individuato in un soggetto interno, in possesso dei requisiti e delle competenze richieste, il DPO di Gruppo con contestuale costituzione di una struttura

organizzativa ad hoc (DPO Office) a riporto della Funzione Risk & Compliance e dell'AD nell'esecuzione dei compiti demandati.

Il Vertice aziendale ha approvato un **Modello di Governance** che prevede l'individuazione di figure chiave per la compliance entro Funzioni e Società del Gruppo e all'esterno, con chiari obblighi di adempimento a garanzia della conformità dei processi presidiati. È stato inoltre individuato un nucleo di soggetti, i *"presidi privacy"*, che fungono da punto di riferimento interno all'organizzazione per la gestione degli aspetti inerenti alla privacy e da punto di raccordo con il DPO Office.

Il programma di adeguamento si è articolato in molteplici iniziative ed attività svolte in parallelo, tra cui: la **mappatura dei processi aziendali** e la redazione di un primo modello di Registro dei trattamenti; la **definizione di un modello di analisi e valutazione dei rischi** e la realizzazione di un primo riscontro di DPIA (Data Protection Impact Assessment); la redazione, approvazione e pubblicazione del **corpus procedurale** a supporto delle attività;

la **diffusione delle istruzioni** impartite dal Titolare del trattamento ai Process Owner (ex Responsabili interni) e alle persone autorizzate (ex Incaricati); l'implementazione di **procedure standardizzate** per la **gestione di richieste degli interessati** e lo svolgimento delle relative attività; il rilascio di pareri e indicazioni sugli **impatti privacy dei processi aziendali** in corso o in fase di progettazione (Privacy by Design); l'individuazione delle responsabilità e l'emanazione delle relative procedure/istruzioni operative per la **gestione di eventuali episodi di violazione di dati personali**; l'aggiornamento del **Framework legale sull'intero perimetro** aziendale di copertura (template contrattuali, procedurali ed informativi); le attività di **sensibilizzazione e formazione** del personale e l'avvio dei relativi programmi atti a garantire il coinvolgimento dei vari gruppi di popolazione aziendale (Process Owner, persone designate, Presidi privacy, Funzioni a più elevato impatto per il presidio di processi core, Information Technology, ecc.).

PROGRAMMA COMPLIANCE ANTITRUST

L'evoluzione del **contesto concorrenziale** nei mercati in cui opera il Gruppo Acea richiede una crescente attenzione al tema della conformità al **diritto antitrust** e alla normativa posta a **tutela del consumatore**.

Nell'anno è stato rafforzato l'impegno in tali ambiti tramite l'adozione, con delibera del CdA, di uno specifico **Programma di Compliance Antitrust** – con l'approvazione di due norme direzionali e la nomina del Referente Antitrust – per la Capogruppo e le Società

controllate, che dovranno assicurarne l'attuazione in funzione delle proprie attività e dei mercati in cui operano.

L'adozione del Programma è stata preceduta da una attività di **mappatura delle aree e dei processi sensibili** e da una fase di **valutazione del rischio di commissione di illeciti** che ha consentito la predisposizione di un **modello organizzativo di presidio** disegnato sulla base delle specifiche caratteristiche del Gruppo.

È stata anche svolta una capillare attività di

formazione e sensibilizzazione del personale.

Il Programma si pone come obiettivo principale il rafforzamento dei presidi interni volti a prevenire la violazione della normativa, attraverso l'implementazione di strumenti normativi ed organizzativi, oltre che attraverso una più capillare diffusione della cultura del **rispetto dei principi di leale concorrenza e dei diritti dei consumatori**.

Le Società del Gruppo, nell'ambito del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, adottano anche propri **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001** (Modelli 231), al fine di prevenire il rischio di commissione di determinati reati o di illeciti amministrativi posti in essere nell'interesse o a vantaggio degli enti, da parte dei c.d. soggetti "apicali" o di soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza, da cui possa derivare la responsabilità amministrativa degli enti stessi.

La redazione di tali Modelli è preceduta da un'attenta **mappatura delle aree aziendali esposte al rischio** di commissione di reati, tra cui quelli inerenti la normativa in tema di **corruzione, salute e sicurezza sul lavoro, ambiente**, in funzione della quale vengono individuate le attività sensibili e gli illeciti che potrebbero essere commessi nell'ambito delle stesse.

I Modelli sono **periodicamente aggiornati** al fine di adeguarli alle eventuali modifiche inerenti all'organizzazione interna e alle attività svolte, oppure riguardanti i reati presupposto richiamati nel decreto legislativo, nonché con l'obiettivo di renderli più chiari ed efficaci nel caso di significative violazioni o elusioni delle prescrizioni in essi contenute.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, quale organo espressamente deputato, ha pieni e autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza dei

Modelli ed esegue, con continuità, il monitoraggio delle attività sensibili alla commissione dei reati indicati dal decreto legislativo più volte richiamato.

Per Acea l'adozione di **principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati ex D. Lgs. n. 231/2001** è parte integrante del sistema di controllo interno. A tal fine, le regole comportamentali enunciate nel **Codice Etico** rappresentano il riferimento cui tutti coloro cui il Codice si rivolge devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali.

Nel corso del 2018, a fronte delle novità legislative introdotte nell'ultimo trimestre del 2017, le Società controllate del Gruppo hanno aggiornato i propri Modelli 231. In ottobre inoltre, è stato avviato l'aggiornamento del Modello 231 della Capogruppo.

La Funzione **Internal Audit** ha l'incarico di effettuare i controlli previsti dal **Piano degli interventi di audit**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Controllo e Rischi, ed elaborato, sulla base **dell'analisi e della prioritizzazione dei principali rischi di Acea e delle Società controllate**, a partire dall'insieme dei processi identificati in sede di *Risk Assessment* e delle risultanze del monitoraggio eseguito dalle Funzioni aziendali incaricate dei controlli di secondo livello.

Nell'anno in esame **circa il 50% delle attività del Piano** ha riguardato

processi aziendali ritenuti esposti ai rischi ex D. Lgs. n. 231/01, tra cui i reati di **corruzione**, quelli **ambientali**, e inoltre quelli in violazione delle **norme antinfortunistiche e delle norme a tutela della salute sul lavoro**.

Con riferimento specifico ai processi sottoposti ad audit e **correlati ai rischi di corruzione**, si segnalano quelli relativi a: “Sponsorizzazioni”, “Selezione del personale”, “Acquisti”, “Consuntivazione appalti di lavoro”, “Consuntivazione servizi” e “Incentivi per l’energia elet-

trica prodotta da impianti a fonti rinnovabili”.

Come previsto dagli standard professionali dell’**Institute of Internal Auditors (IIA)**, nell’ambito dei diversi interventi di audit, sono considerati, valutati e testati gli specifici rischi di frode del processo analizzato e l’operatività dei relativi controlli. Con riferimento alle attività di **fraud detection** sono stati adottati 5 *Fraud Key Risk Indicator* inerenti il ciclo passivo, analizzati semestralmente dalla Funzione.

SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

Acea adotta una procedura, **attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, per la ricezione, l’analisi e il trattamento di **segnalazioni** – c.d. “**Whistleblowing**” – relative ad **eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del Codice Etico**, nonché a temi riconducibili al **Sistema di Controllo Interno**, all’**informativa societaria**, alla **responsabilità amministrativa della Società (D. Lgs. n. 231/01)**, a **frodi e conflitti di interesse**.

Tale procedura richiede che sia assicurato il **massimo grado di confidenzialità e riservatezza** nel trattamento delle comunicazioni ricevute a **tutela del segnalante e del segnalato**.

La responsabilità di acquisire, registrare e accertare l’esistenza di violazioni è affidata alla Funzione Internal Audit che nel 2018, anche in coordinamento con altre Funzioni aziendali competenti, ha analizzato **8 casi di presunte violazioni del Codice Etico**. Di questi, 3 sono

riconducibili a **casistiche di natura tecnico-commerciale** e ne è stata esclusa la significatività ai fini delle prescrizioni del *Codice Etico*. I restanti **5 casi** hanno riguardato l’articolo 14 del Codice Etico “Management, dipendenti e i collaboratori”. La Funzione Internal Audit predispone **report periodici** sull’andamento delle segnalazioni e le principali evidenze emerse sono indirizzate agli Organi di Controllo.

L’ANALISI INTEGRATA DEI RISCHI

Al fine di favorire la visione integrata del profilo di rischio e la gestione proattiva dei rischi stessi, associate ai molteplici processi aziendali, Acea ha avviato il **Programma ERM**, basato sul recente **COSO framework** “Enterprise Risk Management (ERM) - *Integrating with Strategy and Performance*”, orientato a rappresentare **la natura e il livello**, in termini qualitativi, **dei principali rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità**, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario. Secondo il programma ERM, la gestione dei rischi nel Gruppo Acea è un processo strutturato e continuo, realizzato al fine di trattare in logica integrata i rischi dell’intera organizzazione, coerentemente con la **propensione al rischio** espressa, al fine di garantire al management le informazioni necessarie ad assumere le **decisioni più appropriate** per il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business, per

la salvaguardia, crescita e creazione del valore dell’impresa (si veda anche il box di approfondimento).

La metodologia implementata e gli strumenti di supporto sviluppati per consentire una rappresentazione coerente a livello di Gruppo nella fase di identificazione e di valutazione della severità dei rischi, hanno tenuto conto dei **principali temi in materia di sostenibilità** sia nella classificazione delle **fonti di rischio (rischi “subiti”)**, sia nella tipologia di oggetto potenzialmente colpito dal rischio, inteso come **capitale economico/finanziario, tecnico/produttivo, naturale, intellettuale, umano e sociale/relazionale (rischi “generati”)**.

I risultati del Programma ERM vengono inoltre tenuti in considerazione per la pianificazione delle azioni volte ad affrontare rischi e cogliere opportunità per le Società del Gruppo Acea che adottano sistemi di gestione conformi alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

L’AVANZAMENTO DEL PROGRAMMA ERM

I dati raccolti nell’ambito del Programma ERM sono stati **riclassificati per tematiche ESG** (Environmental, Social, Governance), alla luce sia del D. Lgs. n. 254/2016 che dei “temi materiali Acea” (si veda anche il capitolo *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*), e hanno permesso di identificare, in questa prima applicazione, le **fonti del rischio**, espresse dai risk owner, da cui scaturiscono gli eventi che potrebbero maggiormente **influire sull’esecuzione della strategia e sulla gestione del business**.

In particolare, **considerando le Aree Industriali** in cui si articolano le attività del Gruppo, sebbene i confini della pertinenza dei temi non si possano considerare netti, sono da segnalare le seguenti principali evidenze:

ENVIRONMENTAL: i temi **uso efficiente dell’acqua; risparmio idrico e riduzione delle perdite e tutela della qualità dell’acqua potabile** assumono rilievo determinante per l’Area Industriale **Idrico** sia nelle fasi di acquisizione de-

gli impianti che per l’operatività, nel processo di definizione ed esecuzione degli investimenti industriali e nella corretta pianificazione delle attività di Progettazione e Direzione lavori e di monitoraggio reti, al fine di perseguire efficacia ed efficienza della gestione operativa (si veda capitolo *Istituzioni e impresa*, in particolare il sottoparagrafo *La gestione operativa dei rischi per la tutela del patrimonio comune*). Sul tema della **valorizzazione rifiuti ed economia circolare** è impattata l’Area Industriale **Ambiente** per le operazioni di trattamento, il recupero, la valorizzazione e lo smaltimento dei rifiuti, nonché la gestione dei fanghi da depurazione per produzione di compost.

SOCIAL: in merito ad **ascolto, coinvolgimento, sensibilizzazione degli stakeholder e relazioni con il territorio** sono impattate le Aree Industriali **Idrico, Infrastrutture Energetiche ed Ambiente**, per le peculiarità dei rispettivi business gestiti, in cui sono di fondamentale importanza sia i rapporti con gli Enti competenti, al fine

del rilascio di concessioni e/o autorizzazioni necessarie alla gestione degli impianti e alla realizzazione di investimenti, sia il rapporto con il contesto sociale in cui opera l’azienda, per l’insorgere di pressioni ed eventuali opposizioni da parte di comitati, organizzazioni dei consumatori, utenti. Sul tema della **centralità del cliente** sono impattate le Aree Industriali **Idrico e Commerciale e Trading**, che, nell’ambito dell’interazione con il cliente/utente, da un lato si orientano al miglioramento della qualità tecnica e commerciale del servizio, dall’altro formulano politiche di marketing, tramite offerte commerciali competitive e un’adeguata presenza sul territorio con propri punti vendita, al fine di soddisfare pienamente le aspettative del cliente. La **gestione sostenibile della catena di fornitura** impatta trasversalmente **tutte le Aree Industriali** perché i fornitori, gestendo in appalto attività dell’azienda, ne diventano partner fondamentali. Diventa indispensabile selezionare fornitori in grado di garantire il rispetto qualitativo, anche in conformità ai si-

L'AVANZAMENTO DEL PROGRAMMA ERM (SEGUE)

stemi di gestione integrati Acea, e temporale dei contratti.

Trasversale a **tutte le Aree Industriali** è anche il tema della **tecnologia e innovazione su processi industriali, infrastrutture e servizi**. Tramite l'innovazione tecnologica è possibile raggiungere una gestione ottimale degli impianti ed il loro efficientamento, per migliorare la resilienza delle infrastrutture energetiche e delle reti idriche, con conseguente riduzione delle perdite, e per un'ottimizzazione dei costi di conduzione degli impianti produttivi di trattamento dei

rifiuti; inoltre l'evoluzione dell'architettura e dei sistemi IT, nell'ambito commerciale, consente di fornire un servizio più adeguato alle dinamiche esigenze di business.

Di grande rilievo il tema **valorizzazione del capitale umano** anch'esso con evidente impatto trasversale a **tutte le Aree Industriali**, impegnate ad adottare strumenti gestionali e organizzativi di gestione delle risorse umane, con particolare riguardo alla formazione del personale e ad un adeguato dimensionamento del personale interno.

GOVERNANCE: il tema **Etica, rispetto delle regole e compliance**, legato anche alla lotta alla corruzione attiva e passiva, è trasversale a **tutte le Aree Industriali**, non solo per il riferimento a valori e principi etici che devono orientare i comportamenti e la conduzione d'impresa, ma altresì per le peculiarità dei business fortemente soggetti all'evoluzione normativa e regolatoria.

Per quanto riguarda il tema del **cambiamento climatico**, Acea, come emerge dalle evidenze riportate nel questionario CDP (già *Carbon disclosure project*), proietta su un orizzonte di medio-periodo la valutazione dei rischi collegati. I rischi climatici, in base alle indicazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, si distinguono in rischi fisici e di transizione. I primi attengono ad eventi climatici di tipo acuto (come uragani e piene) o cronico (ad esempio modifiche permanenti delle temperature), i secondi a cambiamenti politici, di mercato e tecnologici, in funzione degli approcci del mondo normativo, industriale e di scenario sociale a mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

Per quanto riguarda la tipologia di rischi correlati al climate change, solo per citare gli aspetti più evidenti, le maggiori criticità si manifestano in ambito **operativo, regolatorio e legale**. Per quanto riguarda il primo aspetto, eventi meteorologici quali le riduzioni delle

precipitazioni possono determinare impatti negativi sul fronte sia della produzione energetica idroelettrica sia della riduzione della disponibilità della risorsa idrica potabile da distribuire, tra l'altro con un aumento dei consumi energetici per il prelievo di acqua da fonti più disagiate. D'altra parte, fenomeni estremi come le tempeste possono determinare rischi di fulmini, con interruzioni di servizio della rete elettrica oppure, per la rete idrica, il traboccamento di afflussi negli impianti reflui così come torbidità nelle fonti di acqua. Dal punto di vista regolatorio e legale, inoltre, tali effetti climatici possono impattare sulla conseguente resa del servizio secondo la disciplina normativa prevista con conseguenti sanzioni. Assai significative potrebbero essere le implicazioni della normativa per quanto riguarda le quote di emissioni di CO₂, le fonti rinnovabili, le tasse ed i certificati ambientali (bianchi, verdi), con possibili impatti finali di natura finanziaria.

L'ANALISI DEI POTENZIALI RISCHI AMBIENTALI GENERATI

L'identificazione **degli aspetti ambientali** sui quali le attività di Acea possono generare potenziali rischi di impatti negativi è stata valutata nell'ambito dei Sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001:2015 delle diverse Società operative.

Per le principali Società operative nelle aree industriali **Idrico, Infrastrutture Energetiche, Ambiente**, in relazione alle proprie gestioni, sono stati ipotizzati specifici eventi o accadimenti che potrebbero determinare significativi impatti sull'ambiente.

Per quanto riguarda il **servizio idrico**, i principali rischi sono riconducibili a: gestione operativa non efficiente della risorsa idrica, che potrebbe causare livelli elevati di perdite con conseguenti consumi eccessivi; mancati controlli dei parametri della risorsa con conseguenze ambientali in caso di loro sfioramento; inadeguati interventi sul sistema fognario-depurativo con possibile contaminazione del suolo e dei corpi idrici; rischi di incendi ed esplosioni sugli impianti di depurazione collegati alla produzio-

ne di biogas con possibili impatti in termini di emissioni in atmosfera.

Nell'ambito dell'esercizio delle **infrastrutture energetiche**, per le attività di trasporto e trasformazione dell'energia elettrica per la consegna agli utenti finali, i principali rischi sono riconducibili a: insistenza degli impianti aerei e interrati con impatti in termini di uso del territorio e del sottosuolo; generazione rifiuti e impatti su ecosistemi; generazione di campi elettromagnetici con impatti in termini di esposizioni; manutenzione degli impianti di trasformazione con potenziali contaminazioni di suolo e sottosuolo con materiali pericolosi; manutenzione e realizzazione di impianti con impatti in termini di produzione di rifiuti speciali. Con riferimento alle attività di produzione di energia elettrica realizzata con centrali a fonti rinnovabili e convenzionali, i potenziali rischi ambientali riguardano lo sversamento accidentale di sostanze inquinanti o il superamento dei valori soglia nelle emissioni (in atmosfera, nelle acque superficiali e in fognatura) nella gestione ordi-

naria degli impianti o in caso di eventi critici come incendi o esplosioni. Un profilo di rischio ambientale deriva dalla potenziale pericolosità di cedimenti strutturali delle opere idrauliche. Infine, con riguardo alle attività svolte in area industriale **Ambiente** – ovvero il trattamento, il recupero e lo smaltimento rifiuti, il recupero di materia e di energia attraverso impianti di termovalorizzazione e compostaggio ed il servizio di raccolta, trasporto, recupero e conferimento a smaltimento dei rifiuti non pericolosi prodotti dagli impianti di depurazione e di trattamento dei rifiuti –, i potenziali rischi con impatto ambientale potrebbero manifestarsi con sversamenti di sostanze pericolose e conseguente contaminazione del suolo e delle falde acquifere o delle acque superficiali, oppure con emissioni in atmosfera oltre valori limite. Altri impatti potrebbero essere, infine, di tipo acustico e paesaggistico collegati alla presenza degli impianti.

I SISTEMI DI GESTIONE

Per il corretto funzionamento delle attività del Gruppo vige un'articolata **configurazione di norme interne** che presidiano il sistema organizzativo del governo aziendale, dalla definizione di direttive di indirizzo generale sino alla declinazione di peculiari aspetti di business, secondo lo schema seguente:

- **le linee guida di Gruppo**, sono i Principi, le Policy e le Norme Direzionali attraverso le quali Acea SpA agisce ed esercita il suo ruolo di direzione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti delle Società del Gruppo e definiscono gli orientamenti generali di riferimento a cui attenersi;
- **procedure**, disciplinano le modalità di attuazione delle fasi operative di un processo, identificando in dettaglio i ruoli e le responsabilità. Nelle procedure sono definiti anche i moduli da utilizzare e i documenti di registrazione da archiviare.

Ogni struttura aziendale responsabile per le singole tematiche oggetto di normazione interna (*Process Owner*) elabora i documenti, coinvolgendo le strutture interessate, nel rispetto delle responsabilità organizzative definite.

Al fine di garantire una **coerenza generale dei documenti ed una verifica di compliance** normativa, ogni documento viene sottoposto a verifica da:

- Unità Organizzazione e Pianificazione Organici, relativamente alla coerenza del documento con gli **assetti organizzativi e con**

la **normativa interna**;

- Unità Sistemi Integrati di Certificazione relativamente alla conformità del documento ai **sistemi di gestione**;
- Unità Compliance relativamente alla conformità alle **normative di riferimento** (D. Lgs. n 231, normativa antitrust, ecc.);
- Unità DPO Office, relativamente alla conformità alla **normativa privacy**;
- Unità Sistemi di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria relativamente alla coerenza del documento con il **sistema di gestione del Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria**.

Acea riconosce come **elementi fondamentali per la sostenibilità delle attività gestite** i seguenti valori: la promozione della **cultura della qualità**, il **rispetto dell'ambiente** e la **salvaguardia degli ecosistemi**, la **valorizzazione delle persone** e la **sicurezza sui luoghi di lavoro**, la **gestione efficiente delle risorse**, la **valutazione dei rischi** e la **gestione responsabile degli impatti** economici, sociali e ambientali, il **dialogo con le parti interessate** e la promozione della **sostenibilità nella catena del valore** coinvolgendo la supply chain.

Coerentemente a tale indirizzo in Acea vige la **Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia²¹**, che declina i principi, i valori e gli impegni presi dall'azienda inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è **parte integrante dei Sistemi di gestione** conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 50001.

GRAFICO N. 12 – LA POLITICA DI SOSTENIBILITÀ E DEL SISTEMA QASE



L'Unità **Sistemi Integrati di Certificazione**, all'interno della Funzione Risk & Compliance, definisce le metodologie e gli standard di riferimento per l'implementazione dei **sistemi di gestione certificati QASE**, nonché per ulteriori certificazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le Unità QASE presenti nelle singole Società operative. Tali Unità collaborano con l'Energy Manager per lo sviluppo e la gestione del **Sistema di gestione energia**, e con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) ed il coordinatore delle emergenze per il **Sistema di gestione della sicurezza**. La gestione delle emergenze in materia di salute, sicurezza e ambiente in Acea è presidiata mediante un'apposita procedura (si veda capitolo *Istituzioni e impresa*, in particolare il sottoparagrafo *La gestione operativa dei rischi per la tutela del patrimonio comune*).

In Acea è consolidata la presenza sia dell'**Energy manager** che del **Mobility manager** in risposta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. I compiti svolti da tali figure sono finalizzati a cercare **efficienze sistemiche e risparmi**, che generano **esternalità positive**, in termini di minor impiego di risorse, **riduzione di emissioni di gas serra**, ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con impatti positivi anche sulla **sicurezza stradale e sulla decongestione del traffico urbano**. L'Energy manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema di **efficientamento energetico**, di riduzione dei consumi e di cost control, al fine di assicurare la progressiva ottimizzazione della spesa energetica del Gruppo, attivando il coordinamento di tutti gli Energy manager delle Società di Acea.

²¹ La Politica è reperibile nel sito web istituzionale, www.gruppo.acea.it.

GRAFICO N. 13 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO



La gestione della **qualità, dell’ambiente, della sicurezza e dell’energia sono aspetti centrali nell’operatività aziendale**, come conferma il numero di Società del Gruppo che, nel corso del tempo, hanno implementato i Sistemi di gestione integrati certificati.

Al 31.12.2018 sono **11 le Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati** (si veda tabella n. 8) e tutte hanno avviato il percorso per la transizione alle **nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015**.

Gli impianti di **Acea Ambiente** situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto sono **registrati EMAS**.

Tra le novità del 2018 si segnala: il passaggio dalla OHSAS18001 alla nuova certificazione **ISO 45001** su **salute e sicurezza** per **Acea Ato 5**; l’acquisizione della certificazione **ISO 45001** per **Ecogena**; l’ottenimento della certificazione **ISO 9001** per **Acea Ambien-**

te, oltre all’estensione delle certificazioni ISO 14001 e OHSAS 18001 all’impianto di compostaggio di Sabaudia e la certificazione ISO 50001 al sito di termovalorizzazione di Terni; la certificazione **ISO 39001** “Sistema di gestione per la sicurezza del traffico stradale” per **Aquaser**. Nel corso dell’anno, inoltre, è stato completato il processo per il rinnovo **dell’attestazione SOA** in capo ad Acea SpA.

Considerato l’insieme delle Società, il **75%** è in possesso di una certificazione **qualità**, il **75%** di una certificazione **ambientale** (il 100% entro le aree industriali Idrico ed Ambiente), oltre il **90%** ha una certificazione **sicurezza** (il 100% entro le aree industriali Idrico, Ambiente ed Infrastrutture energetiche) e oltre il **40%** ha un sistema di gestione certificato dell’**energia**.

TABELLA N. 8 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (AL 31.12.2018)

	QUALITÀ (ISO9001)	AMBIENTE (ISO14001)	SICUREZZA (OHSAS18001)	ENERGIA (ISO50001)	ALTRO
Acea SpA	X	X	X	X	
AREA IDRICO E INGEGNERIA					
Acea Ato 2 SpA	X	X	X	X	
Acea Ato 5 SpA	X	X	X (ISO 45001)	X	
Gesesa SpA	X	X	X		
Acea Elabori SpA	X	X	X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Accreditamento Organismi di ispezione
AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE					
Areti SpA	X	X	X	X	
Acea Produzione SpA		X	X		
Ecogena SpA	X		X (ISO 45001)		UNI CEI 11352
AREA COMMERCIALE E TRADING					
Acea Energia SpA			X		
Acea8cento Srl					
AREA AMBIENTE					
Acea Ambiente Srl	X	X	X	X	EMAS
Aquaser Srl	X	X	X		ISO 39001:2012

Ogni Società che adotta sistemi di gestione certificati effettua un **riesame annuale da parte della propria Direzione**, con lo scopo di valutare l'efficacia dei **Sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza ed energia**, proporre possibili miglioramenti nonché verificare lo stato di avanzamento delle attività. In tali occasioni, cui partecipano sempre i **Vertici e i primi rapporti manageriali** delle Società in esame, vengono analizzati numerosi elementi, quali ad esempio: politica; analisi del contesto e analisi di materialità a livello di Gruppo; valutazione dei rischi; prestazioni dei processi; aspetti ambientali ed energetici significativi; evoluzioni delle prescrizioni legali e relative alla salute e sicurezza ambiente ed energia; prestazioni dei fornitori;

livelli di customer satisfaction; analisi dei reclami; incidenti e infornuti; obiettivi.

Gli esiti del riesame del 2018, non rilevando criticità, hanno confermato adeguatezza ed efficacia dei Sistemi di gestione.

Infine è da segnalare che **Acea nell'anno**, proseguendo il percorso di integrazione intrapreso e formalizzato con l'adozione lo scorso anno della **Politica di sostenibilità e del sistema qualità ambiente, sicurezza ed energia**, **ha stabilito di ritenere coincidenti gli obiettivi richiesti dal sistema di gestione con gli obiettivi del Piano di sostenibilità 2018-2022 approvato dal Consiglio di Amministrazione.**

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea promuove il coinvolgimento delle parti interessate²², in coerenza con gli impegni espressi nella *Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia* ed i principi enunciati nel *Codice Etico*, con un approccio costruttivo che tende a valorizzare gli esiti del dialogo e del confronto.

L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, l'analisi e la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda sono attività continue, dinamiche e biunivoche, che **nascono da istanze e obiettivi aziendali**

e da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno.

La fase di **identificazione degli stakeholder**, permette di individuare i soggetti coinvolti dalle attività aziendali, in modo diretto o indiretto, al fine di valutarne il livello di impatto, qualitativo e quantitativo. La fase di **analisi** serve a valutare in maniera strutturata le interazioni in essere sia tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo e di responsabilità condivise.

La fase di **gestione**, infine, conduce all'**individuazione di risposte** alle istanze avanzate dagli stakeholder o dall'azienda per perseguire il raggiungimento degli obiettivi aziendali in armonia con le attese.

GRAFICO N. 14 - GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



La **“mappa degli stakeholder” di Acea** identifica le macro-categorie di interlocutori fondamentali: i clienti, i dipendenti, i fornitori, gli azionisti e i finanziatori, le istituzioni, la collettività, l'ambiente naturale e l'impresa stessa.

Verso ciascuna categoria vengono curate iniziative di engagement,

che talvolta generano percorsi collaborativi, progetti in grado di generare valore condiviso, importanti sia per lo sviluppo aziendale sia per consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder. Si vedano i box di approfondimento dedicati.

²² Sono *stakeholder* (parti interessate) quei soggetti - individui, gruppi, organizzazioni - che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.



FORNITORI

Acea rappresenta un importante committente per gli operatori economici attivi negli appalti di lavori, beni e servizi nei settori idrico, energetico e ambientale. Nel 2018 il valore dei contratti approvigionati centralmente dalla Holding per le Società del Gruppo è di **oltre 970 milioni di euro**, con **circa 1.150 fornitori**. La metodologia **competitiva con gara** è la forma prevalente per la selezione dei propri partner: **l'81% del totale** dell'anno è stato acquisito in tal modo.

La **sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti** viene promossa a partire dalle fasi di qualifica dei fornitori e costantemente monitorata in fase di audit o di approfondimenti specifici. Per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori, gli operatori sono tenuti a compilare un questionario di **autovalutazione qualità, ambiente, sicurezza, energia e sostenibilità (QASER)** e su tali aspetti possono essere sottoposti ad audit di seconda parte (40 verifiche svolte nel 2018). L'**indagine** svolta da Acea con un questionario ad hoc per conoscere l'**impegno su temi ambientali e sociali**, quest'anno è stata rivolta ad un panel selezionato di 114 fornitori (104 nel 2017).

Lo sviluppo del **green procurement** è stato perseguito con l'ulteriore ampliamento, nelle gare aventi ad oggetto le categorie merceologiche pertinenti, dell'applicazione dei CAM vigenti. L'impegno di Acea sul tema è stato riconosciuto, in occasione del **Forum Internazionale Compraverde-Buy Green**, dal conseguimento del **Premio Social Procurement** per la best practice attinente il bando europeo per la fornitura di indumenti da lavoro per tutto il Gruppo a minor impatto ambientale.

La **sicurezza** dei lavoratori, quale elemento fondamentale per le prestazioni rivolte a favore del Gruppo, è stata garantita dallo svolgimento di **oltre 11.200 ispezioni in cantiere** (+27% rispetto al 2017).



AZIONISTI E FINANZIATORI

I rapporti con i **mercati dei capitali** sono curati per perseguire le migliori condizioni di sostenibilità delle provviste finanziarie, diversificando le fonti e rendendo l'investimento nella Società sicuro e di valore per gli investitori (equity e debito). **Più del 70% dell'indebitamento deriva da operazioni di collocamento obbligazionario**, mentre per quanto riguarda il settore bancario Acea si rivolge prevalentemente a **operatori istituzionali (BEI, Cassa depositi e prestiti)** che hanno nella propria missione il finanziamento di infrastrutture strategiche. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio, banche ed azionisti sono state presidiate in numerose occasioni: Acea ha partecipato ad incontri e **roadshow con oltre 140 investitori e analisti** nelle maggiori piazze europee e, per la prima volta, anche nella piazza australiana. **In concomitanza con i principali eventi societari** si sono svolte conference call cui hanno partecipato oltre **100 operatori** finanziari.

Alla luce dell'evoluzione degli indirizzi globali dei mercati finanziari verso gli **investimenti sostenibili e responsabili**, le interazioni di Acea con **analisti ESG** (environmental, social, governance) rappresentano un'attività in costante crescita. Nell'anno Acea ha confermato la presenza nell'**Ethibel excellence investment register**, nell'universo investibile **ECPI** e mantenuto la presenza, con il punteggio B, nel **Carbon Disclosure Project**. Le performance ESG di Acea sono state inoltre analizzate da **Sustainalytics, Vigeo Eiris, MSCI, Evalueserve** (FTSE Green revenues model) e **Standard Ethics**.



DIPENDENTI

Per il perseguimento degli obiettivi d'impresa le **persone di Acea** sono determinanti. Garantire le condizioni migliori di **stabilità, cura e sicurezza** è quindi tra le priorità aziendali.

La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un contratto a **tempo indeterminato** (pari al **96,6%**) e la **durata media del rapporto di lavoro** svolto (per il **58,9%** del personale in uscita è tra più di 30 e 50 anni) testimoniano una **relazione strutturata e duratura** con l'azienda. Tale evidenza si accompagna anche ad una **gestione strategica del ricambio** della forza lavoro: il **50% circa dei nuovi ingressi** dell'anno ha riguardato **giovani con meno di 30 anni**. La presenza delle **donne è del 24,3%** sul totale dell'organico.

Il livello di **sindacalizzazione è pari al 70,8%**. Nell'anno è stato definito un **nuovo modello di relazioni industriali**, innovativo e **partecipativo**, con la sottoscrizione di un **Accordo Quadro di Gruppo** che ha consentito la **definizione di intese attuative**, a livello aziendale, su temi quali il **premio di risultato e il welfare**, lo **smart working** (**295 risorse** operative in tale modalità) e misure di **sostegno alla genitorialità** (estensione del **congedo parentale e di paternità** e nuovi permessi familiari). È stato inoltre previsto il **mantenimento, nei confronti di tutto il personale assunto in Acea a tempo indeterminato, delle tutele previste dall'articolo 18 della Legge 300/70** (come modificato dalla Legge 92/2012) nel testo antecedente all'entrata in vigore del D. Lgs. n. 23/2015.

In tema di **tutela della sicurezza**, infine, continua l'impegno dell'Azienda: nel 2018 **diminuiscono sia il numero di infortuni (-25%) che gli indici infortunistici** (l'indice frequenza passa da 10,87 a 8,02, l'indice gravità passa da 0,43 a 0,30). In ottica preventiva, sono stati realizzati il progetto **«Acea azienda cardioprotetta»**, con l'installazione di defibrillatori presso vari sedi aziendali e la formazione specifica di 30 dipendenti, distribuiti nelle diverse sedi, e il progetto **«Acea per la prevenzione»** con l'introduzione di alcuni servizi di medicina preventiva (check-up annuali, con eventuali consigli diagnostici e terapeutici), in aggiunta alle prestazioni già presenti nella polizza sanitaria aziendale, a favore dei dipendenti e loro familiari a carico.



CLIENTI

Acea monitora le dinamiche di consumo e si impegna per soddisfare le esigenze dei clienti, cercando di coglierne le aspettative. Le relazioni con gli utenti evolvono verso una maggiore digitalizzazione dei canali di contatto, la celerità dei riscontri alle richieste ed il coinvolgimento nei servizi erogati. Protagonista del nuovo paradigma energetico, ad esempio, è il **prosumer**, soggetto che è al contempo produttore e consumatore di energia: sulla rete di distribuzione Areti sono attivi nel 2018 oltre **12.400 prosumer** (+10% su 2017), più del 73% dell'energia da loro prodotta è **fotovoltaica**. Nell'anno è proseguita l'installazione dei contatori elettrici in telegestione per le utenze BT, coprendo il **99,68% del totale del parco misuratori**.

L'**ecosistema digitale del Gruppo** è stato rivisto con la creazione di una **nuova famiglia di domini**, diversificando i siti web aziendali (sito corporate, sito Acea Energia e sito per i clienti elettrici della maggior tutela), per rispondere meglio alle esigenze degli utenti. Viene mantenuto attivo anche il contatto di **prossimità (sportelli fisici)** con i **clienti**, e persino incrementato con nuove modalità, quali l'attivazione, nel 2018, del primo Shop di Acea Energia nel quartiere di Ostia. Le dinamiche di contatto con i consumatori indicano comunque la **netta riduzione dell'uso dei canali tradizionali** (-24% dei contatti ai NV e -13% agli sportelli).

Uno dei temi rilevanti su cui Acea e clienti collaborano, in un'alleanza di intenti, è quello **dell'acqua, del suo risparmio e della sua tutela**. Nel 2018 Acea ha rinnovato la **campagna di comunicazione** mirata, diffondendo a clienti e cittadini il messaggio **dell'impegno e della responsabilità condivisa**, soggetto gestore e utente finale, a salvaguardia della risorsa idrica.



COLLETTIVITÀ

Consapevole del proprio ruolo in un'ottica di cittadinanza d'impresa, Acea sostiene, in maniera trasparente, numerose iniziative di carattere sportivo, sociale e culturale. La promozione dei territori, valorizzando le istanze e le energie positive delle comunità, è considerato un impegno di importanza strategica. In tale ambito si inserisce, ad esempio, l'attenzione alle **nuove generazioni**, alla loro moderna formazione civica e alla loro futura formazione professionale. Il programma di educazione ambientale **Acea Scuola** rivolto agli studenti delle scuole di Roma Capitale e Città Metropolitana, nell'edizione 2017/2018, denominata **Pensiamo sostenibile!** ha impegnato **123 Istituti scolastici** per oltre **6.900 studenti** del secondo ciclo delle scuole primarie e secondarie di primo grado e 709 docenti. Altrettanto coinvolgente è stata la quarta edizione di **Acea Camp** diventata una tra le più importanti iniziative estive sportive dedicata ai più giovani della Capitale, che ha coinvolto **2.500 ragazzi** dai 6 ai 14 anni, ed il Trofeo Acea-Volley Scuola che ha coinvolto **3.500 giovani delle scuole superiori di Roma**. Di rilievo è stata anche l'iniziativa **Ideazione**, un programma di **alternanza scuola lavoro** che ha coinvolto 289 studenti di 13 Istituti tecnici e professionali situati nei territori in cui il Gruppo opera.

Per la valorizzazione dell'identità culturale e artistica del territorio, Acea ha messo a frutto la propria consolidata competenza in ambito di illuminazione artistico monumentale, contribuendo a dare nuova vita e fruizione a due importanti progetti: l'illuminazione permanente del **Castello di Santa Severa**, sul litorale romano, e del **Teatro Romano di Benevento**. A tali iniziative si aggiunge il consolidato **programma di sostegno** per sensibilizzare la collettività a tematiche di fondamentale **rilievo sociale**, ad esempio a favore delle campagne nazionali per la prevenzione del tumore al seno (**Ottobre Rosa e Nastro Rosa**) e contro la violenza sulle donne (Giornata mondiale contro la violenza sulle donne).



AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. L'impegno per gestire sostenibilmente i processi industriali, dalla fase di prelievo delle risorse alla loro trasformazione e reimmissione nel ciclo ecologico, è quindi costante e rappresenta uno degli aspetti più presidiati.

Il Gruppo, nell'arco degli ultimi dieci anni, grazie all'incremento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, all'aumento dell'efficienza degli usi interni finali dell'energia e degli usi di processo, ha raggiunto valori di **intensità di carbonio** (gCO_2/kWh prodotti) **tra i più bassi** in Italia nel comparto delle Utility, con una **quota di fonti rinnovabili** nella produzione di energia **pari a circa il 72%** sul totale generato.

Anche nei rapporti con i clienti Acea **ha promosso**, cogliendo le istanze di una clientela più sensibile, **uno stile di consumo sostenibile**: nel 2018 sono stati commercializzati 915.000 MWh di **energia verde (+16%** rispetto al 2017) e la sensibilizzazione dei clienti del settore elettrico ed idrico per l'opzione «**bolletta elettronica**» ha portato a **risparmi di carta pari a 39 tonnellate/anno**.

Nell'ambito idrico l'attenzione di Acea si rivolge sia alla **tutela delle sorgenti** sia alla **valorizzazione delle potenzialità di fonti alternative**, per meglio fronteggiare gli effetti dei cambiamenti climatici in corso. Il **controllo satellitare** del territorio su cui insistono le sorgenti si è sviluppato con l'internalizzazione del processo di identificazione dei cambiamenti (change detection), consentendo di circoscrivere con maggiore puntualità le aree di interesse e rendendo il controllo più veloce ed efficiente. Inoltre, Acea Ato 2 ha ultimato la predisposizione di un **impianto di potabilizzazione** dell'acqua del Tevere che potrà essere in futuro usato per emergenze e previa potabilizzazione con processo di trattamento e disinfezione avanzati.

Prosegue lo sviluppo del business collegato al trattamento dei rifiuti, in una logica di recupero di materia a beneficio dell'economia e dell'ambiente. Nell'anno, la Società ha prodotto dalla lavorazione dei rifiuti oltre **14.000 tonnellate di compost di qualità e 19 GWh di energia da biogas**, confermando i benefici derivanti da un'economia circolare. Da segnalare infine un processo sperimentale per **trasformare in materia prima seconda un rifiuto di lavorazione** dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio.



ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di Autorità pubbliche**, il rapporto con le Istituzioni è essenziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che di esercizio. Acea rappresenta un **asset infrastrutturale strategico** del territorio e, conseguentemente, interagisce con le Pubbliche Amministrazioni per contribuire a superiori **esigenze di interesse pubblico**, ad esempio, in ambito idrico, mediante l'attivazione di **Piani per la gestione delle emergenze** condivisi con le Istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito). Tra i temi emergenti vi è il presidio della **cyber minaccia alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale**, ed in tale ambito, Acea partecipa stabilmente ai lavori del **Computer Emergency Response Team (CERT)**, coordinato a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo Economico, ed ha preso parte al programma europeo Horizon 2020, con il progetto **ECHO (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations)**, per la costituzione di una **rete europea dei centri di competenza sulla cyber security**.

I rapporti e le sinergie con le Università, gli Enti di ricerca, con le Organizzazioni di rappresentanza, le Associazioni professionali, ecc. sono curati con assiduità ed in maniera trasparente, nel rispetto dei ruoli e delle finalità.



IMPRESA

La pianificazione strategica indica l'impegno del Gruppo nella propria **vocazione di sviluppo, costruzione ed esercizio di infrastrutture dedicate ai servizi pubblici**. Acea intende realizzare infrastrutture adeguate e abilitanti per gli scenari futuri in ottica smart city e resilienti a fronte delle mutazioni del contesto e dei rischi emergenti. Nell'anno sono state strette **collaborazioni e partnership con player dell'innovazione**, attivi in ambito *smart and safe city*, quali **Open Fiber e Huawei**.

Particolarmente curate sono state le attività di **mappatura dei progetti innovativi** in essere o pianificati. Tra i numerosi progetti realizzati, è stata condotta una sperimentazione della tecnologia **blockchain** nello scambio energetico peer-to-peer e, in area idrico, è stato realizzato un progetto di **ricerca perdite occulte con tecnica di investigazione tradizionale** (acustica) e **test con tecniche di ricerca innovative** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare).

Nel 2018 sono state poste le basi, insieme con le Istituzioni pubbliche competenti, per provvedere, tramite la futura realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, alla **messa in sicurezza della principale fonte di approvvigionamento idrico di Roma** e di altri comuni del Lazio.

Nel percorso evolutivo degli strumenti di governance, nell'anno è stata strutturata l'attività **enterprise risk management (ERM) anche con riguardo agli aspetti di sostenibilità**, conformemente alla normativa di riferimento. È stato adottato uno specifico programma di **compliance antitrust** e uno strutturato **modello di governance della privacy** alla luce del **Regolamento europeo 679/2016** sulla protezione dei dati personali (GDPR).

Nel luglio 2018 è stato **aggiornato il Codice Etico** implementando la prevenzione e il contrasto alla corruzione, mediante il programma di adozione di un sistema di gestione UNI ISO 37001 "Anti-Bribery Management Systems".

STRUMENTI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Acea contribuisce allo sviluppo economico e civile delle comunità locali. L'attenzione alla qualità dei servizi erogati e all'efficienza dei processi industriali gestiti, la tutela dell'ambiente naturale e l'analisi delle dinamiche evolutive dei territori in cui opera agevolano una crescita del Gruppo coerente con le istanze del territorio e degli

stakeholder, in una prospettiva di sviluppo sostenibile.

Il Gruppo si adopera per diffondere valori, cultura e pratiche di sostenibilità, sia entro l'organizzazione che nei contesti in cui è presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione, gestione e accounting.

GRAFICO N. 16 - STRUMENTI RSI



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Acea nel 2018 è di **3.102,8 milioni di euro** (2.841,4 milioni di euro nel 2017).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come

segue: il 61,7% ai **fornitori**, il 18,6% all'**impresa** come risorse reinvestite, il 7,1% ai **dipendenti**, il 5,3% agli **azionisti** sotto forma di dividendi, il 3,2% ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito, il 4% alla **pubblica amministrazione**²³ come imposte versate e lo 0,1% alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

TABELLA N. 9 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2017-2018)

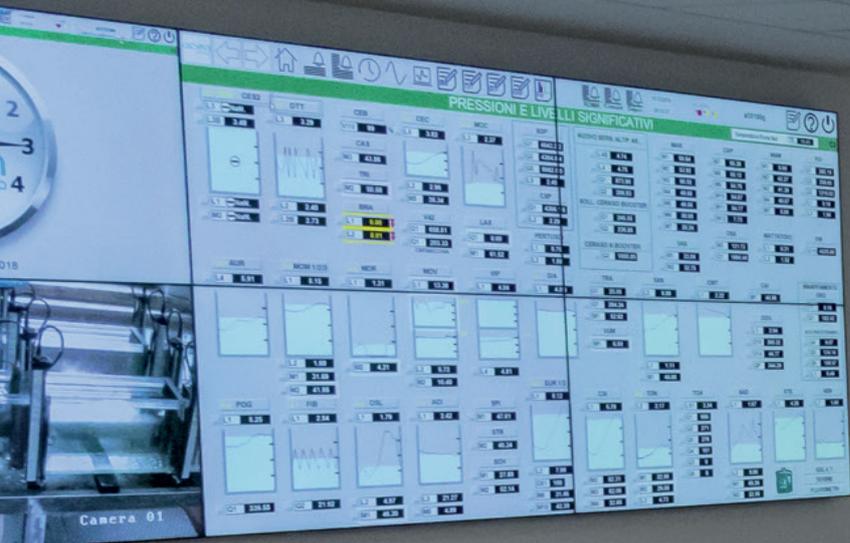
(in milioni di euro)	2017	2018
totale valore economico direttamente generato	2.841,4	3.102,8
DISTRIBUZIONE AGLI STAKEHOLDER		
costi operativi (fornitori)	1.766,2	1.915
dipendenti	215,2	219,6
azionisti	145,4 (*)	164,1(*)
finanziatori	89,3	100,6
pubblica amministrazione	96	124,3
collettività	2,4	3,9
impresa	526,9	575,3

(*) Agli azionisti sono stati destinati anche dividendi da riserve; la voce ricomprende gli utili di terzi.

²³ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 7,3 milioni di euro) è di 117 milioni di euro.

TABELLA N. 10 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2017-2018)

	2017 (%)	2018 (%)
fornitori	62,2	61,7
dipendenti	7,6	7,1
azionisti	5,1	5,3
finanziatori	3,1	3,2
pubblica amministrazione	3,4	4
collettività	0,1	0,1
impresa	18,5	18,6





LE RELAZIONI
CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti, oltre alle società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori) – non ricomprese nel perimetro di rendicontazione – con evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione “globale”. I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative - Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e, ove possibile, Gesesa - come richiamate nel testo.

Le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività, vengono descritte in un unico capitolo poiché le informazioni e i dati relativi ai servizi erogati – **qualità percepita, qualità erogata, customer care** – riguardano prevalentemente l'area del La-

zio centrale e meridionale, dove i due stakeholder sono quasi coincidenti²⁴; le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono, invece, tutte le aree servite dalle società operative partecipate.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO ED IDRICO



CIRCA **1,2 milioni**
DI CLIENTI PER
LA VENDITA DI ENERGIA
E **173.000**
CLIENTI GAS



OLTRE **1,6 milioni**
DI PUNTI DI PRELIEVO
PER LA DISTRIBUZIONE
DI ENERGIA



887.648
UTENZE IDRICHE NEL LAZIO
(ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5)
PARI A CIRCA
4,2 milioni
DI ABITANTI SERVITI



2,6 milioni
DI UTENZE IDRICHE
IN ITALIA PARI AD OLTRE
8,6 milioni
DI ABITANTI SERVITI

²⁴ Nell'area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1,3 milioni di clienti), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area, pertanto, clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Inoltre, nell'area di Frosinone e provincia, Acea gestisce il servizio idrico integrato. Per i principali dati sociali e ambientali relativi alle società partecipate nel settore idrico, operative in altri territori (in Italia e all'estero), si rinvia al capitolo *Schede Società idriche e attività estere*, redatto a titolo informativo e fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016).

Secondo gli ultimi dati pubblicati dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**²⁵, **Acea Energia** è il **decimo operatore in Italia per volumi di energia venduti nel mercato finale** ed il **terzo**, con una quota di mercato del 3,4%, **per l'energia venduta alle famiglie** – “clienti domestici”; l'azienda è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **mercato di maggior tutela**, con una quota di mercato del 4,9%, e **diciottesimo operatore** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell'1,6%.

Acea Energia, nel 2018, tra la vendita dell'energia e del gas, ha gestito **circa 1.340.000 contratti di fornitura** (si veda la tabella n. 11). Le consistenze dei clienti, che seguono normali dinamiche concorrenziali del mercato liberalizzato, subiscono ogni anno varia-

zioni, in ingresso e in uscita: tra il 2018 e il 2017 si è verificata una **contrazione**, complessivamente del **3%**, della base clienti gestita nei diversi segmenti del mercato energetico (“libero” e di “maggior tutela”)²⁶.

Nell'ambito della distribuzione, **Areti** è il **terzo operatore nazionale per volumi di energia elettrica distribuiti**, con una quota di mercato del 3,6% ed il **secondo operatore nazionale per punti di prelievo**²⁷. L'azienda, titolare della concessione ministeriale, **distribuisce l'energia nel territorio di Roma e Formello** e, nel 2018, **ha 1.629.980 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti segue sia l'espansione urbana sia le dimissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 11).

I “PROSUMER” CONNESSI ALLE RETI ACEA: +10% NEL 2018

Il “prosumer” è uno dei protagonisti del **nuovo modello energetico** in corso di progressiva definizione. Si tratta di un soggetto che è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia; in grado di **provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico** e di **cedere in rete l'eventuale surplus produttivo**, e di instaurare, in tal modo, nuove relazioni sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia.

Acea si è mostrata sin dal principio proattiva verso le forme di innovazione che tale evolu-

zione del modello energetico comporta, ed in particolare per ciò che concerne lo **sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione**; ha inoltre provveduto agli adempimenti ed obblighi normativi legati ai nuovi sistemi di produzione e consumo. Al 31.12.2018, **sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi 12.458 prosumer** – il dato, in crescita di **circa il 10%** rispetto agli 11.344 prosumer registrati nel 2017, conferma la **tendenza dell'ultimo biennio ad un aumento costante e regolare**.

Sul totale prosumer attivi, 10.217 sono qua-

lificati come “prosumer domestici”, ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e 2.241 sono qualificati come “altri usi”, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa 7.000 sono anche clienti di Acea Energia. L'energia immessa in rete da tali soggetti nel 2018 è pari a **76,72 GWh**, di cui il **73% circa da fotovoltaico**.

IN AUMENTO I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO

Per i clienti che si trovano in **condizioni di ristrettezze economiche**, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che necessitano, a causa del proprio **stato di salute**, dell'utilizzo di indispensabili apparecchiature mediche energivore²⁸, l'ARERA, su indicazione del Governo, ha reso operativo il cosiddetto “**bonus elettrico**”, che consiste in uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica.

Negli ultimi anni continua ad aumentare il numero dei fruitori, evidenziando la **crescita del disagio sociale**. Nel 2018, infatti, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 23.746**²⁹ (circa il **15% in più** rispetto ai 20.683 clienti ammessi nel 2017), di cui 23.379 – il **98% del totale** – per disagio economico e 367 per condizioni di disagio fisico (stato di salute). Complessivamente, nell'an-

no, il sistema del bonus elettrico ha comportato per i beneficiari un risparmio economico di circa **3 milioni di euro**.

Nel territorio su cui si estende la **rete di distribuzione** gestita da **Areti**, inoltre, si contano **9.174 clienti ammessi al bonus elettrico**, il 21% in più rispetto ai 7.556 clienti rilevati nel 2017, (8.925 per disagio economico, 249 per disagio fisico), serviti, per la componente “vendita”, da aziende diverse da Acea Energia.

Acea è inoltre il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita**, con **oltre 2,6 milioni di utenze** ed **8,6 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 11). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito tramite Acea Ato 2, sono presenti **circa 690.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. A partire da quest'area – l'ATO 2-Lazio centrale – il Gruppo, nel tempo, ha progressivamente esteso la

propria attività, diventando operatore di riferimento anche presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)³⁰ in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania), nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

²⁵ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2018 (su dati 2017), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA); l'Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.

²⁶ L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda nel sito web di ARERA il *Glossario della bolletta elettrica*.

²⁷ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2018 (su dati 2017), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

²⁸ Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito ARERA: https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm.

²⁹ Per i clienti con disagio economico e fisico si fa riferimento al numero di clienti che hanno beneficiato del bonus almeno una volta nel corso dell'anno.

³⁰ Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. “Legge Galli” recepita nel T.U. 152/2006, che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa, si veda anche il capitolo *Schede società idriche ed attività estere* (fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016).

LA SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO

Nel 2017 ARERA è intervenuta, per quanto di competenza, sui temi del **contenimento della morosità** e della **tariffa sociale**, oggetto di due Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri. Relativamente al tema della **morosità**, nel 2018 l'Autorità ha pubblicato il documento di consultazione 80/2018 che, confermando gli orientamenti regolatori già emersi nel precedente DCO 603/2017³¹, ha approfondito le misure volte a una maggior tutela dell'utenza domestica residente, quali la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Il provvedimento illustra le categorie di utenti finali non disalimentabili, le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora, per la disattivazione, per la sospensione (da effettuarsi solo quando non sia tecnicamente fattibile la limitazione), per la limitazione e per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità. In relazione alla disalimentabilità l'Autorità propone di estenderne la definizione anche alle utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti

persone in stato di disagio fisico. Per quel che concerne la **tariffa sociale**, l'ARERA, con **delibera 897/2017**, ha approvato il testo integrato delle modalità applicative del **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI). Il TIBSI individua i beneficiari del bonus negli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale accertato, analogamente a quanto accade nel settore elettrico e del gas, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE. L'ammontare dell'agevolazione è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite) applicando alla quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (18,25 mc/abitante/anno, circa 50 litri/abitante/giorno) la tariffa agevolata. È fatta salva la facoltà degli Enti di Governo dell'Ambito di introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori a favore degli utenti in condizioni di vulnerabilità economica mediante il riconoscimento di un bonus idrico integrativo. Le disposizioni in materia di bonus sociale idrico sull'intero territorio na-

zionale hanno trovato applicazione a partire dal 1° gennaio 2018, mentre la possibilità di presentare domanda di bonus è scattata dal **1° luglio 2018**. Nell'aprile del 2018, con la delibera ARERA 227/18 ("Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati"), l'Autorità ha introdotto le necessarie modifiche e integrazioni al TIBSI per garantire la concreta attuazione della nuova disciplina, e in agosto 2018, con la Determina 14/DACU/18, le procedure di dettaglio per la validazione delle richieste di bonus sociale idrico nonché le *procedure per il riconoscimento della componente compensativa una tantum* corrispondente a quella che avrebbero potuto percepire gli utenti interessati se avessero avuto la possibilità di presentare domanda il 1° gennaio 2018. Nel corso del 2018, tra luglio e dicembre, **Acea Ato 2** ha ricevuto **3.043 domande** di bonus idrico, **Acea Ato 5** **1.527 domande** (tra individuali e condominiali) e **Gesesa** ha ricevuto **753 domande** di bonus idrico da parte degli utenti domestici residenti.

TABELLA N. 11 - INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2016-2018)

	u. m.	2016	2017	2018
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
mercato di maggior tutela	(n. punti prelievo)	942.873	892.877	832.719
mercato libero – mass market	(n. punti prelievo)	247.022	275.688	286.714
mercato libero – grandi clienti	(n. punti prelievo)	44.666	43.020	44.364
mercato libero gas	(n. punti di riconsegna)	148.832	167.337	172.755
totale	(n. contratti di fornitura)	1.383.393	1.378.922	1.336.552
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	1.309.366	1.316.339	1.319.118
clienti non domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	312.808	311.141	307.961
clienti in media tensione	(n. punti prelievo)	2.863	2.886	2.894
clienti in alta tensione	(n. punti prelievo)	7	7	7
totale	(n. punti prelievo)	1.625.044	1.630.373	1.629.980
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	(n. utenze)	628.078	649.319	689.827
Acea Ato 5	(n. utenze)	185.610	194.360	197.821
Gesesa	(n. utenze)	55.221	55.253	57.404
Acque	(n. utenze)	324.122	325.912	327.323
Publiacqua (*)	(n. utenze)	390.486	393.099	395.675
Acquedotto del Fiora (*)	(n. utenze)	231.266	231.648	231.563
Gori	(n. utenze)	518.058	523.352	526.808
Umbra Acque	(n. utenze)	231.485	232.910	233.405
totale	(n. utenze)	2.564.326	2.605.853	2.659.826

³¹ Gli orientamenti espressi dall'Autorità con il DCO 603/17 si riferivano in particolare alla costituzione in mora, alla sospensione della fornitura, agli indennizzi in caso di erronea azione di morosità e alle tempistiche e modalità di riattivazione della fornitura sospesa per morosità. L'Autorità aveva altresì evidenziato orientamenti relativi alle procedure per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, all'individuazione delle utenze morose non disalimentabili, alla rateizzazione sia degli importi fatturati che del deposito cauzionale.

Acea Ato 2 (*)	(popolazione servita)	3.522.055	3.631.529	3.703.160
Acea Ato 5	(popolazione servita)	470.000	481.000	469.836
Gesesa	(popolazione servita)	131.512	132.403	137.311
Acque	(popolazione servita)	737.204	740.299	738.903
Publiacqua (*)	(popolazione servita)	1.242.739	1.242.649	1.244.295
Acquedotto del Fiora (*)	(popolazione servita)	403.861	403.084	403.016
Gori	(popolazione servita)	1.430.774	1.439.091	1.446.004 (**)
Umbra Acque (*)	(popolazione servita)	504.966	504.155	502.065
totale	(popolazione servita)	8.443.111	8.574.210	8.644.590

(*) Alcuni dati relativi ad utenze e popolazione servita del biennio 2016 e 2017 sono stati rettificati.

(**) Popolazione residente, al 1° gennaio 2018.

LA QUALITÀ PERCEPITA



**CUSTOMER SATISFACTION:
INTERVISTATE
IN AREA LAZIALE
28.100 persone**



I GIUDIZI GLOBALI 2018 SUI SERVIZI EROGATI :
SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: 7,7/10
SERVIZIO ELETTRICO «RETE»: 7,9/10
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: 6,5/10
SERVIZIO IDRICO (ROMA E FIUMICINO): 8/10
SERVIZIO IDRICO (FROSINONE E PROVINCIA): 5,7/10

Acea rileva, da molti anni, la **soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati**, in ambito elettrico, idrico³² e di illuminazione pubblica, **tramite indagini semestrali**, svolte da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara.

L'Unità Relazioni con gli stakeholder, entro la Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione della Capogruppo, **coordina il processo** volto alla periodica misurazione della qualità percepita dai clienti del Gruppo, di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi, e **supporta il Vertice nell'analisi e nella comprensione dei dati rilevati**.

In continuità con gli anni passati, le due **indagini semestrali** realizzate nel 2018 sono state condotte con metodologia CATI³³ e sono stati elaborati i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), è un giudizio c.d. "di pancia", espressione di una valutazione impulsiva da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione complessiva e sugli aspetti** del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, indice 0-100**), basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi espressi e l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione complessiva e sugli aspetti** del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%**) che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

Riguardo ai **"canali di contatto"**, le interviste vengono svolte coinvol-

gendo **clienti selezionati** con la metodologia del **"call back"**, tra coloro che hanno di recente usufruito dei servizi (numeri verdi commerciale o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) ed hanno rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Nei sottoparagrafi seguenti, dedicati ad illustrare la soddisfazione dei clienti per ciascun servizio – c.d. "qualità percepita" –, i grafici rappresentano **gli indici di soddisfazione (CSI) rilevati nell'anno**. Per le percentuali di clienti soddisfatti sui più importanti fattori di qualità dei servizi ed il confronto con gli esiti delle indagini 2017, si rinvia alla **tabella n. 12**.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

La **soddisfazione dei clienti sul servizio di fornitura di energia elettrica** (vendita e distribuzione) è stata rilevata, tra aprile/luglio e novembre/dicembre 2018, con interviste telefoniche rivolte complessivamente a **13.400 persone**, rappresentative dei clienti del **mercato di maggior tutela** e del **mercato libero: 8.900 per gli aspetti relativi alla vendita**, gestiti da **Acea Energia**, e **4.500 per gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione (rete)**, gestiti da **Areti**.

I **giudizi globali sul servizio elettrico**, qui riportati come media delle due rilevazioni semestrali: **7,7 su 10** per gli aspetti commerciali (vendita) e **7,9 su 10** per gli aspetti relativi alla distribuzione (rete), **si confermano positivi** ed in linea con il 2017.

³² Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle società Acea Ato 2 (Roma e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, e, grazie ad una prima rilevazione realizzata nel secondo semestre 2018, Gesesa, operativa nel territorio di Benevento e provincia.

³³ Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,3% ed un massimo di +/- 4,3% e il livello di significatività è del 95%.

Per i **clienti del mercato di maggior tutela**, l'indice di **soddisfazione complessiva (CSI)** sulle **attività di vendita dell'energia**, già positivo nel 2017 (88,9 su 100), **migliora ulteriormente**, risultando, come media delle due rilevazioni dell'anno, **92,2 su 100**. Stabili o in salita, rispetto al precedente ciclo di rilevazioni, i CSI relativi a tutti gli aspetti del servizio sottoposti a valutazione; in particolare si segnala il miglioramento del CSI sul **numero verde commerciale** (da 83,6 a **90 su 100**). Esiti analoghi anche per i **clienti del mercato libero**: sale l'indice di soddisfazione complessiva sino a **90,9 su 100** e sta-

bili o in miglioramento i singoli aspetti del servizio, in particolare il **numero verde commerciale** (da 84 a **89,7 su 100**).

Riguardo alle **attività di distribuzione dell'energia (rete)**, è **molto elevato l'indice di soddisfazione complessiva (95,5 su 100)** ed in crescita rispetto al 2017 (93,2 su 100). **Ottimi anche i CSI sugli aspetti del servizio, tutti alti ed in miglioramento**, in particolare la segnalazione guasti (da 91,8 a **96,7 su 100**). Si vedano il grafico dedicato e la tabella n. 12.

GRAFICO N. 17 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (2018) (INDICE 0-100)



NB I Customer Satisfaction Index - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

In maggio/luglio e in ottobre/novembre 2018 è stata rilevata la **soddisfazione dei cittadini in merito al servizio di illuminazione pubblica**, tramite interviste somministrate a **2.900 residenti nei comuni di Roma e Formello**. Il campione, rappresentativo dell'intera popolazione residente, è stato individuato su 3 macroaree territoriali: Roma centro-nord e Formello, Roma est-sudest, Roma sud-ovest. Come **media delle due rilevazioni semestrali** il **giudizio globale** sul servizio si mantiene in linea con l'anno precedente e **nell'area del-**

la **media soddisfazione (6,5 su 10)**.

Nonostante la stabilità del giudizio globale, l'**indice di soddisfazione complessiva sul servizio**, come media dei due semestri, **sale rispetto allo scorso anno**, risultando **82,2 su 100** (a fronte del 75,7 su 100 del 2017); **in miglioramento** anche le valutazioni espresse dai cittadini sugli **aspetti tecnici** del servizio (**75,3 su 100**) ed in particolare sulla **segnalazione guasti (92,1 su 100**, a fronte di 78,6 rilevato nel 2017). Si vedano il grafico dedicato e la tabella n. 12 per le percentuali di soddisfazione sui singoli item ed il confronto con le precedenti rilevazioni.

GRAFICO N. 18 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2018) (INDICE 0-100)



NB I Customer Satisfaction Index - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali..

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua) gestito nell'area laziale, è stata rilevata la soddisfazione dei clienti di Acea Ato 2 (Roma e provincia) e di Acea Ato 5 (Frosinone e provincia).

Su Roma e Fiumicino, le indagini si sono svolte, tramite interviste telefoniche, in aprile/giugno e ottobre/dicembre 2018. Il campione di intervistati, rappresentativo di tutte le utenze, è stato individuato su 4 macroaree territoriali: Roma centro-nord, Roma nord-est, Roma sud, Roma sud-ovest e Fiumicino, ed ha incluso, complessivamente, **5.800 persone**, tra **clienti domestici**, intestatari o meno di utenza diretta, e **Amministratori di condominio**.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico, come media delle due rilevazioni semestrali, **continua ad essere positivo (8 su 10)** ed in linea con le precedenti indagini.

L'**indice sintetico di soddisfazione complessiva sul servizio**, media dei due semestri, è molto elevato (**88,8 su 100**) ed in miglioramento rispetto allo scorso anno (84,7 su 100 rilevato nel 2017). **Salgono gli indici di soddisfazione per tutti gli aspetti del servizio sottoposti a valutazione** (si veda il grafico dedicato), ed in maniera più marcata i CSI su **fatturazione (86,6 su 100, era 80,9 nel 2017)**, **intervento tecnico (70,8 su 100, era 64,6)** e **sportello (88,5 su 100, era 83,8)**. Si veda anche la tabella n. 12.

GRAFICO N. 19 - CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2018) (INDICE 0-100)



NB I Customer Satisfaction Index - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2018 le due rilevazioni semestrali, svolte in aprile/maggio e in ottobre, hanno riguardato un campione di 2.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni "sentinella" - Frascati, Guidonia, Monterotondo e Tivoli - ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale.

Il **giudizio globale** rilevato è stato pari a **7,5 su 10**, stabile rispetto all'anno precedente (7,4 su 10). **L'indice di soddisfazione complessivo sul servizio**, come media delle due rilevazioni, è **84,7 su 100** (era 83,7 su 100 nel 2017); riguardo i singoli **aspetti** sottoposti a **valutazione**, si segnala il **miglioramento di tutti gli indici di soddisfazione relativi agli aspetti commerciali e ai canali di contatto: sportello** 74,6 su 100 (era 69,8 su 100), **segnalazione guasti** 77,8 su 100

(era 71,6 su 100), **numero verde commerciale** 79,9 su 100 (era 77 su 100) e **fatturazione** 92,2 su 100 (88,8 su 100 l'anno precedente); pur mantenendosi positivo, è risultato in calo l'indice di soddisfazione **sull'intervento tecnico** 79,6 su 100 (era 92,1 su 100), mentre si conferma molto alta ed in linea con il precedente ciclo di rilevazione la valutazione degli **aspetti tecnici** (continuità del servizio e pressione dell'acqua) con 91,7 su 100 (91,8 su 100 nel 2017).

Nell'area di **Frosinone**, le indagini sulla **qualità percepita del servizio idrico** si sono svolte nei mesi di aprile/giugno e ottobre/dicembre 2018. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **4.000 residenti** nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 - Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico, come media delle due rilevazioni, è pari a **5,7 su 10** (5,3 su 10 nel 2017), non ancora in un'area di piena soddisfazione ma in lieve risalita.

Osservando gli indici, tuttavia, si apprezza una maggiore soddisfazione. **Sale l'indice di soddisfazione complessiva sul servizio a 77,5 su 100**, come media delle due rilevazioni semestrali (nel 2017 era 70,8 su 100). **Migliorano anche gli indici di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti del servizio valutati**, in particolare gli **aspetti tecnici** o di continuità (da 58,8 su 100 del 2017 a **69,3 su 100**), la **fatturazione** (**69,6 su 100**, era 64,9 nel 2017), il **numero verde commerciale** (**90,7 su 100**, da 84,1 dello scorso ciclo di rilevazione) e **sportello** (che sale a **94,7 su 100** da 87,1). Per le percentuali di soddisfatti sui singoli elementi di qualità si vada anche la tabella n. 12.

GRAFICO N. 20 - CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO - VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2018) (INDICE 0-100)



NB I Customer Satisfaction Index - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Per quanto riguarda **Gesesa**, la società operativa a **Benevento e provincia**, nel **secondo semestre 2018 è stata svolta una prima rilevazione di soddisfazione dei clienti**³⁴. A tal fine sono state realizzate, nei mesi di settembre/ottobre 2018, **interviste telefoniche** ad un campione di **500 persone**, residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale gestito, rappresentativo delle utenze domestiche dirette o condominiali.

Il **giudizio globale** espresso sul servizio idrico è risultato piuttosto buono e pari a **7,3 su 10**. Più in dettaglio è stata rilevata la

soddisfazione sia in merito agli **aspetti tecnici** del servizio sia a quelli di **fatturazione**. Per i primi è stata valutata la **"continuità del servizio"**, considerata il fattore di qualità di maggiore importanza, per la quale si è registrato il **92% di soddisfatti**, ed il **"livello di pressione dell'acqua"**, con il **93,8% di soddisfatti**. Tra gli elementi di qualità della fatturazione, gli item considerati dai clienti come i più rilevanti sono stati la **"correttezza degli importi riportati in bolletta"** e **"l'invio regolare delle fatture"**. Per entrambi è stato rilevato un **livello di soddisfazione** elevato e pari, rispettivamente, all'**88,9%** e all'**88,7%**.

³⁴ Gli esiti della rilevazione, riferibili al solo secondo semestre 2018, si illustrano solo nel testo e non anche in forma grafica e in tabella, poiché i dati non sarebbero comparabili con le altre rilevazioni presentate.

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2017-2018)

(media delle due rilevazioni semestrali)

	u. m.	2017	2018	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	88,9	92,2	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	95,0	95,2	
<i>correttezza degli importi</i>	%	95,2	94,9	
<i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i>	%	96,2	95,3	
sito internet	0-100	92,3	91,6	
<i>gamma di operazioni disponibili</i>	%	91,7	93,0	
<i>facilità di navigazione entro il sito</i>	%	92,7	93,6	
numero verde commerciale	0-100	83,6	90,0	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	83,2	89,7	▲
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	83,6	89,2	▲
sportello	0-100	85,7	89,9	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	86,4	89,1	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	85,6	88,6	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	86,7	90,9	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	88,5	92,4	
<i>correttezza degli importi</i>	%	87,6	91,3	
<i>invio regolare della fattura</i>	%	89,0	94,4	▲
sito internet	0-100	87,3	86,6	
<i>gamma di operazioni disponibili</i>	%	87,3	87,4	
<i>facilità di esecuzione delle operazioni</i>	%	88,6	83,3	▼
numero verde commerciale	0-100	84,0	89,7	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	83,5	88,9	▲
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	82,5	89,2	▲
sportello	0-100	88,8	91,7	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	89,2	90,4	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,6	90,7	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	93,2	95,5	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	98,4	98,3	
<i>continuità del servizio</i>	%	98,6	98,3	
<i>costanza della tensione</i>	%	97,6	98,4	
interruzione programmata	0-100	90,5	95,0	
<i>correttezza di informazione sui tempi di ripristino</i>	%	91,2	95,4	
<i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i>	%	90,0	95,2	▲
segnalazione guasti	0-100	91,8	96,7	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	92,4	96,1	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	95,3	97,7	
intervento tecnico	0-100	86,7	89,5	
<i>competenza dei tecnici</i>	%	90,8	92,7	
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	80,8	85,2	▲
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	75,7	82,2	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio (*)	0-100	73,5	75,3	
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2017-2018) (segue)

	u. m.	2017	2018	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
continuità del servizio	%	71,6	72,7	
colorazione della luce	%	77,5	83,4	▲
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	74,2	73,9	
grado/livello di illuminazione (intensità)	%	70,6	74,7	
segnalazione guasti	0-100	78,6	92,1	▲
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	82,5	93,4	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	83,3	91,0	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	84,7	88,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	97,0	97,7	
continuità del servizio	%	98,3	98,3	
livello di pressione dell'acqua	%	92,3	95,5	
fatturazione	0-100	80,9	86,6	▲
correttezza degli importi	%	84,9	88,7	
invio regolare delle fatture	%	83,6	87,6	
segnalazione guasti	0-100	87,2	90,7	
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,0	89,5	▲
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	91,8	93,5	
intervento tecnico	0-100	64,6	70,8	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	53,3	57,7	
comprensione problema e capacità di risoluzione	%	73,0	81,2	▲
numero verde commerciale	0-100	85,1	89,3	
competenza dell'operatore	%	84,2	89,0	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,0	88,8	▲
sportello	0-100	83,8	88,5	▲
competenza dell'operatore	%	83,0	87,8	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	82,0	87,7	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	70,8	77,5	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	58,8	69,3	▲
continuità del servizio	%	57,3	68,6	▲
livello di pressione dell'acqua	%	66,5	73,3	▲
fatturazione	0-100	64,9	69,6	▲
correttezza degli importi	%	68,5	69,2	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	63,6	68,6	▲
segnalazione guasti	0-100	86,8	90,2	
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,0	91,5	
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	92,8	94,0	
intervento tecnico	0-100	91,0	87,3	
comprensione problema e capacità di risoluzione	%	98,3	87,7	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	80,0	83,5	▼
numero verde commerciale	0-100	84,1	90,7	▲
competenza dell'operatore	%	83,0	88,7	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,8	92,0	▲
sportello	0-100	87,1	94,7	▲
competenza dell'operatore	%	90,3	95,7	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	87,5	94,7	▲

(*) Si riporta la media delle valutazioni degli aspetti tecnici dipendenti e non dipendenti da Acea.

NB In tabella vengono riportati solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2018, come i più importanti; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2017. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).

LA QUALITÀ EROGATA

Tramite le Società operative che gestiscono i servizi, Acea provvede a **rinnovare o ampliare le infrastrutture (reti e impianti)** e si adopera per **ottimizzare i processi di gestione** e rendere **più efficaci e tempestivi i ripristini** in caso di guasti, affinché la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento. Altrettanta cura viene dedicata ai processi che rendono **più efficienti i canali di contatto con i clienti**, anche implementando le opportunità offerte dall'era digitale, e la **gestione degli aspetti commerciali**.

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

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola anche i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- gli **standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e **per il settore idrico, sono stabiliti** da un'unica Autorità nazionale: **l'Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** nonché, per il solo settore idrico, dalle Autorità locali.

Per quanto concerne quest'ultimo, dopo aver definito con la delibera 655/15 la **regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato**, stabilendo livelli specifici e generali di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale, l'Autorità ha avviato, con la delibera 90/2017, un ulteriore procedimento **per la regolazione della qualità tecnica** dello stesso. Tale procedimento ha portato, a valle delle consultazioni, al provvedimento finale che introdotto, a partire dall'annualità 2018, la disciplina della “*Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*” (Delibera 917/2017/R/Idr). La nuova disciplina si articola su tre livelli: gli **standard specifici** (tutti attinenti profili di continuità del servizio) che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici; gli **standard generali** (suddivisi in macro-indicatori e indicatori semplici a questi correlati) che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, e i **prerequisiti**, che rappresentano le condizioni che le gestioni devono soddisfare per essere ammesse **al meccanismo incentivante (premi/penalità)** associato agli standard generali. Mentre per gli standard specifici sono previsti standard unici nazionali, per i macro-indicatori è stata adottata una logica di gradualità e selettività, prevedendo obiettivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore. **Dal 1° gennaio 2018 è entrato in vigore** il nuovo sistema di indicatori alla base della qualità tecnica nonché il conseguente **obbligo di monitoraggio** sui dati. **Dal 1° gennaio 2019 i gestori sono soggetti agli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati** come previsti nella Delibera mentre la prima quantificazione dei premi/penalità si avrà nel 2020 sulla base delle performance realizzate dai gestori negli anni 2018 e 2019.

Per il **settore elettrico**, a valle di quanto entrato in vigore nel 2016³⁵ (V periodo di regolazione 2016-2023), l'Autorità, in tema di **qualità tecnica**, con l'aiuto degli operatori, ha definito, con delibera 668/2018/R/eel, un meccanismo che prevede **premi/penalità**, per incentivare le imprese di distribuzione che investiranno in interventi volti a rendere la rete maggiormente **resiliente** alle sollecitazioni derivanti da eventi atmosferici severi. Il meccanismo produrrà i suoi effetti **sugli interventi**, aventi determinate caratteristiche, che risulteranno **completati nel periodo 2019-2024**. Le imprese di distribuzione potranno accedere al suddetto meccanismo anche per interventi, iniziati nel 2017 e presentati nei Piani di resilienza 2018-2020, purché completati nel 2019 o nel 2020. Con successivi provvedimenti l'Autorità completerà la regolazione **armonizzando le metodologie di analisi del rischio** che oggi vengono effettuate dalle imprese di distribuzione in totale autonomia.

L'Autorità sta inoltre valutando, sempre tramite il confronto con gli operatori, di definire un meccanismo incentivante a vantaggio di quei Condomini, che, attualmente alimentati da infrastrutture vetuste, permetteranno **l'ammodernamento della rete di distribuzione**.

Nell'anno, ARERA ha definito il meccanismo di reintegro degli oneri generali di sistema versati dai distributori alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e al Gestore dei servizi energetici (GSE) permettendo così di ottenerne il reintegro.

Per quanto riguarda **gli aspetti commerciali**, ARERA ha dovuto armonizzare le previgenti norme regolatorie a seguito di alcune prescrizioni introdotte dalla legge n. 205/2017 (legge di bilancio 2018), quali, in ambito elettrico, la prescrizione biennale del diritto al corrispettivo per i consumi di energia elettrica e la fatturazione elettronica³⁶.

L'Autorità **ha introdotto**³⁷ le **offerte PLACET** (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) che i venditori di elettricità e gas, dal gennaio 2018, devono offrire, ai clienti aventi diritto alla tutela, applicando condizioni contrattuali prefissate, ma a prezzi liberamente stabiliti, secondo una struttura chiara, comprensibile e comparabile ed **ha fatto predisporre**³⁸, un **Portale Offerte** (www.arera.it/it/portaleofferte.htm, online da luglio 2018) attraverso il quale famiglie e piccole imprese possono cercare l'offerta più adatta alle loro esigenze.

Infine si segnala l'ulteriore **slittamento al 1° luglio 2020 della fine del mercato di maggior tutela**, inizialmente prevista per il 1° luglio 2019 e la delibera 639/2018/R/Com, con cui l'ARERA aggiorna alcuni parametri di calcolo del WACC per il periodo 2019-2021³⁹.

Al di là degli interventi di tipo regolatorio, già da molti anni i **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** in base ai quali le Società operano, fondati, com'è noto, su una **logica di miglioramento continuo**, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

³⁵ TIQE - Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (Allegato A alla delibera 646/15/R/eel e s.m.i.); TIT - Disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione, TIME - Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura e TIC - Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (Allegati A, B e C alla delibera 654/15/R/eel e s.m.i.).

³⁶ Si veda la Delibera 712/2018/R/Com. Per approfondimenti si rinvia al sito dell'Autorità.

³⁷ Con Delibera 557/2017/R/Com.

³⁸ Con Delibera 51/2018/R/Com.

³⁹ Il WACC è il costo medio ponderato delle risorse attraverso le quali l'azienda si finanzia. Nel caso specifico è alla base del calcolo del tasso di remunerazione del capitale investito per i servizi infrastrutturali.

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:
completata nel 2018
la trasformazione del servizio di disaster recovery
(INTERVENTI SU BUSINESS CONTINUITY E NETWORK MANAGEMENT SYSTEM)



AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO DELLE RETI MT E BT:
MESSI IN OPERA CIRCA **231 km** DI CAVO MT A 20 kV E CIRCA **377 km** DI CAVO BT (PROPEDEUTICO AL CAMBIO TENSIONE DA **230 V** A **400 V**)



realizzate o ampliate 130 cabine secondarie e ricostruite 1.010 cabine in esercizio, PER ADEGUARLE ALLA TENSIONE **20 kV**, RINNOVARNE LE APPARECCHIATURE E **predisporre al telecontrollo**



NEL 2018:
6.876 nodi MT telecontrollati

Areti gestisce il servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello. La società, titolare della concessione ministeriale, pianifica ed esegue gli interventi per l'ammmodernamento e l'ampliamento delle infrastrutture, costituite da linee elettriche in alta, media e bassa tensione, da cabine primarie e secondarie, dai sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia prelevata e immessa in rete. Le attività vengono svolte secondo procedure conformi ai Sistemi di Gestione QASE (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS.

Gli interventi sulle infrastrutture sono volti all'incremento della qualità del servizio erogato, anche tenendo conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), e dell'efficienza energetica delle reti; vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti correlata all'espansione urbana e all'incremento delle applicazioni dell'energia elettrica.

I Piani Regolatori delle reti AT, MT e BT rappresentano lo strumento operativo per lo sviluppo integrato delle reti elettriche; essi mirano, tra l'altro, a realizzare una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri in ottica smart city: generazione distribuita, mobilità elettrica, sistemi di storage, coinvolgimento

dell'utente finale, connettività.

Nell'ambito della progressiva attuazione dei Piani Regolatori MT e BT, gli interventi di Areti prevedono la costruzione di nuove dorsali volte a razionalizzare e potenziare le reti e, contestualmente, ad attuare il cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV sulla rete MT e da 230 V a 400 V sulla rete BT. Tali interventi generano sensibili benefici sulla capacità di trasporto, che garantisce margine di potenza residua per nuove connessioni, e sulla riduzione delle perdite di energia e delle cadute di tensione sulle reti MT e BT.

Le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture svolte nel 2018 riguardano interventi di costruzione, ampliamento, trasformazione, ammodernamento, potenziamento, dismissione - e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, misura, protezione, manutenzione ordinaria e straordinaria sulle cabine primarie e secondarie, sulle linee in alta tensione (AT), nonché sulle reti in bassa e media tensione (BT ed MT). I lavori sono funzionali alla capillare distribuzione dell'energia elettrica e al miglioramento del servizio, soprattutto in termini di disponibilità e continuità dell'erogazione.

I principali interventi realizzati nel 2018 sono riportati nel box dedicato.

I PRINCIPALI INTERVENTI 2018 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

LINEE AT E CABINE PRIMARIE

Nel 2018 si sono concluse le attività di demolizione della linea aerea 150 kV Cassia-Roma Nord, per un totale di 9,8 km e 39 sostegni, ed è stata avviata la demolizione della linea aerea 150 kV Flaminia 2 - Smistamento Est 2 per un totale di 22,58 km e 74 sostegni.

Sempre nel 2018 si è conclusa la costruzione della linea aerea 150 kV Roma Nord - San Basilio, relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km e 18 sostegni, si è conclusa la sostituzione del cavo 150 kV Belsito - Tor di Quinto (3,6 km) ed è stata avviata, e quasi conclusa, la sostituzione del cavo 150 kV Monte Mario - Belsito (3,6 km). Infine è stata avviata la realizzazione del nuovo tratto della linea aerea 150 kV Roma Nord - San Basilio per un totale di 4,08 km e 21 sostegni.

Si sono svolte attività di adeguamento, ampliamento e ricostruzione di 9 cabine primarie.

È stata avviata l'installazione del sistema Petersen, che ha rilevanti effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete, presso la cabina primaria Nomentano.

Si sono svolte, infine: le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su 111 interruttori AT; la manutenzione programmata su 799 interruttori MT; la revisione di 10 variatori sotto carico di trasformatori di potenza. Sono stati sostituiti 36 trasformatori di tensione AT e 6 trasformatori di corrente AT.

PROTEZIONE E MISURE AT E MT

Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio **sistemi di protezione elettrica per 47 nuovi stalli linea MT** e **interventi sulle protezioni elettriche** presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (58 montanti AT, 291 montanti MT e 29 trasformatori AT/MT e MT/MT). Sono state eseguite **misure della resistenza di terra presso 3.201 cabine secondarie** e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 26 cabine primarie e 51 cabine secondarie.

LINEE MT E BT

Per l'**ammodernamento e il potenziamento della rete**, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, nel 2018 **sono stati messi in opera circa 231 km di cavo MT a 20 kV** (217 km per rifacimento e 14 km per ampliamento). Nell'ambito della **manutenzione straordinaria**, sono state eseguite **ispezioni eliportate per una estensione delle linee aeree MT pari a 444 km**, ciò ha consentito la messa in atto di interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori e quanto altro necessario per la conservazione ed il mantenimento della funzionalità degli impianti. Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, **sono stati messi in opera circa 377 km di cavo BT**, di cui **65 km per ampliamento rete**, mentre, per i restanti **312 km**, gli interventi di rifacimento si sono svolti nell'ambito del **programma di ammodernamento** complessivo della rete BT, propedeutico al successivo **cambio tensione** sulla rete BT, da 230 V a 400 V.

CABINE SECONDARIE (MT E BT) E TELECONTROLLO

Sono state **realizzate o ampliate 130 cabine secondarie**, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi. Sono state **ricostruite** (in tutto o in parte) **1.010 cabine** in esercizio, per **adeguarle alla tensione 20 kV**, **predisporle al telecontrollo** o **rinnovarne le apparecchiature**. Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti **642 interventi di manutenzione straordinaria**, e **3.410 ispezioni** per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali e dar corso ai necessari relativi interventi di manutenzione ordinaria. Il **telecontrollo è stato esteso** ad ulteriori 374 cabine secondarie e 141 recloser, arrivando, al 31/12/2018, a **6.876 nodi MT telecontrollati**. Sono stati svolti, infine, 5.518 interventi manutentivi (su TLC e Recloser).

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO: I SISTEMI CENTRALI PER IL TELECONTROLLO

Nel 2018 è stata completata la trasformazione del preesistente servizio di **Disaster Recovery**. Gli interventi effettuati, che hanno portato rilevanti miglioramenti nella riduzione delle perdite di rete e dei tempi di inattività in caso di evento disastroso, sono stati incentrati su tre ambiti: **Business continuity** – il sistema di telecontrollo della rete elettrica è dislocato su **due nodi geograficamente distanti** sul territorio urbano, connessi da un collegamento in fibra ottica ad alta velocità e bassa latenza. Rispetto alla precedente architettura di riattivazione del servizio, in caso di evento disastroso – Disaster recovery – che avrebbe comportato comunque alcune ore di disservizio, **oggi**, grazie agli interventi effettuati nell'anno, **il sistema è stato evoluto ed è in grado** di assicurare la **continuità del servizio di telecontrollo** – Business Continuity – anche a fronte di un fault parziale o totale di uno dei due nodi di cui è costituito.

Network management System – le reti di telecomunicazioni a supporto del telecontrollo della rete elettrica sono costituite da diverse sottoreti realizzate, negli anni, con differenti tecnologie e monitorate da sistemi un tempo non integrati. Areti, già da alcuni anni, aveva avviato il progetto “Network management system” per l'evoluzione del sistema di gestione delle reti. Nel 2018 è stato **completato lo sviluppo ed è entrato in esercizio il primo Network management system** in grado di fornire un servizio real-time di **diagnostica e individuazione automatica dell'apparato di telecomunicazione guasto** sulla rete, monitorandone le diverse porzioni in modo integrato. **Scalatura/normalizzazione delle architetture in ambito network e security** – nel corso dell'anno sono proseguite le attività anche in questo specifico ambito volto a **proteggere i sistemi da attacchi esterni**.

Areti sviluppa diversi progetti, anche in sinergia con altri soggetti industriali, che prevedono attività di ricerca e **applicazione di tecnologia innovativa**, considerando altresì le iniziative proposte dagli enti istituzionali nazionali e le opportunità offerte dalla Comunità Europea. In particolare, negli ambiti delle **“reti intelligenti”** – smart grid -, dei **sistemi di gestione avanzata delle reti** (automazione e digitalizzazione), **della resilienza delle stesse, dello storage distribuito** (sistemi di accumulo) e delle **“smart city”** (ad esempio con interventi sulle infrastrutture della pubblica illuminazione) (si rinvia, per maggiori informazioni, al capitolo *Istituzioni e Impresa*). Nel corso del 2018, ad esempio, sono state **completate** le implementazioni sui sistemi aziendali degli **algoritmi per il calcolo delle metriche di resilienza**. Tali algoritmi permettono di classificare in modo dinamico ciascun ramo e nodo della **rete elettrica in alta e media tensione in funzione del rischio per la continuità del servizio**. Il rischio viene stimato sulla base dell'impatto che si determinerebbe a fronte di un guasto e di un indice di tasso di guasto dell'elemento

stesso. Anche nell'ambito delle “perdite di rete” è in corso un progetto che si è posto l'obiettivo di **definire algoritmi specifici volti a misurare/stimare le perdite di rete in bassa tensione**, a partire dalle misure in cabina secondaria, dalle misure di consumo dei clienti e dalla topologia di rete. Ancora, a titolo esemplificativo, per l'impatto che tali progetti innovativi potranno avere sui clienti e sulla collettività, si citano, in questa sede (e rinviando anche al paragrafo dedicato all'innovazione nel capitolo *Istituzioni e impresa*) il **“progetto autoparco”**, che prevede la realizzazione di un autoparco di **ricarica di veicoli elettrici**, dotato di impianto fotovoltaico e **sistema di accumulo**, al fine di sperimentare anche funzionalità di **gestione di prosumer**; il **“progetto blockchain”**, che sfruttando la tecnologia in grado di registrare scambi e informazioni in modo sicuro e permanente, senza necessità di intermediari o terze parti che intervengano a garanzia dei dati condivisi, si pone l'obiettivo di verificare la fattibilità di un sistema in grado di **certificare gli scambi energetici tra pro-**

duttore-storage-consumer e assegnare loro penalità o premialità a seconda degli effetti che questi inducono sulla rete in termini di sfasamento e tensione; il **“progetto luce+”**, che ha previsto la **realizzazione di un prototipo di palo di illuminazione pubblica intelligente**, in grado di gestire una serie di sensori e funzionalità propri del servizio di illuminazione pubblica, ma anche di fornire servizi utili al distributore elettrico (ad esempio, modem integrati, ecc.) e a terzi (ad esempio sensori ambientali, videoanalisi, ecc.); infine, si segnala anche la prosecuzione del **“progetto drone”**, avviato nel 2017, grazie al quale è **stato realizzato un sistema aeromobile a pilotaggio remoto** atto alla **verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica** gestite da Areti, il progetto proseguirà, con lo sviluppo di un **“drone terrestre”**. In ambito **“fibra ottica”**, nel corso del 2018 sono state completate **le attività di posa fibra ottica acquisita in IRU** da Telecom e Wind per la creazione di una rete primaria tra impianti di trasformazione AT/MT, funzionali all'integrazione dei servizi presenti e futuri in cabina primaria.

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering**, nel 2018 Areti **ha completato gli approfondimenti tecnici** legati allo sviluppo e al consolidamento dei nuovi standard e **le prove sperimentali in campo**, avviate nel 2016, **sui prodotti dei principali costruttori di contatori, dotati di tecnologie avanzate**. È stato, di conseguenza, avviato un gruppo di lavoro per la definizione delle specifiche tecniche, che ha portato a fine 2018 al completamento della **pre-disposizione della documentazione necessaria per l'espletamento di una gara ad evidenza pubblica** (tramite dialogo competitivo) per la fornitura del sistema di contatori elettronici 2G.

Nell'anno è stato anche **completato lo sviluppo di un concentratore multiservizio** per i contatori elettronici, **entrato in esercizio** al termine delle necessarie **prove** e dei **collaudi**. Si tratta di un apparato modulare, costituito da **un'unità centrale di controllo ed elaborazione** e una o più **unità aggiuntive ognuna dedicata a un servizio specifico (elettrico, idrico, ecc.)**.

Le attività sugli sviluppi della misura multiservizio, per la **sperimentazione di tecnologie polifunzionali di telelettura**, applicabili a più settori, sono proseguite: Areti ha sviluppato, per Acea Ato 2, il dispositivo di telelettura di contatori idrici (dotati di lancia-impulsi) **con tecnologia NB-IoT**, che si è andato ad aggiungere alla versione precedente in tecnologia GPRS. **Il progetto si è concluso** ed è passato alla fase di esercizio in campo; la soluzione individuata ha portato, in marzo 2018, al **deposito di brevetto per invenzione industriale**.

È infine proseguita, come ogni anno, l'**installazione dei contatori digitali in telegestione** presso le **utenze attive in bassa tensione**, per **un totale, al 31/12/2018, di 1.613.050 misuratori installati**, pari al **99,68%** del totale dei misuratori BT.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

I **parametri di qualità del servizio elettrico - commerciali** (prevenitivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) - **sono definiti** a livello nazionale dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA), che li rivede periodicamente, introducendo, in ma-

niera graduale, standard più stringenti.

Dal 2016 si è avviato il **nuovo ciclo di regolazione** sulla qualità dei servizi di **distribuzione, misura e trasmissione per il V periodo di regolazione 2016-2023**.

Tale sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli “specifici”** e **livelli “generali”**⁴⁰, sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 13, 14 e 15). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (tabella n. 13). Ogni anno **Acea fa pervenire all'ARERA i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica e **li comunica, come prescritto, ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta**.

Riguardo le **performance 2018 di qualità commerciale**, relative alla distribuzione e misura dell'energia elettrica, si presentano in questa sede **dati stimati**, che potranno differire da quelli trasmessi all'Autorità (ARERA) nei tempi da essa definiti.

Per quanto concerne i **livelli “specifici” di qualità commerciale**, sia per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e non domestici sia per le forniture in media tensione, si registra, in molti casi, un lieve miglioramento delle performance. Riguardo i **livelli “generali”**, relativi alle risposte ai reclami scritti/ricieste di informazioni, si rileva un sostanziale miglioramento delle performance rispetto al 2017 (si veda la tabella n. 13).

Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti⁴¹, erogati in caso di mancato rispetto dei livelli “specifici” di qualità, a partire da un importo base⁴², che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per Acea Energia, il 2017 è stato l'anno di start up di un nuovo sistema informativo, implementato allo scopo di sviluppare e migliorare le performance legate ai canali di contatto con i clienti; il sistema ha avuto le usuali necessità di messa a punto che avevano influito sulle performance. **Nel 2018 si sono cominciati a manifestare i primi miglioramenti** con più elevate percentuali di rispetto degli standard stabiliti dall'ARERA, per alcune prestazioni: ad esempio, tra i livelli specifici di qualità commerciale, le rettifiche di fatturazione sul mercato tutelato e la risposta motivata a reclami scritti sul mercato libero; migliorano anche le percentuali di prestazioni eseguite entro il tempo massimo, imposte dai livelli generali di qualità (si veda la tabella n. 14).

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

Si evidenzia che gli indicatori di continuità forniti, relativi all'esercizio 2018, non sono quelli comunicati all'ARERA bensì la migliore

⁴⁰ Gli “standard specifici di qualità” sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli “standard generali di qualità” sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

⁴¹ L'indennizzo, secondo le disposizioni dell'Autorità, è corrisposto al cliente, portandolo in detrazione in bolletta o procedendo all'emissione di assegno, entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o, al più tardi, dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.

⁴² L'importo, attualmente definito dall'Autorità, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione.

⁴³ Delibera 654/15/R/eel.

stima possibile al momento della pubblicazione del presente documento⁴⁴.

Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i primi dati disponibili riguardo l'esercizio 2018 e rappresentati in tabella n. 15 indicano una flessione dei risultati rispetto al 2017.

Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per gli utenti in MT**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei

loro impianti⁴⁵ in caso di **interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito**.

Sia per **gli utenti BT** che **per gli utenti MT**, inoltre, sono sottoposte a regolazione le interruzioni prolungate o estese, ossia **le interruzioni del servizio la cui durata si prolunghi oltre standard stabiliti**. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero di utenti BT disalimentati per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali. Il distributore versa altresì un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

TABELLA N. 13 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2017-2018) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 2017: DATI COMUNICATI ALL'ARERA; 2018: DATI STIMATI)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA - tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2017		2018	
		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	8,97	93,26%	7,17	96,89%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,97	84,96%	8,05	86,12%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	26,49	83,48%	16,08	94,51%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,26	94,61%	1,82	96,69%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,29	97,48%	1,18	98,72%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,10	99,19%	0,15	99,16%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,24	82,56%	2,29	80,83%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,34	89,88%	2,49	89,52%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	10,54	92,08%	12,62	93,07%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	/	/	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n. a.	84,61%	n. a.	88,16%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	49,93	41,38%	71,96	21,69%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	/	/	/	/

⁴⁴ I dati del 2018 sono la migliore stima disponibile al momento della pubblicazione, i dati certificati saranno resi pubblici dall'Autorità e consultabili sul sito web www.arera.it.

⁴⁵ Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali.

CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	8,27	94,31%	7,33	96,44%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,63	86,04%	7,74	87,44%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	20,02	89,64%	16,31	94,81%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,86	92,78%	2,13	95,73%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	2,26	96,25%	7,78	94,66%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,14	99,08%	0,20	98,86%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,36	80,21%	2,72	76,67%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,34	88,91%	2,53	88,99%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	10,52	90,98%	11,83	92,28%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	21,00	0%	21,50	50,00%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,12%	n.a.	90,84%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	37,89	44,44%	59,91	34,78%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	4,77	95,26%	3,79	97,55%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	3,81	92,08%	3,07	94,88%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	4,09	96,47%	4,54	96,61%

FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)

CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	41,84	65,57%	18,64	83,08%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	23,71	85,71%	5,27	100,00%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	48,64	78,57%	16,67	95,83%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,50	77,78%	7,13	60,00%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	20,04	57,69%	29,70	64,52%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	2,89	55,56%	1,52	82,35%
comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	8,55	90,91%	6,37	100,00%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	/	/	16	100,00%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,18%	n.a.	82,29%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	/	/	/	/
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/

COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE

dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	11,20	82,86%	69,48	58,07%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	63,47	29,96%	21,23	86,99%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA - tempo max. entro cui eseguire la prestazione	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		percentuale di rispetto tempo max.	
		2017	2018	2017	2018
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	59,14	43,88%	39,00	76,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	43,00	61,22%	25,00	81,00%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	69,09	38,76%	47,00	69,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	45,73	56,38%	29,00	79,00%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	47,67	67,12%	35,00	72,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	79,11	33,33%	28,00	73,00%

TABELLA N. 14 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2017-2018) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - DATI COMUNICATI ALL'ARERA)

VENDITA ENERGIA
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA tempo max. entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max.	
		2017	2018
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	69,2%	80,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	100,0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	76,3%	75,6%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	86,7%	60,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100,0%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	77,6%	85,5%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE			
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,1%	99,9%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,1%	98,8%

(*) I clienti del servizio in maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro. Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 15 - INDICATORI SOCIALI: DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2016-2018) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 2016-2017: DATI CERTIFICATI DALL'ARERA; 2018: DATI PROVVISORI STIMATI)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT
DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2016	2017	2018	2018 vs. 2016	2018 vs. 2017
alta concentrazione	27,88	34,93	43,7	57	25%

media concentrazione	31,46	39,51	51,4	63%	30%
bassa concentrazione	45,76	53,63	54,4	19%	1%

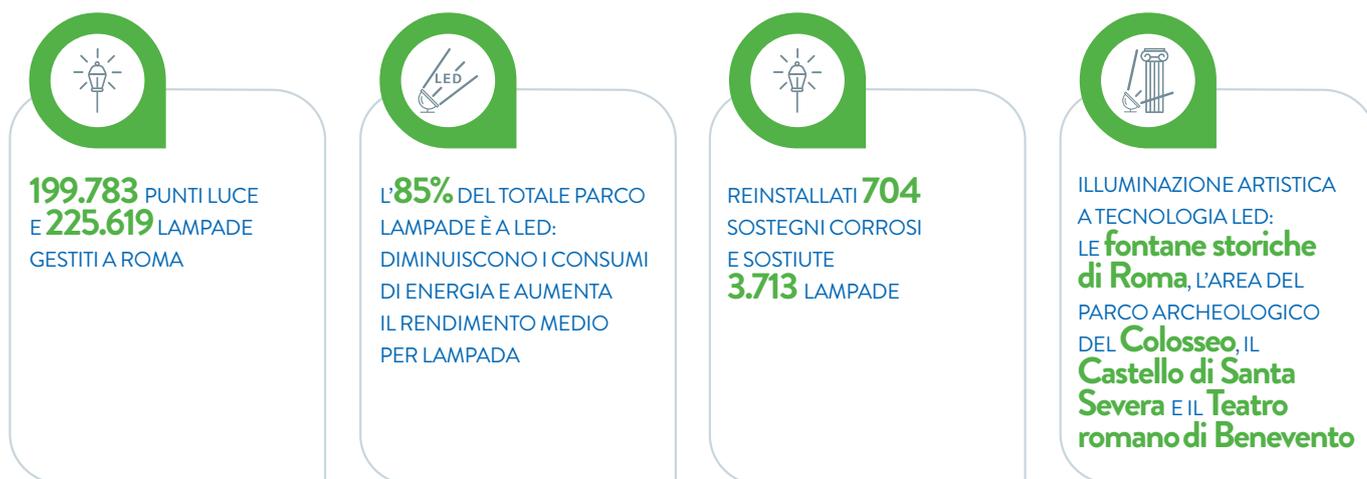
N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
alta concentrazione	1,42	1,78	1,99	40%	12%
media concentrazione	1,67	1,92	2,22	33%	16%
bassa concentrazione	2,51	2,57	3,01	20%	17%

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

NB Le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione"; con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

LA QUALITÀ NELL'AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA



La società Areti⁴⁶ nel 2018 ha gestito, tramite un'Unità dedicata, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale di Roma e Formello**, per **oltre 199.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km² (pari a circa 7 volte quello di Milano), in virtù del *Contratto di servizio*⁴⁷ stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.

La Società presidia le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione delle reti e degli impianti** di illuminazione ed opera nel rispetto di procedure conformi ai **Siste-**

mi di Gestione QASE (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS.

Gli interventi vengono programmati **mettendo in sinergia le competenze direttive e tecniche presenti in azienda con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze**, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali. Al di là del servizio svolto per Roma Capitale, le competenze sulla pubblica illuminazione vengono rese disponibili anche verso altri soggetti interessati.

TABELLA N. 16 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2018)

punti luce (n.)	199.783 (+ 0,4% rispetto al 2017)
p. luce artistico monumentale (n.)	circa 9.900
lampade (n.)	225.619 (+0,5% rispetto al 2017)
rete elettrica MT e BT (km)	7.981 (+ 0,3% rispetto al 2017)

È da segnalare che, sebbene negli anni **aumenti il numero di lampade installate**, continuano a **diminuire la potenza complessiva del parco lampade**, che è passata da 32,64 MW del 2016 a 17,83 MW del 2018, **ed i consumi** (quasi dimezzati tra il 2016 e il 2018) mentre **aumenta il rendimento medio per lampada**; ciò anche grazie alla **trasformazione degli impianti** intervenuta gli ultimi anni: nel 2018 sul totale di 225.619 lampade, **191.200, pari a circa l'85% del totale, sono a tecnologia LED** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).
Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica**, effettuati

nell'anno, **in ambito funzionale e artistico monumentale**, si evidenziano la progressiva implementazione del **"Piano LED per la Capitale"**, che ha portato **all'installazione complessiva, al 31.12.2018**, di oltre **170.000 corpi illuminanti**, con benefici in termini di **risparmio energetico** e riduzione degli effetti di dispersione del flusso luminoso. Nello stesso ambito, verso la fine del 2017, l'Amministrazione comunale aveva approvato il piano di **trasformazione a LED delle gallerie** che ha consentito, nel corso del 2018, di realizzare **sino a completamento** gli interventi presso **le gallerie Corso Italia**,

⁴⁶ Areti SpA, che gestisce la distribuzione dell'energia a Roma e Formello, a partire dal dicembre 2016 ha assorbito le attività di Acea Illuminazione Pubblica SpA, in recepimento del progetto di scissione parziale proporzionale di quest'ultima. Pertanto la società Acea Illuminazione Pubblica non è inclusa nel perimetro di rendicontazione del presente documento.

⁴⁷ Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'*Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA*, successivamente stipulato il 15 marzo 2011, il rapporto contrattuale è stato rinnovato fino al 31.12.2027.

Lungotevere Arnaldo da Brescia, Lungotevere Michelangelo, via di Tor Vergata, viale Oxford e, in via sperimentale, la trasformazione a LED del primo tratto (circa 1,6 km) della galleria Giovanni XXIII (si veda il box dedicato). Nell'ambito delle opere stradali connesse alla Stazione Tiburtina, Acea, che aveva già preso in carico l'impianto di illuminazione funzionale della Nuova Circonvallazione Interna (NCI), realizzato da RFI, ha ammodernato gli impianti, sostituendo le lampade del tipo al Sodio Alta Pressione con corpi illuminanti a LED (circa 1.350 apparecchi). È stata inoltre realizzata la nuova illuminazione a LED della piazza

del Campidoglio, delle fontane delle Naiadi, del Gianicolo e del Mosè (si veda il box di approfondimento), ed è stata riaccesa l'area del Parco Archeologico del Colosseo, che, nel corso degli anni passati, era stata oggetto di atti vandalici e danneggiamenti sugli impianti, avviando altresì un progetto volto ad innalzare i livelli di sicurezza (si veda il box dedicato). Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati realizzati due interventi di illuminazione artistico monumentale fuori Roma, che hanno avuto un particolare impatto positivo sul territorio: l'illuminazione del Castello di Santa Severa e l'illuminazione del Teatro romano di Benevento (si vedano i box dedicati).

PALI SMART PER LA SICUREZZA DEL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

Nell'ambito dell'intervento di riaccensione dell'area archeologica del Colosseo, realizzata in dicembre 2018, in virtù di un accordo stipulato tra MIBAC-Parco Archeologico del Colosseo e Acea, è stata avviata una prima sperimentazione, con prova di fattibilità, di una soluzione di videosorveglianza con funzionalità innovative, implementandola, in un'area

circoscritta del Parco, anche utilizzando le infrastrutture di illuminazione. Il sistema ha previsto l'attivazione di 4 macro funzionalità principali: antintrusione, riconoscimento facciale, analisi comportamentale e videosorveglianza. L'infrastruttura di supporto utilizzata ha minimizzato gli impatti sugli impianti esistenti.

Acea nei cicli di indagini sulla soddisfazione dei clienti in merito ai servizi erogati (qualità percepita) monitora, da alcuni anni, anche l'opinione e la percezione dei cittadini riguardo la trasformazione, in atto, dell'illuminazione con il LED. I risultati, come media delle due rilevazioni semestrali 2018, hanno evidenziato che circa il 66% dei 2.900 intervistati (+7% rispetto al 59% rilevato nel 2017 su un panel di 2.400 persone) ha avuto modo di notare l'illuminazio-

ne a LED su strada. L'84,2% degli intervistati ritiene che il progetto di trasformazione dell'illuminazione a LED sia importante per la città (era così per l'82% degli intervistati lo scorso anno) e le tre principali motivazioni addotte sono: il risparmio ed efficienza energetica (minori consumi) per circa il 79%, la migliore distinguibilità dei colori su strada, per circa il 25% e, per circa il 26%, il rispetto ambientale.

TABELLA N. 17 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N. PUNTI LUCE)
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	706 punti luce
interventi di efficientamento energetico/ innovazione tecnologica (sostituzioni armature)	18.229 punti luce
messa in sicurezza	4.008 punti luce

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

LA GALLERIA GIOVANNI XXIII

Ad agosto 2018 è stata effettuata in forma sperimentale la trasformazione a LED del tratto iniziale della galleria sud della Giovanni XXIII. L'impianto, di proprietà dell'Amministrazione Comunale, è costituito da un sistema di illuminazione ormai vetusto ed in parte spento. Approfondendo del transito sospeso per lavori straordinari di rifacimento del manto stradale, l'Amministrazione ha richiesto ad Acea di intervenire, ed effettuare la rimozione del preesistente sistema di illuminazione provvedendo ad installare un nuovo sistema a LED. L'attività prevista avrebbe dovuto riguardare circa 300 metri di sviluppo della galleria,

mentre ragioni tecniche di opportunità hanno permesso di estendere le lavorazioni a circa 1.600 metri, pari ad oltre la metà dello sviluppo complessivo della canna. La nuova illuminazione consta di 223 proiettori dell'impianto di rinforzo e di 231 proiettori asimmetrici dell'impianto permanente. La realizzazione è stata cablata al preesistente impianto e non sarà presa in gestione da parte di Acea sino al completamento delle opere. La realizzazione sperimentale ha ottenuto il plauso dell'Amministrazione Comunale, che ha confermato l'intenzione di completare tutti i lavori di trasformazione nel corso del 2019.

Ogni anno Acea svolge i lavori di manutenzione programmata e straordinaria sugli impianti (si veda la tabella n. 18), finalizzati alla

sicurezza e al mantenimento dell'adeguato livello di illuminazione del territorio.

TABELLA N. 18 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
verifica corrosione sostegni	42.339 sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	3.713 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	704 sostegni reinstallati

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, che vengono calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁴⁸.

Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)**, entro il quale andrebbero svolti gli interventi di riparazione, e **un tempo massimo (TMAX)**, superato il

quale scatta un sistema di penali⁴⁹.

Le **performance relative ai tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti** impiegati da Acea nel 2018 per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 19), pur presentando in alcuni casi un **lieve rialzo** rispetto ai livelli di servizio registrati nel 2017, rispettano i tempi medi di ripristino ammesso.

TABELLA N. 19 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2017-2018)

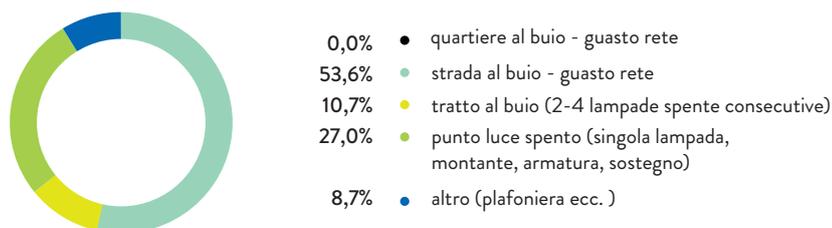
TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO (euro)	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO (*)		PRESTAZIONE ACEA	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2017	2018
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	<1 g.	<1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	2,8 gg.	2,6 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	6,7 gg.	9,9 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	8,5 gg.	9,3 gg.

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

La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e, come già accennato, può essere segnalata all'azienda, dai cittadini e dal Comune di Roma, tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)⁵⁰. **Nel 2018 sono pervenute 25.421 segnalazioni di guasto**⁵¹, ed entro l'anno ne sono state eseguite l'81%. La **distribuzione percentuale delle segnalazioni per**

tipologia di guasto è rappresentata nel grafico n. 21. Le voci maggiormente incidenti sono "strada al buio", in relazione a un guasto di rete (53,6%) e "punto luce spento" (27%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza, più contenuta la tipologia "tratto al buio" (10,7%). Non si sono, infine, registrati casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

GRAFICO N. 21 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2018)



Acea, in accordo con gli Enti preposti, **valorizza il patrimonio monumentale e architettonico presente nella Capitale, tramite l'illuminazione artistica**, con circa **10.000 punti luce** dedicati. La Società, che può vantare competenze distintive in quest'ambito, si rende disponibile anche per interventi richiesti da terzi (ad esempio enti ecclesiastici, albergatori, ecc.)

Nel 2018 sono stati realizzati **alcuni interventi di rilievo**, già richiamati ad inizio paragrafo. Nei box che seguono si è data evidenza, in particolare, agli interventi sulle fontane storiche e a due interventi realizzati, invece, fuori Roma.

⁴⁸ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

⁴⁹ Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, il dato puntuale delle segnalazioni, relative al 2018, soggette al computo penali non è disponibile.

⁵⁰ Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

⁵¹ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.



NUOVA ILLUMINAZIONE CON TECNOLOGIA LED PER LE FONTANE

Su richiesta di Roma Capitale, Areti ha redatto il progetto per la **trasformazione a LED degli impianti d'illuminazione di alcune fontane storiche**, già illuminate con proiettori equipaggiati con lampade a incandescenza. L'obiettivo è stato raggiunto **mantenendo lo stesso corpo lampada in fusione di ottone**, entro il quale, in sostituzione del sistema ad incandescenza, è stata studiata e **realizzata ad hoc una piastra LED di potenza 20 W**, provvista di uno specifico sensore di temperatura per far fronte all'eventuale funzionamento in aria del corpo stesso.

Gli interventi sono stati realizzati per **la fontana dell'Acqua Paola**, in via Garibaldi (Gianicolo); **la fontana del Mosè**, in largo di Santa Susanna e per **la fontana delle Naiadi**, in piazza della Repubblica.

La **fontana dell'Acqua Paola** è costituita da cinque grandi arcate fiancheggiate da colonne, un grande catino e un ampio attico con l'iscrizione dedicatoria e lo stemma pontificio. Alle sue spalle si trovano un piccolo giardino, con una scala di accesso, e una "terrazza" da cui ci si affaccia sulla città. L'impianto preesistente illuminava ciascuna delle parti sopra elencate, incluso il catino, grazie a proiettori subacquei; **il nuovo sistema**

luminoso ha potuto mantenere lo stesso numero di apparecchi e la stessa geometria d'impianto: all'interno della fontana sono state installate apparecchiature con una particolare piastra LED a 20 W, come sopra accennato, mentre gli altri apparecchi sono stati sostituiti con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED ed ottiche specifiche scelte allo scopo di conseguire il miglior risultato ed evitando dispersioni del flusso luminoso. L'intervento **ha consentito di passare dall'impiego di 4.412 W a 1.012 W nominali**. Anche per la **fontana del Mosè** è stato possibile mantenere inalterata la geometria dell'impianto preesistente **sostituendo gli apparecchi illuminanti** con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED di potenza 20 W e temperatura di colore di 4000 K. Per l'impianto d'illuminazione della **fontana delle Naiadi**, più complesso, si è potuto mantenere la medesima configurazione degli impianti subacquei, sostituendo, come negli altri casi, i precedenti con gli apparecchi a tecnologia LED, mentre per l'illuminazione per proiezione della parte superiore, è stato realizzato un nuovo impianto con 4 proiettori LED installati su due sostegni presenti nella piazza antistante la fontana.



LA VALORIZZAZIONE DEL CASTELLO DI SANTA SEVERA

Acea, nel maggio 2018, ha siglato un nuovo importante intervento di **illuminazione artistica permanente** che ha riguardato il **Castello di Santa Severa**, nell'ambito di un più ampio progetto di **riqualificazione del sito** effettuato dalla Regione Lazio.

Il Castello, edificato tra il X e l'XI secolo e più volte rimaneggiato sino all'attuale forma cinquecentesca, è considerato un vero gioiello architettonico, inserito in un contesto di particolare interesse storico – il borgo medievale entro cui è inserito il Castello sorge, infatti, sull'area dell'antico sito etrusco Pyrgi – e naturalistico, lungo il litorale laziale. L'intervento, grazie all'uso sapiente dell'illuminazione, ha voluto valorizzare gli elementi caratteristici dell'imponente edificio: la torre saracena, il prospetto fronte mare, il prospetto lato arenile, la torre angolare, il prospetto posteriore, oltre all'area archeologica interna alla corte.

Complessivamente sono stati utilizzati **94 apparecchi lineari e proiettori con tecnologia LED di ultima generazione**, per una potenza totale di circa 3.000 W, in grado di valorizzare i colori dei materiali della struttura muraria. **L'illuminazione si sviluppa prevalentemente per radenza**, quindi dal basso verso l'alto **per i prospetti esterni**, mentre **per evidenziare la parte interna del Castello sono stati scelti i proiettori**. Gli apparecchi di illuminazione sono stati posizionati in modo da **non alterare la percezione del complesso architettonico**.

L'intervento di illuminazione permanente si è coniugata con altri interventi di riqualificazione, che hanno previsto l'apertura di un Ostello e di nuove aree adibite a Museo, ed ha consentito la **fruizione dell'area anche per visite serali**. Questa realizzazione ha rappresentato il primo intervento del Gruppo Acea in Art Bonus.



L'ILLUMINAZIONE DEL TEATRO ROMANO DI BENEVENTO

Nel luglio 2018 è stata inaugurata, con un evento dedicato – un concerto di Nicola Piovani – ad ampia partecipazione di pubblico, **l'illuminazione del Teatro romano di Benevento**, dove opera **GESESA**, società del Gruppo Acea attiva nel settore idrico.

Il Teatro romano, fatto erigere dall'Imperatore Adriano nel 126 d. C. e poi ampliato da Caracalla tra il 200 e il 210 d.C., è di forma semicircolare, con 90 metri di diametro, e poteva ospitare sino a 15.000 spettatori. Con piena agibilità ed un'acustica ancora perfetta, **il sito archeologico riveste particolare importanza per la città** e, grazie all'intervento realizzato da Acea, è tornato a nuova vita.

Per il sistema di illuminazione, realizzato da Acea SpA grazie a un accordo con il Mibact e GESESA, con il placet della Soprintendenza e d'intesa con il Comune, **è stato scelto di illuminare sia gli esterni** (parte sommitale del coronamento, pilastri e absidi) della struttura architettonica del Teatro, **che gli interni** (auditorium e platea), con **120 apparecchi a LED**, ad alto livello di sostenibilità ambientale (la potenza globale è infatti di 3.200 W), di **due diverse sfumature cromatiche (bianco e giallo-oro)**, che hanno permesso di **mettere in risalto le differenze dei materiali di cui è composta la struttura**.

LA QUALITÀ DELL'ARIA IDRICA

Il Gruppo Acea gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) delle regioni Lazio, Toscana, Campania e Umbria, tramite società partecipate.

Nel seguito, in coerenza con il perimetro della rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) si descrivono le attività svolte da **Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino di abitanti serviti, nel 2018, di oltre 3,7 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**⁵², da Acea Ato 5, anch'essa operativa nel

Lazio (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e circa 470.000 abitanti serviti nell'anno) e da **Gesesa**, operativa in **Campania** (nell'area di Benevento e provincia, 22 comuni gestiti, e oltre 137.000 abitanti serviti nel 2018)⁵³.

La gestione del servizio idrico integrato (SII) segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue: dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente. È regolata da una **Convenzione di gestione stipulata tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito** (EGA - Ente di governo dell'Ambito). La **"Convenzione tipo"** che **regola i rapporti tra enti**

⁵² Acea ha avuto affidata la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario. La rete di Roma e Fiumicino viene pertanto definita "rete storica".

⁵³ Si tratta delle principali società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate in Bilancio con metodo integrale (100% Acea SpA), fatta eccezione per Gori SpA che è entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018. Da sole rappresentano il 50% della popolazione servita in ambito idrico da tutte le società del Gruppo. Le altre società di rilievo, operative, nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, tranne che per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente e il Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

affidanti e gestori, è stata a suo tempo oggetto di regolazione da parte dell'ARERA, che ne ha definito i contenuti minimi essenziali in modo uniforme sul territorio nazionale. Lo schema di convenzione riguarda gli strumenti per il **mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni**, l'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità per l'approvazione della predisposizione tariffaria e le procedure di subentro, con conseguente corresponsione del valore di rimborso. Per i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell'anno dall'ARERA⁵⁴, si rinvia al principio del paragrafo *La qualità erogata* e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità. Nella **Carta del servizio idrico integrato**⁵⁵, allegata alla Convenzione,

sono definiti gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza, **in ottemperanza alla Delibera 655/15** per quanto concerne la **qualità contrattuale** e, a partire dal 2018, **anche nel rispetto della Delibera 917/17 per gli aspetti di qualità tecnica**. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi. Per **la performance di qualità contrattuale** erogata dalle società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*.

IL SII NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE



Acea Ato 2 svolge le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** nel territorio dell'ATO 2 - Lazio centrale ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

La Società **continua progressivamente ad acquisire la gestione** dei comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento, dopo aver svolto, in accordo con le amministrazioni locali, la **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti). In presenza di situazioni di non conformità, deve, tuttavia, attendere l'esecuzione dei lavori necessari alla loro messa a norma, che vengono effettuati da parte dei Comuni interessati, se ne hanno capacità economica, oppure ad opera di Acea Ato 2, previa acquisizione del solo servizio idrico e della preliminare autorizzazione della STO per la copertura da tariffa. Nel 2018 è stato acquisito il SII (servizio idrico integrato) dei Comuni di **Civitavecchia, Capena e Morlupo**, anche se la decorrenza del trasferimento dei comparti fognatura e depurazione, per quanto sopra accennato, è stata subordinata al completamento di lavori di adeguamento sui depuratori e sui sollevamenti fognari comunali. Al **31 dicembre 2018** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, Acea Ato 2 ha gestito il **servizio idrico integrato** - acquedotto, fognatura e depurazione - **in 79 comuni**, pari a circa il 94% del totale della popolazione dell'ATO 2; **in altri 17 comuni** il SII è gestito **in modo parziale**.

Le **infrastrutture gestite** nel territorio, secondo i dati georeferenziati,

includono **circa 11.250 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)⁵⁶ **per l'idro-potabile**, e **circa 5.800 km di rete per il fognario**; le reti sono connesse ad un **sistema complesso di manufatti e impianti** che rendono possibile l'operatività dei servizi di acquedotto, depurazione e fognatura. L'azienda segue lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e svolge ogni anno interventi di **ammmodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti**.

Nel corso del 2018 Acea Ato 2 ha proseguito l'avanzamento di alcuni progetti, già avviati l'anno precedente e **finalizzati al miglioramento della gestione dei processi operativi** tramite la loro **reingegnerizzazione** - in particolare dei processi di preventivazione idrica e verifiche al misuratore richieste dal cliente -, e all'implementazione di **funzionalità informatiche** per il **monitoraggio puntuale della "qualità tecnica"**, secondo le disposizioni dell'Autorità.

Riguardo alle infrastrutture, nel 2018 è stato celebrato, con diversi eventi, **l'80° anno della inaugurazione** del tronco superiore dell'**acquedotto del Peschiera** (si veda anche il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*) ed in queste occasioni è stato dato anche un forte impulso a quella che sarà la **realizzazione del nuovo tronco superiore del Peschiera** che, dalle sorgenti, **dovrà affiancarsi a quello esistente per assicurare**, in alternativa ad esso, **l'approvvigionamento idrico dell'area metropolitana di Roma e di molti altri comuni** (si veda il box dedicato).

⁵⁴ Con Delibera 656/15.

⁵⁵ La *Carta del servizio idrico integrato* viene applicata progressivamente nei comuni acquisiti in gestione. Le *Carte del servizio* di Acea Ato 2, di Acea Ato 5 e di Gesesa sono disponibili on line sul sito www.gruppo.acea.it. In particolare, Acea Ato 2 ha adottato la *Carta del Servizio* come modificata dalle delibere dell'ARERA n.655/2015/R/idr e dalle Delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 - 2019" e n.3/18, "adozione dello schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2018 - 2019".

⁵⁶ I dati, progressivamente georeferenziati, si fanno sempre più puntuali. In dettaglio: 729 km di acquedotto, 1.029 km di reti di adduzione, 9.486 km di distribuzione.

Nel 2018 sono state poste le basi per la realizzazione di una infrastruttura di straordinaria importanza per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico di un territorio quale Roma e provincia. Si tratta del nuovo tronco superiore dell'acquedotto del Peschiera. L'acquedotto attualmente esistente ed in esercizio, per una lunghezza di circa 27 km, ha infatti raggiunto ormai un'età tale da rendere necessari importanti interventi di manutenzione, e non può essere messo "fuori servizio" senza arrecare conseguenze rilevanti sull'adeguatezza dell'approvvigionamento idrico del territorio.

Per questo ed altri motivi, il **nuovo Tronco Superiore del Peschiera** rappresenta il **principale progetto cui Acea Ato 2 intende dare attuazione**, e che la impegnerà per i prossimi anni, per assicurare l'affidabilità del sistema di approvvigionamento idropotabile di un'area molto vasta e di particolare importanza. A seguito della richiesta della

Regione Lazio del 12 dicembre 2017, il Ministro delle Infrastrutture e Trasporti ha disposto la costituzione di una **Cabina di Regia**, con nota 987 in data 11/1/2018, e l'ha nominata presso il **Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici**, finalizzata alla "messa in sicurezza dell'approvvigionamento di Roma Capitale e risanamento delle fonti idropotabili del Lazio", anche attraverso il **coordinamento delle attività pre-progettuali e progettuali dell'opera**. Acea Ato 2 ne ha predisposto il c.d. "quadro esigenziale"⁵⁷ dell'opera, secondo le indicazioni della Cabina di Regia, come previsto dall'art. 23 comma 3 del codice dei contratti pubblici e dall'art. 3 del decreto progettazione. È stata inoltre ammessa ad istruttoria, **nel settembre 2018**, l'istanza di rinnovo della concessione di derivazione per le sorgenti Peschiera-Capore, a favore del Comune di Roma.

In vista della sostituzione massiva del parco contatori – in virtù di quanto disposto dal Decreto Ministeriale 93/2017 – Acea Ato 2 negli ultimi anni ha **sviluppato e brevettato**, per il tramite di Areti, **un sistema innovativo di telelettura dei nuovi contatori**. Già a partire dal 2016, Acea Ato 2 ha avviato le prime sperimentazioni in ambito "smart metering", tramite progetti pilota, dei quali ha potuto valutare i positivi esiti. Il sistema di telelettura, così come sviluppato, prevede l'installazione, contestualmente al nuovo contatore, di un apparato lancia impulsi e di un modulo radio che consentirà di acquisire in modalità telelettura – quindi da remoto – i consumi registrati dai misuratori, che saranno infine acquisiti da un apposito Centro di Gestione. **L'installazione dei contatori dotati del sistema di telelettura è stata avviata a fine 2018** (si veda anche più avanti) e permetterà nel corso del 2019 di raggiungere diversi benefici ed efficienze quali:

- procedere alla fatturazione utilizzando i **consumi effettivi**, riducendo così al minimo l'utilizzo di stime e conseguentemente di fatture di conguaglio;
- monitorare in maniera puntuale e frequente i consumi potendo così raffrontare gli stessi con il relativo dato di immesso in rete al fine di un **corretto bilanciamento idrico**.

Nell'anno sono **proseguite le campagne sistematiche di ricerca perdite** occulte **sulla rete di distribuzione di Roma e sono state estese anche ad altri comuni**, con lo scopo di recuperare risorsa e far fronte, sempre meglio, alle problematiche emergenti legate ai cambiamenti climatici, quale l'eccezionale siccità verificatasi nel 2017. Per approfondimenti si veda anche il paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente* e, in particolare, il sottoparagrafo *Perdite idriche*.

Contestualmente alle attività di ricerca perdite occulte, nel febbraio 2018, sono state **completate le ultime riparazioni sui manufatti interrati** già visionati nel corso del 2017. Da tale attività sono stati **individuati circa 90 manufatti** sui quali è stato avviato un **programma di riqualificazione complessiva** che ha previsto la **sostituzione integrale degli organi idraulici** in essi presenti e che si è chiuso nel 2018 con **63 interventi realizzati**. Va precisato che l'esecuzione di tali interventi prevede necessariamente la realizzazione di interruzioni della fornitura idrica (fuori servizio) che spesso impattano molte utenze ed in particolare numerose utenze speciali, richiedendo un'attenta programmazione ed una calendarizzazione tale da contenere al massimo i disagi.

Infine, nell'ambito della progressiva digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS**, si è arrivati, al 31.12.2018, **alla georeferenziazione di oltre il 95% della rete potabile e all'85% della rete fognaria**.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 2

Gli acquedotti e la rete di adduzione sono in telecontrollo da un punto di vista **quali-quantitativo**, e la rilevazione da remoto fornisce informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe, posizione delle valvole, misure, allarmi e possibilità di effettuare manovre tramite telecontrollo); la rete di distribuzione di Roma, inoltre, è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di portata e/o pressione e/o livello. **La consistenza complessiva della rete soggetta a telecontrollo, compresa quella di acquedotto**, secondo i dati estratti dal sistema GIS, **è di circa 7.292 km**. Grazie alla progressiva implementazione del sistema, **i centri idrici** parzialmente o totalmente telecontrollati (con misure di pressione e/o portata e/o livello), nel 2018, sono **670** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **288** (fra cui le **Case dell'acqua** attive nell'anno). Risultano inoltre dotati di telecontrollo **oltre 400** punti di pressione, diffusi lungo la rete di distribuzione.

Per effetto delle maggiori precipitazioni verificatesi durante il periodo autunno-inverno, **il 2018 ha beneficiato di una situazione migliore rispetto al 2017**, in termini di **maggior disponibilità idrica alle fonti**. Ciò nonostante **Acea Ato 2**, per **mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico del territorio servito**, ha messo in atto **importanti iniziative**, alcune delle quali sopra richiamate (ricerca perdite idriche e riqualificazione delle infrastrutture, avvio del progetto per la realizzazione del nuovo tronco dell'Acquedotto del Peschiera). Sempre allo scopo di **aumentare la resilienza del sistema idrico romano ad eventi estremi** che si possono verificare a seguito dei cambiamenti climatici, è stato adeguato e potenziato **l'impianto di Grottarossa per potabilizzare l'acqua del fiume Tevere** (circa 500 l/s), al fine di alimentare, **esclusivamente in situazioni di emergenza**, il Comune di Roma, ad integrazione della riserva idrica del lago di Bracciano. L'impianto, **completato in tempi eccezionalmente brevi** alla fine del mese di ottobre, **è dotato dei sistemi di trattamento e controllo della qualità dell'acqua più avanzati ed innovativi** ed è in

⁵⁷ Con "quadro esigenziale" si intende "il documento che viene redatto ed approvato dall'amministrazione in fase antecedente alla programmazione dell'intervento e che individua, sulla base dei dati disponibili, in relazione alla tipologia dell'opera o dell'intervento da realizzare gli obiettivi generali da perseguire attraverso la realizzazione dell'intervento, i fabbisogni della collettività posti a base dell'intervento, le specifiche esigenze qualitative e quantitative che devono essere soddisfatte attraverso la realizzazione dell'intervento, anche in relazione alla specifica tipologia di utenza alla quale gli interventi stessi sono destinati (...)". www.codiceappalti.it/DLGS_50_2016/Art_3_Definizioni/8368.

grado produrre acqua assolutamente sicura dal punto di vista sanitario nel rispetto delle normative di settore.

Per migliorarne la gestione ed **ottimizzare le pressioni nella rete di distribuzione**, nel corso del 2018 sono stati condotti approfonditi **controlli sugli acquedotti e sulle grandi condotte di adduzione** ed effettuati interventi nei centri idrici. In molte realtà territoriali, interessate da criticità durante il periodo siccitoso del 2017, sono state realizzate le opere necessarie a **garantire il monitoraggio delle pressioni di esercizio** attraverso strumenti in grado di gestire il controllo in modo dinamico ed efficace (valvole idrauliche, riduttori di pressioni, ecc.). In alcune zone rurali, inoltre, sono stati installati rubinetti per la regolazione delle portate presso i singoli misuratori idrici in modo da contenere i consumi in caso di utilizzi impropri della fornitura idrica.

In tale contesto sono state installate nei Comuni della zona dei Castelli circa 30 valvole regolatrici di pressione destinate a realizzare distretti idrici a pressioni costanti e controllate in modo da **ridurre i volumi delle perdite idriche**.

Considerando l'intero territorio dell'ATO 2 gestito, sono stati altresì realizzati interventi di bonifica della rete idrica per circa 63 km. In agosto è stata completata la derivazione dall'Acquedotto Marcio (VIII Sifone) per alimentare il Comune di Frascati: un intervento che ha permesso di risparmiare sulla fornitura che proveniva dall'Acquedotto Simbrivio e ridistribuirlo in altri Comuni.

Le azioni intraprese hanno permesso di fronteggiare la stagione estiva senza particolari criticità ottimizzando la risorsa idrica disponibile e **limitando le turnazioni** ai Comuni di Civitavecchia e Velletri, con un netto miglioramento rispetto alla situazione degli precedenti anni.

Nell'area del Comune di Roma è proseguita l'attività di distrettualizzazione delle reti e l'installazione di nuovi punti di pressione. Gli interventi richiamati, associati al controllo ed alla regolazione della pressione nella rete di distribuzione idrica, hanno permesso di recuperare importanti quantitativi di acqua, con una riduzione di quelli immessi in rete rispetto agli anni precedenti, in particolare nella "rete storica" – Roma e Fiumicino – (si veda nella sezione *Le relazioni con l'ambiente* il paragrafo **L'attenzione al consumo della risorsa idrica**).

Nel corso dell'anno, infine, con diverse finalità, sono stati **avviati**

progetti sperimentali, tra i quali:

- la mappatura delle aree del territorio di Roma Capitale potenzialmente soggette a cedimenti strutturali per la presenza di cavità ipogee e sulle quali avviare un sistema di alert in caso di guasto sulle infrastrutture e/o determinare un driver per indirizzare il rinnovamento programmato delle stesse;
- l'analisi satellitare del terreno per individuazione aree potenzialmente interessate da danni idrici/fognari e sulle quali avviare attività di ricerca perdite capillare;
- l'utilizzo della piattaforma GIS per individuare aree urbanizzate, sulle quali pur essendo presenti infrastrutture idriche non risultano contratti di fornitura attivi. Tale fattispecie individua, potenzialmente, casi di prelievi abusivi, forniture non riattivate, contratti non correttamente trasferiti dalle precedenti gestioni, ecc.

Sono proseguite anche **l'installazione di nuovi contatori o la sostituzione di quelli non adeguatamente funzionanti** che nel 2018 hanno comportato circa **40.000 interventi**, tra nuova posa e sostituzioni, inclusi gli interventi nell'ambito del progetto di sostituzione massiva. Come già accennato, infatti, a fine 2018, in virtù del Decreto Ministeriale 93/2017, è stato **avviato un progetto di sostituzione massiva**, con l'installazione di **circa 18.000 nuovi contatori e di circa 600 contatori in modalità telelettura**. L'avvio dell'installazione dei **moduli di telelettura** è avvenuto negli ultimi giorni dell'anno, a seguito del collaudo positivo dell'intera infrastruttura necessaria al Progetto (VPN privata per la comunicazione dei dati da remoto al Centro di gestione e rilascio integrazione mappa applicativa SAP-WFM-CG). L'attività continuerà per tutto il 2019.

Nell'anno sono state svolte anche le **consuete attività di manutenzione** – quali chiusure di condotte per interventi di riparazione; lavaggi e disinfezioni di serbatoi e condotte – di rilievo al fine di **garantire flessibilità e efficienza del sistema di adduzione**. Nel corso di tali interventi sono spesso state realizzate bonifiche e sostituzioni di organi idraulici, valvole ecc., funzionali ad ottimizzare la distribuzione idrica.

In tabella n. 20 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, svolte nell'anno sulle reti idriche, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulla qualità delle acque potabili distribuite**.

TABELLA N. 20 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E ALTRI COMUNI IN GESTIONE) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto (rete idrica e derivazioni di utenza)	21.963 interventi (17.263 per guasto, 4.700 di ricerca perdite)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	circa 40.000 interventi (circa 12.000 nuova posa e circa 28.000 sostituzioni)
ampliamento rete idrica	15,4 km di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	62,8 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	10.751 campioni prelevati e 359.491 determinazioni analitiche eseguite su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua** nel 2018 si sono registrate **1.032 interruzioni e riduzioni idriche**; di queste, **830 sono state interruzioni urgenti** (per guasti accidentali a condotte/

impianti) e **202 programmate**. Circa il 4,4% delle chiusure complessive ha avuto una durata superiore alle 24 ore.

TABELLA N. 21 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (2016-2018)

	2016	2017	2018 ^(*)
interruzioni urgenti (n.)	1.874	1.915	830
interruzioni programmate (n.)	76	143	202
interruzioni totali (n.)^(**)	1.950	2.058	1.032
sospensioni con durata > 24h (n.)	193	242	45

(*) I dati 2018 si riferiscono alle rendicontazioni antecedenti l'attività di bonifica attualmente in corso e a tutti i casi riportati nel registro delle interruzioni del servizio previsto da "ARERA" con delibera 917/2017, ovvero interruzioni inferiori < all'ora e superiori > all'ora. **L'attività di bonifica dei dati in corso determinerà un incremento dei valori esposti**, ed un loro probabile allineamento con quelli del 2017. Le rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

(**) Il dato delle interruzioni totali, include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche.

Acea tutela le aree delle sorgenti idriche e svolge le attività di controllo della **qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile** e dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*). Acea Ato 2, anche con il supporto di Acea Elabori, esegue i controlli analitici sui campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli e i punti di prelievo** vengono stabiliti tenendo in considerazione i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. **Complessivamente**, nel corso dell'anno, nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, sono stati **prelevati 10.751 campioni** ed effettuati complessivamente, sia da Acea Elabori che da Acea Ato 2, **359.491 controlli analitici** sulle acque potabili. I dati sulla qualità dell'acqua, periodicamente aggiornati, sono disponibili anche on line (www.gruppo.acea.it). Nel 2018 Acea Ato2 ha avviato l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua**, a partire dal nuovo potabilizzatore di Grottarossa che tratta le acque del Tevere, in ottemperanza al D.M. 14/06/2017 (si veda anche la sezione *Le relazioni con l'ambiente*).

La **qualità dell'acqua sorgiva** prelevata per approvvigionare l'**area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) è a **livelli di eccellenza**. Nell'area dei **Castelli romani** e in altre zone **dell'alto Lazio**, la **natura vulcanica del territorio** provoca, invece, nelle falde acquifere la **presenza di elementi minerali** come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori** a quanto previsto dalla legge. Ciò ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga e la **pianificazione e realizzazione di numerosi interventi volti a superare tali problematiche**, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati **diversi impianti di potabilizzazione che, progressivamente**, sono stati messi in telecontrollo.

Nel **2018** sono entrati in esercizio i **potabilizzatori a servizio dei comuni di Allumiere ("5 Bottini") e Genazzano ("Pozzo San Filippo")**. Si è inoltre provveduto alla riqualificazione del degassatore di Barozze presso il Comune di **Rocca di Papa** per il quale è in corso il collaudo definitivo. Infine, sono stati **avviati i progetti** ed affidati i lavori per la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione e/o di riqualificazione e potenziamento degli esistenti ad Ariccia ("Montetondo" ed "Orsini"), Bracciano ("Pozzo del Pero" e "La Lega"), Castel Gandolfo ("Madonna di Coccio"), Trevignano ("Madrid") e Marino ("Camporesi").

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo

tema, sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2. Il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino**, espresso dal campione di intervistati, è **buono**, e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,6 su 10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 7,1 su 10**, entrambi in linea con l'anno precedente. **A Roma il 52% degli intervistati dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **29% afferma di non berne mai**; tali percentuali, **in provincia, passano al 37,4%**, per coloro che **bevono abitualmente l'acqua del rubinetto** ed al **43,1%**, per chi non ne beve. Tra **le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa prevale**, a Roma e Fiumicino, **l'abitudine a bere l'acqua minerale** nel 51,9% dei casi; la stessa motivazione viene addotta, diversamente dagli anni passati, per la prima volta anche in provincia, nel 46,4% dei casi.

È proseguita nell'anno l'installazione delle **Case dell'acqua - erogatori, gratuiti, di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti** per un totale, a fine anno, di **77 Case dell'acqua attive: 23 presso Municipi romani e 54 in provincia di Roma**. L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell'acqua hanno **una portata pari a 180 l/h**, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell'acqua è dotata di un **dispositivo di monitoraggio** integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché di schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **L'iniziativa continua ad avere un riscontro elevato: nell'arco del 2018 le "Case" hanno erogato complessivamente 19.250.000 litri di acqua**, con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 57%. Oltre ai **benefici di tipo sociale**, si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale**: i litri erogati sono infatti equivalenti a **circa 385 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno** (pari a circa **12,8 milioni di bottiglie da 1,5 litri**) e a circa **680 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie⁵⁸ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO₂ addizionata per ottenere acqua frizzante.

Acea Ato 2 ha in gestione **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

La Società, nel comune di Roma, gestisce anche gli impianti di sollevamento, i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche. Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le fontanelle che

⁵⁸ Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 2

Il servizio idrico integrato include, come noto, la **raccolta delle acque reflue** e la loro **depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale**.

Il sistema di depurazione nell'ATO 2 – Lazio centrale presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, unità territoriali che includono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al **31.12.2018** comprendono, secondo i dati georeferenziati, circa **5.830 km di reti fognarie** (di cui oltre **4.000 km** gestiti per Roma), **625 impianti di sollevamento fognari** (di cui **195** nel comune di Roma), **170 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma).

Per quanto riguarda il sistema fognario depurativo è proseguito il

programma di progressivo telecontrollo dell'intero comparto: **sono telecontrollati 565 sollevamenti e 167 depuratori minori**, con riporto dei segnali alla sala centrale di telecontrollo.

I depuratori principali sono controllati tramite sale locali (COBIS, Roma Nord, Ostia, Roma Sud, Roma EST), per le quali è in corso l'ammodernamento tecnologico con il collegamento dell'intero parco di misure e comandi alla sala centrale di telecontrollo. Nel 2018 è stato **completato l'ammodernamento della sala locale del depuratore COBIS**, per la quale è ora possibile il telecontrollo anche da centro.

Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono proseguiti, nell'anno, interventi di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria, insieme ai controlli sulle acque reflue** (si veda tabella n. 22). Gli interventi effettuati nel 2018, tra riparazione guasti e programmati, sono stati **circa 5.900**. L'intervento sulla rete prevede di frequente, oltre alla **riparazione dell'eventuale danno individuato, la ricognizione puntuale di un tratto più esteso** e ciò consente di **pianificare eventuali attività di bonifica** per migliorare le condizioni di esercizio.

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	4.709 interventi
interventi programmati su rete fognaria	1.205 interventi
ampliamento rete	3,5 km di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	8,2 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	7.050 campioni prelevati e circa 127.378 determinazioni analitiche eseguite sulle acque reflue

Acea **rileva i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori: i fiumi Tevere e Aniene** (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). Nel 2018 sono stati eseguiti **263 campioni in 17 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e 10 punti sul lago di Bracciano. La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati, rilevati in telecontrollo, relativi alle informazioni idrometriche e pluviometriche dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla qualità dell'acqua dei tratti**

urbani dei fiumi Tevere e Aniene. Attualmente sono installate 7 centraline di monitoraggio in continuo.

Nell'ottobre 2018, in particolare, è stata inaugurata **la nuova Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, un ulteriore passo in avanti in termini di innovazione, modernità, sicurezza ed efficienza operativa al servizio del territorio e dei cittadini. La nuova sala dispone di una serie di **soluzioni innovative applicate al controllo delle perdite e della ricerca guasti** unitamente a strumenti di monitoraggio di tutti i distretti romani per garantire un approvvigionamento costante e puntuale, 24 ore su 24, in risposta al fabbisogno della popolazione.

IL SII NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE-FROSINONE



CIRCA 5.200 km
DI RETI GESTITE
PER IL SISTEMA
IDRO-POTABILE
E **1.775 km**
DI RETI FOGNARIE



VARATO PIANO
QUADRIENNALE
INTERVENTI DI
ricerca perdite,
DISTRETTUALIZZAZIONE
RETI E ESTENSIONE
TELECONTROLLO



32 interventi DI
BONIFICA STAORDINARIA
DELLE RETE IDRICA, PER
CIRCA **42,4 km** DI
rete bonificata
OLTRE **10.530**
interventi TRA NUOVA
POSA E SOSTITUZIONE DEI
CONTATORI



115.345 controlli
analitici SU ACQUE
POTABILI
35.064
DETERMINAZIONE
ANALITICHE SULLE
ACQUE REFLUE

Acea Ato 5 svolge le attività di gestione, manutenzione, progettazione, realizzazione e ristrutturazione di reti e impianti nel territorio dell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO, anche per quanto riguarda la salute e sicurezza (ISO 45001:2018)** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nel corso dell'anno è stato acquisito in gestione il comune di Cassino. Al **31 dicembre 2018, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è curato in **86 comuni**, pari a circa il 95% del totale della popolazione dell'ATO 5, inclusa la **gestione di due comuni fuori Ambito** (Conca Casale e Rocca d'Evandro), e l'acquisizione, nel corso dell'anno, della gestione del comune di Atina⁵⁹.

Secondo i dati progressivamente georeferenziati, Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **5.200 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)⁶⁰, a servizio del sistema idrico potabile, e **circa 1.775 km di reti fognarie**. Le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

Nel corso del 2018 è proseguito l'ammodernamento delle **infrastrutture tecnologiche**, a servizio dei processi operativi, con particolare attenzione agli aspetti di gestione coinvolti dagli interventi della Autorità di regolazione del settore.

Riguardo all'avanzamento della attività di georeferenziazione di reti e impianti, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System, come accennato, nell'anno sono stati **mappati e caricati sulla piattaforma informatica tutti gli impianti attivi** – siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) ed impianti di sollevamento fognario e di depurazione –, inclusi i relativi schemi funzionali, e ciò rende più agevole ed efficace l'intervento dei tecnici. È stato inoltre **varato un piano quadriennale**, a partire da gennaio 2019, per il rilievo puntuale delle **reti idriche e fognarie** di tutti i comuni dell'Ambito, **ricerca perdite e distrettualizzazione** delle medesime ed estensione del **telecontrollo**.

Al **31.12.2018** si è arrivati alla digitalizzazione di **4.027 km di rete idrica** (227 km di rete di adduzione e **3.800 km** di rete di distribuzione), così come risultante dalla documentazione di Piano d'Ambito. Sono altresì presenti in GIS tutte le ubicazioni dei **contatori utenza**, il cui aggiornamento avviene a cadenza giornaliera.

Ogni anno, la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di comple-

tamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Nel 2018, **l'analisi degli assetti delle reti idriche** ha coinvolto i Comuni di Arce, Roccasecca, Colfelice, Castrocielo e Supino, con il supporto di un'altra Società del Gruppo, ed analoga attività è stata svolta con risorse interne su parte dei territori dei Comuni di Arpino, Pico e Villa Santa Lucia.

Inoltre sull'intero territorio sono stati **programmati 2.654 ordini di ricerca perdite**.

A Frosinone e Ceccano sono stati eseguiti interventi di bonifica delle reti idriche che hanno consentito un **recupero della risorsa idrica**, stimato in, circa 4 l/s per l'intervento nel comune di Ceccano e circa 10 l/s per l'intervento nel comune di Frosinone (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 5

Parte dei siti idrici, gestiti da Acea Ato 5 – suddivisi in fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione (partitori e serbatoi), sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – **sono dotati di tecnologia dedicata ai sistemi di telecontrollo**. In particolare, vengono effettuate attività sia di telemetria che di comando e controllo; inoltre sono rilevati parametri idraulici, quali portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe, con relativi parametri elettrici, ed infine parametri qualitativi (torbidità e cloro residuo).

Nell'anno è stato ampliato il numero dei siti gestiti da remoto: **gli impianti in telecontrollo, al 31.12.2018, sono un totale di 187 siti** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 13 di questi sono dotati anche di controllo qualità acque).

Sono proseguite le attività di **installazione di nuovi contatori** o di **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel **2018** hanno comportato oltre **10.530 interventi**. Riguardo all'**evoluzione dei contatori**, in Acea Ato 5 sarà implementato un **progetto analogo a quello attivato in Acea Ato 2**, che prevede lo sviluppo di una soluzione per la **telelettura dei contatori idrici**, con definizione della soluzione di connettività e lo sviluppo di un centro di gestione (gestito da Areti) con un'architettura integrata nella mappa applicativa Acea.

La tabella n. 23 riporta i principali interventi di bonifica e sostituzione condotte, le **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, funzionali al miglioramento del servizio di fornitura di acqua potabile a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

TABELLA N. 23 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete acquedotto	10.084 interventi di riparazione
interventi programmati su rete acquedotto	73 interventi (18 sulla rete di adduzione e 55 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	10.536 interventi
ampliamento rete idrica	1 intervento di ampliamento della rete idrica , per circa 0,4 km di rete ampliata
bonifica rete idrica	32 interventi di bonifica straordinaria della rete, per circa 42,4 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	2.272 campioni prelevati (inclusi campioni prelevati per controlli straordinari) e 115.345 determinazioni analitiche eseguite su acque potabili

⁵⁹ L'acquisizione in gestione del comune di Atina è intervenuta a conclusione di un lungo contenzioso che ha visto contrapposti Acea Ato 5 e il Comune. A fine novembre 2018, inoltre, vi è stato il pronunciamento definitivo del Consiglio di Stato che ha imposto il passaggio della gestione del SII del Comune di Paliano ad Acea Ato 5 e per cui sono in corso con la STO le procedure per l'acquisizione.

⁶⁰ In dettaglio: circa 1.200 km di rete di adduzione e 4.000 km di rete di distribuzione di acqua potabile. I dati sono stati rivisti alla luce delle attività di rilievo delle reti e della loro digitalizzazione in GIS.

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2018 si sono rese necessarie **702 chiusure**, di cui **552 urgenti** (per guasti a condotta o impianto, interruzione energetica, ecc.)

e **149 programmate**; soltanto **2 chiusure** hanno avuto una durata superiore a **24 ore**.

TABELLA N. 24 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (2016-2018)

	2016	2017	2018
interruzioni urgenti (n.)	355	303	552
interruzioni programmate (n.)	375	270	149
interruzioni totali (n.)^(*)	730	573	702
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	6	2

(*) Il dato delle interruzioni totali, include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo è stato pertanto utilizzato il numero dei fuori servizio totali.

Acea Ato 5 svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell'acqua ad uso potabile**, anche con il supporto di Acea Elabori. Le determinazioni analitiche vengono effettuate su **campioni prelevati da sorgenti e pozzi**, da impianti di adduzione, da serbatoi e **lungo le reti di distribuzione**, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo vengono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Nel 2018, su 2.272 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **115.345 determinazioni analitiche**. I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online (www.gruppo.acea.it).

Anche per i clienti di Acea Ato 5, le indagini di rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction) prevedono un approfondimento sulla **percezione della qualità dell'acqua da bere**, in merito al sapore, all'odore e alla limpidezza dell'acqua distribuita. Il giudizio globale espresso **non raggiunge ancora piena soddisfazione ed è pari a 5,6 su 10**. Resta contenuta sebbene in lieve aumento la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 20,1%, e conseguentemente elevata la percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 65,3%. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 32,1% dei casi "non mi fido degli aspetti igienici", nel 30% dei casi "sono abituato a bere l'acqua minerale", e nel 27,5% dei casi, "non va bene per la mia salute (troppo

calcio, presenza minerali)".

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 5

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale sono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione **nell'ATO 5 – Lazio meridionale** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono **gli impianti di depurazione, le reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2018 comprendono **213 impianti di sollevamento fognari, 131 impianti di depurazione e 1.775 km di reti dedicate**.

La **mappatura della rete fognaria in GIS**, analogamente alle reti idriche, è proseguita nell'anno: al 31.12.2018 la rete digitalizzata nel sistema cartografico è pari a **224 km** (217 km di tratta primaria, 6 km di tratta di allacciamento e circa 1 km di tratta di scarico).

Sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, come ogni anno si sono svolte attività di gestione e manutenzione, sono stati eseguiti interventi programmati e per guasto, sono stati portati avanti lavori di **sostituzione o realizzazione di collettori, realizzazione ed ampliamento della rete fognaria** (si veda tabella n. 25). L'attività di controllo delle acque reflue è stata effettuata su 2.910 campioni, per un totale di 35.064 determinazioni analitiche.

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	924 interventi
interventi programmati su rete fognaria, di cui:	12 interventi programmati
<i>ampliamento rete programmati</i>	4 interventi di ampliamento della rete fognaria, per circa 1,6 km di rete ampliata
<i>bonifica rete programmati</i>	8 interventi di bonifica della rete, per circa 3,8 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	2.910 campioni prelevati e 35.064 determinazioni analitiche eseguite sulle acque reflue

IL SII NELL'ATO – CALORE IRPINO



CIRCA **1.541 km**
DI RETI GESTITE
PER IL SISTEMA
IDRO-POTABILE
E CIRCA **553 km**
DI RETI FOGNARIE



291 interventi
DI RICERCA E RECUPERO
PERDITE E **1,4 km**
DI RETE BONIFICATA CIRCA
2.732 interventi
TRA NUOVA POSA E
SOSTITUZIONE DEI
CONTATORI



AVVIO, NEL SECONDO
SEMESTRE 2018,
IL PRIMO CICLO
DI **indagini**
di customer
satisfaction



6.101 controlli
analitici SU ACQUE
POTABILI
4.702
determinazioni
analitiche SULLE
ACQUE REFLUE

Gesesa svolge le attività di gestione, manutenzione, progettazione, realizzazione e ristrutturazione di reti e impianti a Benevento e provincia, nel territorio dell'ATO – Calore Irpino, ed opera nel rispetto di procedure incluse nei Sistemi di gestione QAS (Qualità, Ambiente, Sicurezza), certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nel corso dell'anno è stata acquisita la gestione del comune di Morcone, pertanto al **31 dicembre 2018**, il servizio idrico integrato – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **22 comuni**, con un bacino di popolazione servita pari a circa **137.300 persone**.

Complessivamente, la Società ha gestito, secondo i dati georeferenziati, circa **1.541 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)⁶¹, a servizio del sistema idrico potabile, e circa **553 km di reti fognarie** (tra emissari, collettori principali e secondari); le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

È in atto la digitalizzazione delle reti idrico potabile e fognaria in GIS (Geographic Information System), anche in vista di integrazioni con altri sistemi informativi.

Ogni anno la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Nel corso del 2018, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di ricerca e recupero perdite ha comportato **291 interventi** e la bonifica di circa **1,4 km** di rete idrica. Viene sviluppata la “distrettualizzazione” delle reti idriche, estendendo, progressivamente, la riduzione delle pressioni in tutti i comuni gestiti.

L'attività di digitalizzazione delle reti in GIS, come sopra accennato, è proseguita e al 31.12.2018 si è arrivati a mappare le consistenze sopra riportate di reti idriche e fognarie; i dati sono oggetto di continua modifica ed aggiornamento.

I siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione sono già stati georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali, e descritti in GIS fino al 3° livello di dettaglio, semplificando e rendendo più efficace l'intervento tecnico; tuttavia, anche in questo caso, sono in corso attività di aggiornamento.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA GESESA

La rete viene telecontrollata in un unico punto in ingresso al distretto Santa Colomba del comune di Benevento, dove si misura portata e pressione in ingresso e la pressione nel punto più sfavorito; i siti (fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione) dotati di tecnologia dedicata ai sistemi di telecontrollo, al 31.12.2018, sono **25**. Si prevede di ampliare progressivamente l'estensione del sistema.

Tra gli interventi intrapresi nel 2018 si segnala il revamping della centrale di sollevamento San Nicola.

Si sono svolte nell'anno attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti per un totale di oltre **2.732 interventi**.

La tabella n. 26 riporta le principali attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria, inclusi gli interventi di ampliamento e bonifica svolti sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile e i controlli sull'acqua potabile distribuita.

TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO – CALORE IRPINO (BENEVENTO E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	2.544 interventi (2.253 per guasto e 291 di ricerca perdite)
interventi programmati su rete acquedotto	90 interventi
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	2.732 interventi (tra nuova posa e sostituzione)
ampliamento rete idrica	0,84 km di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	1,4 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	297 campioni prelevati e 6.101 determinazioni analitiche eseguite su acque potabili

⁶¹ In dettaglio: 166 km di rete di adduzione e 1.375 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

Gesesa svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell'acqua ad uso potabile**. Le determinazioni analitiche vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo vengono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Nel 2018, su **297 campioni**, sono state effettuate, complessivamente, **6.101 determinazioni analitiche**. Inoltre, in 14 campioni sono stati analizzati i parametri riguardanti la radioattività (ai sensi del D. Lgs. 28/2016). I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online (www.gruppo.acea.it).

Nel **secondo semestre 2018** sono state avviate le indagini di soddisfazione dei clienti di Gesesa, con **una prima rilevazione rivolta ad un campione di 500 persone** rappresentativo del bacino di utenti (si veda il paragrafo *La qualità percepita*). È stato loro richiesto anche di **esprimere un giudizio circa la qualità dell'acqua**, ed in particolare una valutazione complessiva in merito al sapore, l'odore e la limpidezza dell'acqua potabile distribuita. Il giudizio globale espresso si colloca nell'area della **media soddisfazione ed è pari a 6,7 su 10**. Un approfondimento è stato inoltre dedicato a conoscere **le abitudini dei clienti circa l'uso dell'acqua del rubinetto**. È risultata piuttosto **contenuta la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 20,4%**, e conseguentemente elevata la percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 61,4%. Per questi ultimi, la ragione principalmente addotta, nel 42,3% dei casi, è l'abitudine a bere acqua minerale; nel 24,4% dei casi, inoltre, la motivazione richiamata è "non mi piace il suo sapore".

In merito ai dati di **continuità dell'erogazione dell'acqua**, Gesesa ha **ancora in corso l'implementazione del sistema informativo** atto alla **registrazione delle chiamate** entranti in sala operativa dovute ad interventi di urgenza richiesti dagli utenti. Pertanto, i dati dell'anno non sono disponibili. Il periodo estivo ha comunque comportato manovre programmate di chiusura e apertura acqua, in alcune frazioni dei comuni serviti per scarsità della risorsa idrica.

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA GESESA

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale sono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione **nell'ATO Calore-Irpino** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le **connesse stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2018 comprendono **18 impianti di sollevamento fognari, 32 impianti di depurazione e 553 km di reti dedicate**.

La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento.

Nel 2018, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **195 interventi per guasto e 16 interventi programmati**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria** (si veda tabella n. 27).

L'attività di **controllo delle acque reflue**, nell'anno, è stata effettuata su **346 campioni**, per un totale di **4.702 determinazioni analitiche eseguite**.

TABELLA N. 27 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO – CALORE IRPINO (BENEVENTO E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	195 interventi
interventi programmati su rete fognaria	16 interventi programmati
ampliamento rete	0,04 km di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	0,08 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	346 campioni prelevati e 4.702 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha deliberato sin dal 2015 (655/15/R/Idr) **in materia di qualità contrattuale per il settore idrico**, definendo i **livelli specifici e generali di qualità**, in vigore, per la maggior parte degli aspetti, dal luglio 2016 (si veda il principio del paragrafo *La qualità erogata*). Nel maggio 2018 si è chiusa la seconda edizione della "Raccolta dati qualità contrattuale del SII", che ha permesso all'ARERA, nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo ad essa attribuite, di effettuare un primo bilancio "annuale" dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza nel corso del 2017⁶².

Acea Ato 2 è stata **tra le poche aziende a livello nazionale** ad aver proposto, nel 2016, **livelli migliorativi degli standard minimi di qualità contrattuale** e l'**Autorità ha accolto l'istanza dell'Ente di governo dell'Ambito** (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) volta al **riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale** legati all'individuazione di standard migliorativi più stringenti rispetto a quelli definiti dalla delibera 655/15⁶³.

In particolare, **gli standard migliorativi**, per Acea Ato 2, riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**, con un valore medio di miglioramento del 46,5% nel 2016 e del 38,3% negli anni successivi⁶⁴.

Il riconoscimento tariffario del premio interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance⁶⁵ e **nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti** (si

⁶² ARERA, *Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta* (31 marzo 2018, su dati 2017), Volume 1, Capitolo 5.

⁶³ Ad eccezione di quelli relativi a processi non presenti nell'organizzazione operativa ovvero con livelli più stringenti nella Carta del Servizio.

⁶⁴ Alcune parziali modifiche rispetto all'originaria istanza sono state proposte in sede di aggiornamento della predisposizione tariffaria 2018-2019 (Delibera della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma n.3/18). Si tratta in gran parte di modifiche che entrerebbero in vigore dal 2019. Quasi la totalità di quelle che troverebbero applicazione a partire dal 2018 (quindi con riconoscimento tariffario nel 2020) risultano confermare meccanismi e vincoli già adottati in sede di validazione dei risultati delle performance 2017.

⁶⁵ Ad esempio, per le performance del 2016, comunicate nel 2017, il riconoscimento del premio, pari a circa 23 milioni di euro, si è avuto nelle tariffe del 2018.

veda anche il box relativo a premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*). È stato inoltre stabilito che, per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) il controllo e la verifica delle prestazioni, **Acea Ato 2**, a partire dal 2017, **è tenuta a produrre entro il 20 di gennaio di ogni anno** (in anticipo rispetto al termine del 31 marzo stabilito dalla delibera 655/15) **gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente**⁶⁶. La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

Le performance commerciali, come accennato, sono distinte in livelli specifici e generali per i quali l'Autorità nazionale ha definito standard di prestazione espressi in diverse unità di misura. **La tabella che illustra le performance di Acea Ato 2, affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi proposti dall'azienda**, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo. **Le performance 2018 di Acea Ato 2** (si veda tabella n. 28), evidenziano **una compliance media pari a circa il 91,4%**, con **ottimi risultati raggiunti nei seguenti macroambiti**: riattivazione e disattivazione fornitura, verifiche contatori e di pressione, vulture, reclami, fatturazione, sportelli e call center. Gli indicatori relativi all'esecuzione dei lavori e degli allacci rappresentano un'area di miglioramento su cui concentrarsi nel breve-medio periodo.

La Delibera 655/2015 prevede un meccanismo di **indennizzi automatici ai clienti** nel caso di prestazione fuori standard relativa ad uno degli indicatori specifici. Dal 2017 in poi il valore unitario dell'indennizzo varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione (30, 60 e 90 euro a seconda che la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard). Acea Ato 2, nel 2018, ha maturato indennizzi automatici verso clienti pari a circa 0,74 milioni di euro.

Le società Acea Ato 5 e Gesesa non hanno proposto standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità e si attengono, ogni anno, ai **tempi di consegna dei dati di performance previsti dalla**

medesima (31 di marzo 2019). **In questa sede, pertanto, sarà possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance**. Non trattandosi di dati definitivamente consuntivati ed ufficialmente comunicati all'ARERA, **tali stime sono da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni**, rinviandosi al prossimo ciclo di rendicontazione la pubblicazione dei dati 2018 consuntivati.

Con tali premesse, le stime delle performance di qualità contrattuale 2018 di **Acea Ato 5**, così come definite dall'ARERA (si veda tabella n. 29), presentano, in buona parte, un andamento in miglioramento rispetto alle performance consuntivate del 2017, ad esempio le preventivazioni e l'allaccio idrico, la verifica del livello di pressione (intervento e comunicazione), l'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, i tempi di attesa allo sportello, mentre su altri parametri, come l'esecuzione dell'allaccio fognario o le esecuzioni di lavori semplici si contrae la percentuale che indica il grado di rispetto. Anche riguardo **Gesesa**, le stime delle performance dell'anno (si veda tabella n. 30) indicano, in alcuni casi, ad esempio per la preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo o all'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, miglioramenti rispetto ai dati consuntivati 2017, mentre diminuiscono le percentuali di rispetto per altre prestazioni, quali l'esecuzione di lavori semplici e complessi o l'attivazione della fornitura.

Nell'anno, Acea Ato 5 ha maturato indennizzi automatici verso i clienti pari a 330.000 euro (stimati) escluso il Comune di Cassino, e Gesesa ha maturato indennizzi automatici verso clienti pari a 60.000 euro, di cui la gran parte è riferita agli indicatori di emissione della fattura e a quello di periodicità della fatturazione.

Acea Ato 2 e Gesesa, inoltre, come previsto dall'Autorità, comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno⁶⁷, mentre, al momento, solo Acea Ato 2 li rende disponibili anche online (www.gruppo.acea.it). Sempre in ottemperanza agli interventi regolatori già intervenuti sul tema, le società operative in ambito idrico rendono disponibili alla consultazione degli utenti, nel sito web, anche le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita.

⁶⁶ Con riferimento al 2017, il 20 gennaio 2018 Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO i dati sui livelli di qualità contrattuali conseguiti, per ogni indicatore, secondo quanto disciplinato dalla delibera 655/2015, per il riconoscimento della premialità relativa al 2017 e, a seguito delle verifiche effettuate, la Segreteria ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di circa 30 milioni di euro. Il 21 gennaio 2019, Acea Ato 2 ha trasmesso i dati relativi alle performance 2018 e la Segreteria ha a disposizione 40 giorni per quantificare la premialità riferibile a tale annualità.

⁶⁷ Vigè l'obbligo di comunicazione in bolletta entro il 30 giugno a tutti i clienti finali dei livelli di qualità conseguiti l'anno precedente (art. 78.1 Delibera 655/2015).

TABELLA N. 28 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017-2018) - ACEA ATO 2 - (PARAMETRI ARERA, STANDARD MIGLIORATIVI ACEA ATO 2 E PERFORMANCE DI ACEA ATO 2 - DATI COMUNICATI ALLA STO)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA ^(*)	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
					PERFORMANCE ACEA ATO 2		
					2017	2018	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	9,6	90,6%	9,5	90,3%	
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	6,8	100%	/	/	
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	10,3	76,0%	13,5	73,1%	
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/	
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	11,0	77,5%	12,9	74,1%	
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,4	93,9%	2	92,3%	
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,4	95,0%	1,3	100%	
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	1,6	77,5%	1,2	87,6%	
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,5	93,6%	5,4	91,9%	
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,8%	0	99,8%	
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	11,2	85,2%	11,6	90,3%	
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	15,6	46,2%	4,3	42,9%	
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	-	94,9%	-	96,0%	
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	5 gg. lav.	3,8	87,9%	3,8	97,9%	
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,8	96,1%	0,9	98,7%	
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	20 gg. lav.	35,3	66,7%	/	/	
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	5 gg. lav.	0,0	100%	0,2	99,9%	
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3 gg. lav.	1,4	97,8%	2,3	90,7%	
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5 gg. lav.	1,0	97,8%	0,8	99,7%	
emissione della fattura	45 gg.	30 gg.	2,1	98,9%	1,3	99,9%	
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	3 bollette/anno	4,9 ^(**)	97,5%	5,1 ^(**)	98,9%	
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	4 bollette/anno	5,4 ^(**)	91,8%	5,6 ^(**)	97,8%	
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	6 bollette/anno	9,0 ^(**)	92,2%	7,3 ^(**)	98,8%	
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	12 bollette/anno	13,2 ^(**)	82,3%	12,1 ^(**)	99,4%	

termine per il pagamento della bolletta	20 gg. lav.	30 gg. lav.	30,7	99,9%	30,6	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	11,1	96,8%	7,3	99,2%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,4	97,0%	8,9	98,3%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	6,2	98,4%	7	99,1%
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,0	100%	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	3 gg. lav.	/	/	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA ^(*)	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
					2017	2018	
PERFORMANCE ACEA ATO 2							
2017							
2018							
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	21,2	76,0%	25,2	70,5%	
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	14,0	100%	/	/	
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	47,3	41,8%	41,9	47,6%	
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	3,8	82,2%	3,5	90,2%	
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	95% delle prestazioni entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	173,9	87,0%	169,2	92,3%	
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	35,1	61,5%	21,9	62,2%	
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	10,2	97,2%	7,0	99,1%	
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	95% delle prestazioni entro 55 minuti	8,1	98,6%	5,9	99,8%	
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15 minuti	8,1	100%	5,9	100%	
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	> 95% per almeno 10 mesi su 12	-	100%	-	100%	
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	≤ 180 secondi per almeno 10 mesi su 12	110	100%	106	100%	

livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	≥ 85% per almeno 10 mesi su 12	110	89,7%	106	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	120,7	85,1%	63,1	95,1%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	90% delle prestazioni entro 5 gg lavorativi dalla data di esecuzione	1,6	99,8%	0,9	100%

(*) I tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/ldr), disponibile nel sito di ARERA.

(**) Il tempo medio per gli indicatori della periodicità della fatturazione è riferito al numero medio di fatture emesse. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 29 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017-2018) - ACEA ATO 5 - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI ACEA ATO 5 - 2017: DATI CONSUNTIVATI, 2018: DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2019)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO - ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
				PERFORMANCE ACEA ATO 5		
				2017	2018	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	6	95%	4	98%	
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	4	91%	5	99%	
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	12	88%	3	97%	
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	12	100%	23	50%	
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	9	67%	6	80%	
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3	95%	2	99%	
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (**)	10 gg. lav.	1	100%	n.a.	n.a.	
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità(**)	2 gg. feriali	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5	93%	2	97%	
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3	98%	0,2	99%	
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	7	92%	5	99%	
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	9	86%	9	69%	
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	-	97%	-	99%	
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	7	85%	5	90%	
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	8	90%	8	92%	
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	/	/	/	/	

sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	1	100%	1	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	12	65%	1	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5	79%	1	100%
emissione della fattura	45 gg.	/	99%	/	98%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	n.d.	100%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	n.d.	99%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	n.d.	93%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	n.d.	87%	n.d.	97%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg.	45	100%	35	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	11	88%	6	90%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	14	67%	12	70%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	8	99%	11	77%
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA ^(*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
				2017	2018	
PERFORMANCE ACEA ATO 5						
2017						
2018						
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	10	93%	7	93%	
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	14	100%	12	67%	
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	11	95%	13	93%	
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	6	95%	3	98%	
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	n.d.	20%	n.d.	86%	
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	0,9	100%	0,8	100%	

risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	16	86%	17	55%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	33	70%	40	97%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	n.d.	39%	n.d.	97%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	98%	n.d.	100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	68	98%	90	62%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	88%	n.d.	90%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	n.d.	80%	66	96%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	/	/	/	/

(*) I tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/Idr), disponibile nel sito di ARERA.

(**) In questi due casi lo standard non è applicabile, poiché la società non prevede "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 30 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017-2018) – GESESA - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI GESESA - 2017: DATI CONSUNTIVATI, 2018: DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2019)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
				PERFORMANCE GESESA		
				2017	2018	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	13,7	84,6%	3,7	98,9%	
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/	
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	6,0	100%	15,6	70,6%	
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/	
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,5	100%	18,7	54,5%	
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,7	98,6%	1,4	98,0%	

riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	45,0	100%	0%	100%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,1	96,2%	2,0	97,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,1	99,5%	1,2	96,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	3,8	100%	2,8	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	3,5	100%	5,7	75,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	93	81,2%	122	92,2%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	0,7	100%	1,9	98,6%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	/	/	18,7	33,3%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	/	/	/	/
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	/	/	0	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3,7	100%	0,8	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3,8	100%	/	/
emissione della fattura	45 gg.	/	/	4	99,8%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	-	100%	-	98,5%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	-	98,5%	-	95,3%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	-	85%	-	98,8%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	-	81,4%	-	97,3%
termine per il pagamento della bolletta (**)	20 gg.	30,4	100%	n.d.	n.d.
risposta a reclami	30 gg. lav.	23,5	96,5%	24,7	87,5%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	23,3	89,4%	25,7	92,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	0,0	100%	/	/
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	
				grado di rispetto	grado di rispetto
PERFORMANCE GESEA					
		2017	2018		
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	19,2	87,5	33,8	69,6%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	8,7	100%	28,8	75,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	2,0	97,8%	2,2	98,1%

preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	103	66,7%	/	/
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,4	66,7%	0,6	100%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	20,5	88,2%	31	0%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	60	95%	60	100%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	20	95%	20	/
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	-	100%		100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	81	95%	/	/
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	-	95%	-	91,4%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	88%	-	84,5%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	/	/	/	/

(*) I tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/ldr), disponibile nel sito di ARERA. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

(**) Il dato sarà disponibile in fase di rendicontazione, allo stato attuale Gesesa prevede uno standard di 30gg rispetto i 20gg previsti dall'Autorità.

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Il mercato elettrico è articolato nei seguenti segmenti: il “**mercato libero**”, nel quale il cliente sceglie direttamente l’operatore da cui ricevere il rapporto di fornitura; il “**servizio di maggior tutela**”, entro il quale il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie⁶⁸ stabilite dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** – l’organismo nazionale di regolazione del settore – ed il residuale “servizio di salvaguardia”.

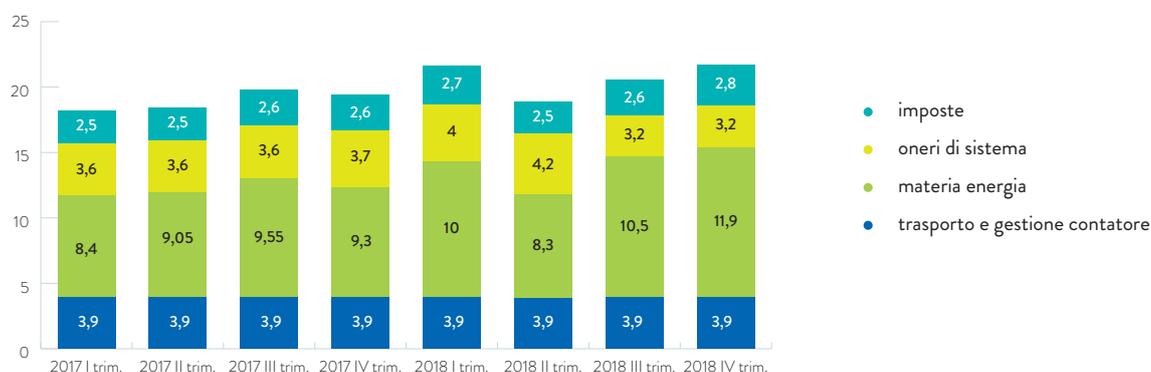
I **costi** presenti nella bolletta dell’energia **coprono quattro voci di spesa**: materia energia, composta da una quota fissa e una quota energia, con prezzo differenziato per fasce orarie per le utenze con contatore elettronico; **trasporto e gestione contatore**, composta da una quota fissa, una quota potenza e una quota energia, che si riferiscono alle attività per la consegna dell’energia ai clienti finali, **oneri di sistema**, che coprono costi per attività d’interesse generale del sistema elettrico e vengono sostenuti da tutti i clienti finali, e le

imposte (imposta di consumo e IVA).

Il servizio di **maggior tutela**, pur registrando costanti decrementi a favore del mercato libero, continua a rappresentare **il segmento più popolato** dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 58,1% (era del 62,6% l’anno precedente). Osservando, invece, i volumi di energia venduti, il rapporto si inverte e i clienti del **mercato libero** consumano il **78,8% dell’energia complessivamente venduta** al mercato finale (il 77,6% l’anno precedente)⁶⁹.

Per un **consumo “standard”** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW – **la spesa annua complessiva** per l’elettricità, **nel 2018**, è stata di circa **548 euro** (20,3 cent€/kWh), in crescita rispetto all’anno precedente (quando era stata di 19,2 cent€/kWh, pari a circa 518,4 euro annui). Il prezzo finale risente sostanzialmente **dell’aumento della componente energia**; è da osservare, inoltre, un andamento ondivago degli oneri di sistema, con una variazione accentuata nel primo semestre poi riassorbita nella seconda metà dell’anno, mentre restano stabili i costi relativi al trasporto e gestione contatore.

GRAFICO N. 22 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL’ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/kWh) (2017-2018)



Fonte: Sito web ARERA – dati statistici.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

Con la **delibera 664/2015**, l’ARERA ha disciplinato, per il periodo 2016-2019, il quadro di regole eque, certe e trasparenti, inerenti la tariffa nel comparto idrico.

La metodologia tariffaria, basata su **schemi regolatori**, intende garantire una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, che incentivi i piani di investimento per il miglioramento del servizio, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e “chi inquina paga”.

Con la **Delibera 918/17** emanata a fine dicembre 2017, l’Autorità è intervenuta a modificare ed integrare la Delibera 664/15, disciplinando i **criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019**, riguardo le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario. Con tale provvedimento è stata prevista, a partire dal 2018, la possibilità di richiedere con istanza motivata il riconoscimento di una componente aggiuntiva ($Opex_{OT}$) riconducibile **all’adeguamento agli standard di qualità tecnica** di cui alla delibera 917/2017.

TABELLA N. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2018)

Società	€/mc
LAZIO/CAMPANIA	
Acea Ato 2 SpA	1,57
Acea Ato 5 SpA	2,31
Gesesa SpA	1,65

⁶⁸ Le tariffe vengono determinate da ARERA e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l’Acquirente Unico (AU) sostiene, minimizzando i costi e i rischi connessi alle diverse modalità di approvvigionamento, per coprire il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all’ingrosso dell’energia elettrica.

⁶⁹ In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2017 (ARERA, *Relazione annuale 2018*).

CUSTOMER CARE



LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Valorizzare la **centralità del cliente** è uno degli **obiettivi strategici e di sostenibilità di Gruppo**. In particolare, Acea intende ottenere il **miglioramento della customer journey**, ovvero dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le Società del Gruppo e con il Brand Acea. Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione con il cliente**, mentre, nella Holding, l'**Unità Performance & Quality (ITS)** promuove **una gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata**, nel rispetto delle normative di settore e delle specificità territoriali, concentrandosi sulle attività di **misurazione della customer experience**.

Il 2018 è stato un **anno positivo per le relazioni con i clienti**. Sono **diminuiti i contatti presso i canali tradizionali** mentre continua a crescere il numero delle operazioni tramite web. La marcata riduzione dei flussi è frutto di anni di impegno nel miglioramento dei sistemi e dei processi, sia tecnici che amministrativi, con maggiore ricorso alla digitalizzazione, alla formazione degli operatori e al monitoraggio delle attività. I minori afflussi hanno consentito un **netto miglioramento delle performance di telefono e sportello fisico** per tutte le Società del Gruppo (si veda più avanti *Canali di contatto e performance*).

Dell'attenzione al miglioramento delle relazioni tra i clienti e le Società del Gruppo fa parte anche **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**, che Acea presidia tramite un'Unità dedicata nell'ambito della **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione** della Capogruppo, **di concerto con le Società operative**.

Nel corso del 2018 sono stati **organizzati alcuni incontri** con le principali Associazioni, dei Consumatori, per mantenere viva l'attenzione verso le istanze provenienti dai territori in cui Acea opera, e proseguire, al contempo, l'attività di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici a loro esclusivamente dedicati. Con l'obiettivo di rendere più efficienti i servizi resi, inoltre, **sono stati ampliati**, con la collaborazione delle Società interessate, **gli orari di apertura dei canali di contatto telefonico con le Associazioni**.

Acea ha da tempo attivato la **procedura di conciliazione paritetica**, uno **strumento stragiudiziale di risoluzione delle controversie di natura commerciale**, in cui i **clienti sono rappresentati e affian-**

cati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU. A seguito del **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution), siglato nel 2016 **tra 19 Associazioni dei Consumatori** e le società **Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, è stato costituito l'**Organismo ADR**, che dal febbraio 2017 è iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità. Pertanto, i clienti delle Società firmatarie del Protocollo⁷⁰, possono accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Nel corso del 2018 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **414 richieste di procedure ADR**. Nel rispetto della normativa e del Regolamento, sono state giudicate procedibili 302 delle richieste pervenute e non procedibili 112. Nel dettaglio, per il settore idrico le richieste sono state 232 (177 procedibili e 55 non procedibili) mentre per il settore energetico sono giunte 182 domande (125 procedibili e 57 non procedibili).

Acea Ato 5, visti gli ottimi risultati riscontrati a seguito dell'apertura del primo "Sportello del Consumatore" di Frosinone, uno **sportello fisico** per la gestione delle pratiche commerciali, attivo tutti i venerdì dalle 15 alle 17 e **dedicato alle 14 Associazioni dei Consumatori iscritte all'Otuc** (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori), ha **inaugurato**, nel giugno 2018, lo **"Sportello del Consumatore" di Cassino**, in accordo con il medesimo Organismo e con il benessere della Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 5. Nel novembre 2018, inoltre, **Acea Ato 5 e Ater**, l'Agenzia Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Frosinone, **hanno sottoscritto un'intesa** con lo scopo di migliorare il servizio offerto ai cittadini che vivono negli edifici residenziali pubblici. L'accordo ha l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio idrico agli utenti nelle case popolari e di **prevenire e contrastare il fenomeno dell'abusivismo**, che riguarda sia l'occupazione degli alloggi pubblici, sia gli allacci al sistema idrico. In particolare, Acea Ato 5 sostituirà i contatori unici con quelli singoli, uno per ciascuna utenza, e ciò permetterà alla Società di gestire in modo indipendente le singole utenze e di intervenire direttamente per affrontare problematiche specifiche e situazioni di abusivismo o di morosità. Acea Ato 5 si occuperà di **aprire un canale di comunicazione dedicato ai residenti degli alloggi Ater** e di dare **la più ampia informativa possibile sul bonus idrico**, a disposizione per le famiglie in difficoltà economica (si veda anche la parte

⁷⁰ Si segnala che nel 2018 ha aderito anche Umbra Acque SpA che, nell'anno, ha ricevuto 9 richieste di procedure ADR, 6 delle quali giudicate procedibili. La Società, attiva nel settore idrico, non è inclusa nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (si veda il capitolo Schede Società idriche e attività estere).

iniziale del capitolo *Clienti e collettività*).

Inoltre, al fine di essere più vicina alle esigenze di aziende e piccoli imprenditori, nel dicembre 2018 Acea Ato 5 ha firmato un accordo con le Associazioni di categoria presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone. L'intesa, sottoscritta con Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria, mentre altre sigle hanno già manifestato l'interesse a firmare a breve il protocollo, è stata resa possibile grazie alla collaborazione

con l'Ente Camerale e prevede l'attivazione gratuita di specifici sportelli telematici presso le sedi delle Associazioni, che permetteranno agli associati di dialogare direttamente con Acea Ato 5 per le pratiche di loro interesse, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi.

Il contenzioso giudiziale intercorso nell'anno tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2018

I contenziosi giudiziali attivati dai clienti nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a corrispettivi di fornitura, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione dei servizi.

Le controversie insorte nel 2018 sono 501, di cui 109 già definite nel corso dell'anno.

Rispetto al 2017 si registra un aumento del contenzioso clienti, dovuto soprattutto alle opposizioni alle ingiunzioni di pagamento attivate, in particolare, dalla società Acea Ato 5 (erano 383 le controversie che hanno avuto inizio nel 2017). Il contenzioso con i clienti si conferma quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia, con attenzione ai clienti, ha provveduto anche nel 2018 ad attuare procedure volte a prevenire e contrastare il fenomeno delle "attivazioni/contratti contestati", secondo la delibera 228/17 dell'ARERA, e delle "forniture non richieste", ex art. 66 quinquies del Codice del consumo. A tal fine:

- i clienti che hanno sottoscritto una proposta di contratto (PDC) sul mercato libero tramite reti di vendita porta a porta sono stati contattati telefonicamente (Confirmation Call), successivamente alla firma, per verificare che il contenuto del contratto sottoscritto fosse stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato fosse stato corretto. Gli stessi clienti, se hanno fornito in fase di perfezionamento del contratto un indirizzo email e/o un numero di cellulare, hanno ricevuto una comunicazione di avvio pratiche per la fornitura, effettuata al fine di ricordare al cliente di aver sottoscritto un contratto, limitando sia il rischio di eventuali incomprensioni sia il rischio che il cliente eserciti tardivamente il diritto di recesso. Acea Energia ha effettuato controlli formali, di completezza e di assenza di alterazioni, di tutti i contratti cartacei prodotti dagli agenti di vendita. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, i sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta;
- i clienti che hanno aderito ad una proposta di contratto (PDC) sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling) hanno ricevuto, prima del perfezionamento del contratto, tutte le informazioni precontrattuali e contrattuali su una piattaforma Acea di supporto durevole. I clienti, in seguito, tramite una telefonata di conferma (Confirmation Call), hanno dovuto confermare di voler diventare clienti Acea Energia e concludere il contratto, dopo avere esaminato e compreso le condizioni contrattuali dell'offerta, oppure hanno confermato autonomamente la volontà di aderire attraverso l'interazione con una pagina web implementata sulla piattaforma. Tale piattaforma consente anche la messa a disposizione delle registrazioni vocali. Acea Energia ha effettuato il riascolto di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, i sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta.

Si segnala, inoltre, che da marzo 2018 Acea Energia ha introdotto un canale di vendita innovativo denominato PDC Digitale, che si affianca al tradizionale canale di vendita porta a porta e prevede la sottoscrizione del contratto attraverso un processo di firma biografometrica con tablet ed apposita App, opportunamente progettato e certificato nel rispetto degli obblighi giuridici in tema di Codice civile e di privacy. Il processo è intrinsecamente orientato al superamento della quasi totalità delle cause che possono portare alla conclusione irregolare di un contratto basandosi su una serie di elementi tra cui: la certezza del sottoscrittore (firma biografometrica); documenti identificativi acquisiti digitalmente e allegati al contratto; invio end to end ai sistemi di back end di Acea Energia, che azzerano il rischio di errori e/o manomissioni in fase di caricamento; invio automatico e completo al cliente di tutti i documenti pre-contrattuali, delle condizioni economiche e contrattuali, sia su supporto durevole che in modalità cartacea, a seconda della scelta del cliente. Sono state quindi eliminate la Confirmation Call ed i controlli formali, di completezza e di assenza di alterazioni, per i contratti digitali prodotti dagli agenti di vendita.

Nell'ambito del Mandato di agenzia che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, Acea Energia ha continuato a svolgere attività di verifica delle prestazioni, analizzando, nel corso del 2018, 641 proposte di contratto, oggetto di reclamo (per le due fattispecie: "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste"). Ha segnalato alle Agenzie 539 contratti ritenuti casi di "pratiche commerciali scorrette" ed ha erogato sanzioni pecuniarie per complessivi 112.000 euro. Acea Energia ha svolto nuovamente un programma di formazione obbligatoria degli incaricati di vendita (si veda il capitolo Fornitori) ed ha mantenuto, nei contratti con i propri agenti di vendita, meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni.

L'azione commerciale di Acea Energia sul mercato libero ha l'obiettivo di soddisfare le esigenze dei clienti: dalle famiglie ai grandi clienti industriali, diversificando le offerte (si veda il box dedicato). Anche nel 2018 continua ad aumentare l'energia "verde" venduta ai clienti del mercato libero (+16% rispetto ai volumi del 2017) (si veda il box dedicato ad illustrare le proposte commerciali).

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2018 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

Le offerte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** – clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese – sono state diffuse con l'individuazione di offerte dedicate e differenziate sia per il target di mercato che quello di clientela. In particolare, i prodotti per i clienti residenziali hanno voluto rispondere ad **esigenze ben definite dei target**:

- il prodotto **Acea Unica** studiato per le esigenze delle **famiglie**, prevede un prezzo fisso delle componenti che coprono i costi di acquisto dell'energia elettrica e del gas ed è stato arricchito dalla possibilità di attivare servizi a valore aggiunto che facilitano la gestione della fornitura, a cui sono stati legati vantaggi economici (bonus);
- il prodotto **Acea Rapida**, dedicato ai **clienti che aderiscono tramite web**, è stato caratterizzato dalla possibilità, per chi lo sceglie, di una gestione completamente online della propria fornitura energetica;
- il prodotto **Acea Viva**, che **fornisce energia "verde"** prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei **clienti più attenti all'ambiente**, è stato vincolato all'attivazione della bolletta web e al bonus per chi sceglie la modalità di pagamento con domiciliazione. Per i grandi **clienti Business**, la scelta del prodotto **Acea Viva** costituisce un **asset di posizionamento strategico**, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette a disposizione di ogni singolo cliente. Il volume complessivo di **energia verde venduta nel 2018 si attesta sui 915.000 MWh**, con un **incremento di circa il 16%** rispetto al dato 2017 (790.000 MWh). **L'incidenza di tale voce sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero da Acea Energia (circa 3.323 GWh, si veda anche il Bilancio ambientale) è salita al 27,5%** (era del 20,5% nel 2017).

Nel corso dell'anno si sono aggiunti prodotti differenziati sui diversi canali di acquisizione:

- con l'apertura dello **sportello fisico dedicato al Mercato Libero** ad Ostia è nato il prodotto **Acea Speciale Shop** (si veda il box dedicato);
- a fine marzo 2018 è stato lanciato il prodotto **Acea Innova** che si inserisce nel più ampio progetto di innovazione di Acea Energia, con cui la società arricchisce le proprie offerte commerciali con dispositivi tecnologici.

Inoltre, in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA (delibera 557/2017/R/Com), Acea Energia ha predisposto **le offerte PLACET** (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), differenziate, rivolte alle famiglie (uso domestico) o alle piccole imprese (uso non domestico). Le offerte PLACET sono inserite nel pacchetto delle proposte commerciali a prezzi determinati liberamente ma **con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**. In sintesi, nelle offerte Placet le condizioni economiche (prezzo) sono liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi; la struttura di prezzo e le condizioni contrattuali (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono entrambe stabilite dall'Autorità. L'uniformità della struttura di prezzo e delle condizioni contrattuali e l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale, rendono le offerte PLACET **facilmente confrontabili tra di loro**. Tali offerte, inoltre, non prevedono la fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale (dual fuel); il cliente può attivare entrambe le forniture energetiche (luce e gas) ma soltanto sottoscrivendo due contratti distinti.

Si rinvia anche ai siti: www.acea.it, dedicato ai clienti del mercato libero, e www.servizioelettricomoma.it, dedicato ai clienti del mercato tutelato.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"** dedicato ai clienti domestici, per luce e gas, sul mercato libero, ha registrato interesse e maggiore partecipazione. Sono state proposte iniziative e concorsi per premiare i clienti alla luce di **comportamenti virtuosi con focus sull'utilizzo dei servizi on line** (bolletta elettronica, domiciliazione, pagamenti regolari, ecc.). Nel 2018 è proseguito il concorso **Emozioni da Prima Fila**, che mette in palio ingressi a eventi ed espe-

rienze esclusive. In luglio è stato **effettuato un aggiornamento del programma loyalty**, realizzato attraverso la migrazione su una nuova piattaforma interattiva più flessibile e un focus sulla **maggior personalizzazione dell'esperienza del cliente**, con sconti on e off line, vantaggi territoriali e gamification. Contestualmente, è stato effettuato anche un **restyling della visual identity** per consentire agli utenti una fruizione ottimale anche da mobile.

AD OSTIA IL PRIMO ACEA ENERGIA SHOP

A fine luglio 2018 **Acea Energia ha aperto nel quartiere di Ostia** il suo primo **Acea Energia Shop**, presso il quale i clienti possono **informarsi sulle nuove offerte** per scegliere quella più adatta alle loro esigenze, sottoscrivere contratti e richiedere assistenza nella gestione della propria fornitura. Ai clienti dello Shop è inoltre riservata un'offerta speciale – "Acea Speciale Shop" – attivabile solo presso il punto vendita. Gli spazi dello Shop, che è aperto dal lunedì al venerdì, sono moderni e **costruiti**

con materiali ecologici; i clienti possono connettersi a internet ed usare le postazioni a disposizione per collegarsi all'area riservata MyAcea. Acea Energia si è posta l'obiettivo rendere **più capillare e flessibile la presenza sul territorio**, avviando, con il primo Shop, il potenziamento della rete di vendita tramite un nuovo canale di comunicazione, più vicino, anche fisicamente, ai clienti.

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente Acea si impegna nel **garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali**, in ottemperanza alla normativa di riferimento. In merito, è da sottolineare che nel 2018 è entrata in vigore nel nostro Paese⁷¹ la nuova disciplina europea sulla protezione dei dati personali (**General Data Protection Regulation - GDPR**)⁷² e Acea ha tempestivamente adeguato la propria organizzazione (si veda anche *Identità aziendale, Corporate governance e sistemi di gestione*).

Nel 2018 è proseguito il percorso di **digitalizzazione dei canali di**

contatto. Le percentuali di utilizzo dei canali a distanza e della **chat di assistenza in MyAcea** in particolare hanno avuto incrementi significativi. Il cliente può richiedere **on line la maggior parte delle operazioni** relative alla propria utenza, e, per il servizio elettrico di **maggior tutela**, è attiva la **procedura di accettazione digitale delle pratiche commerciali**: i clienti possono scaricare e accettare in tempo reale, in maniera semplice, tutta la documentazione contrattuale, superando la necessità di rimandare per posta tradizionale il plico sottoscritto. Ciò ha comportato un **miglioramento complessivo dell'attività di call center**. Un impegno rilevante è stato speso anche per diffondere l'utilizzo della **bolletta elettronica**

⁷¹ D. Lgs. n.196/2003 (come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018) e ss.mm.ii.

⁷² Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

con risultati soddisfacenti (si veda anche più avanti, nel seguito del paragrafo).

La piattaforma di self-care **MyAcea**, disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili, ha visto, nel 2018, un ulteriore periodo di crescita della base utenti. Da **un unico account**, infatti, entro l'area riservata MyAcea, il cliente può **gestire tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le Società del Gruppo**, in un'ottica di **semplificazione e contestuale ampliamento delle operazioni disponibili**, mentre il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle Società titolari dei diversi servizi. L'**App MyAcea** è stata **installata da circa 110.000 persone**. Per **Acea Energia** sono stati **gestiti oltre 390.000 contratti da clienti on line**.

Nell'anno si è ulteriormente arricchita l'offerta di servizi digitali di **Acea Ato 2** attraverso l'area clienti MyAcea. Tra le principali **novità introdotte**: l'avvio del **nuovo canale di pagamento CBILL**, la possibilità di **pagare on-line** con carta di credito anche **fatture relative a preventivi**, il **miglioramento della user experience** attraverso nuove funzionalità come **l'associazione automatica delle utenze** per clienti con più contratti attivi e **il servizio di notifica stile "facebook"** per guidare il cliente ricordandogli le azioni più importanti da effettuare on-line sul suo account.

Ad ulteriore sviluppo del **canale di comunicazione digitale** (c.d. canale "DEM" – *Direct Email Marketing*), **Acea Ato 2** ha realizzato un **calendario mensile di iniziative** in funzione delle esigenze dell'Azienda e dei clienti, come ad esempio: un avviso per l'autolettura, **indicazioni su come proteggere i contatori** in casi di gelo, **consigli per risparmio idrico**, ecc. Sono state inoltre realizzate diverse iniziative di comunicazione (mail, avvisi su sito, allegati in bolletta, ecc.) a supporto di **progetti o eventi di particolare rilievo** come ad esempio la **campagna di sostituzione massiva dei contatori** o l'introduzione delle nuove forme di **bonus idrico** a sostegno dei clienti in condizioni di disagio economico (si veda anche, sempre nel capitolo Clienti, il paragrafo *I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico ed idrico*).

In occasione dell'avvio della campagna di sostituzione contatori, inoltre, è stato **creato un webform** dedicato ai clienti per l'aggiornamento dei dati anagrafici, con l'obiettivo di agevolare il cliente e consentirgli di effettuare la sostituzione secondo le sue disponibilità.

La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi on line, grazie agli interventi sopra accennati, hanno consentito di incrementare ulteriormente il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di **Acea Ato 2 (158.466 utenze associate al 31/12/2018 pari al 35% in più da inizio anno)**.

Anche **Acea Ato 5** ha incentivato la clientela locale all'utilizzo dei canali alternativi allo sportello grazie al primo punto **Acea web inaugurato a Frosinone a fine 2017 e pienamente operativo nel corso del 2018**. Il beneficio atteso è che i clienti riescano ad effettuare **le principali transazioni commerciali da remoto**, secondo logiche di processo end to end. Il punto **Acea web** è infatti **interamente dedicato ai servizi multimediali** e mette a disposizione degli utenti tablet, pc e telefoni, con l'obiettivo di favorire la **conoscenza e l'utilizzo** dell'App per gli smartphone, dell'area MyAcea e del call center, con il supporto di personale qualificato.

Grazie al **servizio di assistenza web** su MyAcea, che agevola i clienti nelle fasi di registrazione/accesso al sito o nell'esecuzione delle procedure disponibili on-line, **Acea Ato 5 ha disattivato (dal 28 febbraio 2018) un Numero verde ed attivato l'assistenza tramite chat (dal 1° marzo 2018)**, con lo stesso orario del servizio telefonico dismesso. Nel box di accesso alla chat, è stato contestualmente

implementato un menù che permette al cliente di **selezionare la Società** per la quale chiede di effettuare il contatto.

Per Gesesa, presente sin dal 2017 nel sito corporate www.gruppo.acea.it, l'area clienti è denominata **MyGesesa**, per ragioni di notorietà del brand sul territorio di riferimento (Benevento e provincia) ed è **anch'essa disponibile come App**. Nel 2018 Gesesa ha realizzato **due campagne informative** sotto la comune denominazione **Gesesa Digitale**, una allo scopo di promuovere la conoscenza e l'utilizzo da parte dei clienti dei canali web e smartphone per le relazioni commerciali con l'azienda, l'altra per diffondere la **nuova guida all'autolettura dei contatori**, contenente informazioni anche su come inviare i dati tramite sms. Entrambe le campagne hanno avuto una durata di due mesi, attraverso cartellonistica, social e pubblicità su giornali on line e stampa. La nuova guida è stata anche **consegnata a tutti gli utenti** dei comuni serviti e promossa tramite **incontri con le Associazioni dei consumatori**. In particolare, Gesesa ha basato la strategia sui **social media marketing**, con gli obiettivi di migliorare l'immagine; **rafforzare il legame con i clienti, intraprendendo con loro un dialogo**; ricevere maggiori feedback. I clienti, sebbene ancora in numero contenuto, stanno cominciando ad attivare l'opzione bolletta web.

Acea8cento svolge in service, per le principali società operative del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** – telefoni, fax, webform, posta, social network – ad uso prevalentemente commerciale⁷³. Il servizio svolto dal contact center è gestito in ottica **One Call Solution (OCS)** al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito.

Acea8cento ha prestato pieno supporto nel processo, in atto, di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto. In particolare, le principali azioni di miglioramento del servizio poste in essere nel 2018 sono state:

- la valorizzazione del servizio per il mercato libero di Acea Energia, sulla base delle **operatività effettuate**, opportunamente **tracciate sul sistema di Customer Relationship Management (CRM SIEBEL)**, sempre al fine di massimizzare la capacità di risoluzione delle richieste pervenute dai clienti (OCS);
- l'implementazione del **Net Promoter Score (NPS)** sul servizio di maggior tutela, sul mercato libero e per il servizio idrico gestito da **Acea Ato 2**, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del servizio, appena erogato, da parte del cliente;
- la gestione del **canale social (Facebook) per Acea Energia** per i clienti del mercato libero, garantendo la moderazione e la gestione della messaggistica privata;
- il **consolidamento del canale Chat**, finalizzato sia all'**assistenza in MyAcea** sia all'**evacuazione delle richieste commerciali** pervenute dalla clientela del servizio di maggior tutela, del mercato libero e del servizio idrico gestito da **Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat.

La Capogruppo svolge, con regolarità, un **controllo della qualità dei canali telefonici e dello sportello tramite indagini in mystery client**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, **agevolano l'identificazione di eventuali aree di miglioramento** dei canali di contatto, per l'attivazione di opportuni correttivi. Nel 2018 è proseguita l'attività volta a correlare statisticamente i risultati delle indagini di qualità percepita con le grandezze di qualità erogata, compresi i dati che emergono dalle mystery.

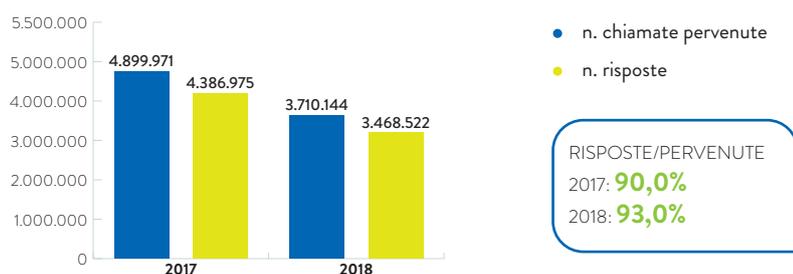
⁷³ Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce il numero per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

Nel 2018, i numeri verdi Acea hanno ricevuto circa 3,7 milioni di chiamate, oltre il 24% in meno rispetto al 2017 (circa 4,9 milioni di chiamate⁷⁴), rafforzando il trend di positiva riduzione già registrato nel biennio precedente. Il livello di servizio complessivo, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, è stato del 93,5% in miglioramento di oltre 3 punti percentuali rispetto al 2017.

La diminuzione del numero di chiamate si è registrata per tutti i numeri verdi del Gruppo. In particolare nel settore energia (commerciale), dove il miglioramento dei processi e delle performance di risposta hanno ridotto ulteriormente l'esigenza di contatto rispetto al passato e si è passati da circa 2,5 milioni di chiamate del 2017 (mercato libero e tutelato) a circa 1,7 milioni di chiamate del 2018. I contatti sono diminuiti anche verso i numeri verdi idrici di Acea

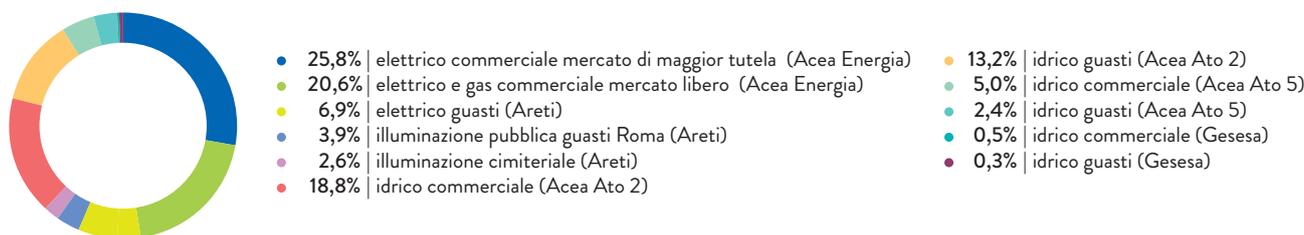
Ato2, di Acea Ato 5 e di Gesesa grazie, soprattutto, al percorso di innovazione tecnologica e di digitalizzazione che dà ai clienti la possibilità di effettuare richieste e svolgere operazioni in autonomia, attraverso il canale web dedicato. I contatti per segnalazione di guasti elettrici (Areti) registrano una sostanziale stabilità per la rete privata, dove la riduzione dei contatti dovuta agli interventi di miglioramento della rete è stata in parte compensata dal maggiore afflusso in occasione di due periodi di condizioni meteorologiche critiche; le segnalazioni di illuminazione pubblica sono diminuite grazie ai benefici del piano LED e alla priorità data alla riparazione dei guasti di maggiore impatto (si vedano i grafici nn. 23 e 24 e la tabella n. 32, in fondo al paragrafo).

GRAFICO N. 23 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2017-2018)



NB Le percentuali dei livelli di servizio sono arrotondate.

GRAFICO N. 24 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2018)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel secondo semestre 2017⁷⁵ ha rilevato, per i numeri verdi di Acea Energia, l'aumento dell'ICS – Indice di Customer Satisfaction – complessivo (scala 0-100) – salito da 85,9 su 100 del secondo semestre 2016 a **86,8 su 100**. L'effetto migliorativo è dovuto principalmente all'andamento positivo del grado di soddisfazione relativo al fattore "tempo di attesa per parlare con l'operatore", seguito dalla "chiarezza della risposta". I livelli di servizio dei numeri verdi, rappresentati dal rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute, **migliorano significativamente** per la maggior parte dei numeri. I tempi medi di attesa sono per lo più **prossimi o inferiori al minuto**. Un risultato importante, ottenuto attraverso l'ottimizzazione delle logiche di instradamento delle chiamate (routing) e del conseguente impegno degli operatori e che beneficia del circolo virtuoso di generale miglioramento sopra descritto (formazione, monitoraggio, guide per gli operatori,

digitalizzazione, ecc.). Si evidenzia il notevole miglioramento delle performance della segnalazione guasti di Acea Ato 5, che nel 2018 ha internalizzato il servizio in stretto collegamento con la sala operativa. In significativo miglioramento anche i numeri dedicati all'illuminazione pubblica e a quella cimiteriale. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 32, in fondo al paragrafo.

Presso la sede centrale Acea di Roma, a Piazzale Ostiense, è a disposizione dei clienti dei servizi elettrico, gas e idrico il **salone del pubblico**, dove vengono accolti quanti si recano agli sportelli gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2. Il numero di clienti – **194.338** – ricevuti nel 2018 è in riduzione del **13%** (223.317 nel 2017), a conferma della positiva **tendenza alla diminuzione** della frequentazione dello sportello, già evidenziata negli ultimi anni.

Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, il **servizio elettrico in maggior tutela**, grazie al miglioramento del processo

⁷⁴ Il dato, lievemente maggiore di quanto pubblicato nella scorsa edizione del Bilancio (4,8 milioni di chiamate) è stato rettificato con l'introduzione di calcoli dei volumi allineati ai dati comunicati all'ARERA (si veda tabella n. 32).

⁷⁵ Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul primo semestre 2018.

di fatturazione. La società **Acea Ato 2** gestisce ulteriori **12 sportelli** a Ostia e in provincia di Roma, che nel 2018 hanno ricevuto complessivamente 74.500 visite. Il confronto con il 2017 non è significativo perché nel 2018 il monitoraggio con gestore code è stato esteso alle operazioni “veloci” al fine di snellire e rendere più confortevole l’attesa, oltre a permettere di registrare una serie di operazioni minori, prima non censite, e consentire quindi un più corretto dimensionamento della capacità di risposta.

Acea Ato 5 da febbraio ha **rimodulato le aperture degli sportelli fisici** per tener conto delle esigenze dei clienti, con introduzione dell’orario continuato 8:30 – 16:30; il nuovo orario di lavoro garantisce la presenza in contemporanea di tutti gli operatori disponibili, concentrando la turnazione nelle ore pomeridiane caratterizzate da un minor afflusso della clientela. Gli interventi hanno consentito di **migliorare livello di servizio e tempi di attesa** nonostante un lieve aumento degli afflussi.

Sia i **livelli di servizio**, espressi, per gli sportelli, dal **rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi**, sia i **tempi di attesa sono migliorati**, anche per gli sportelli della sede centrale di **Acea Energia** e di **Acea Ato 2** (si veda la tabella n. 32); lo sportello di **Gesesa**, a Benevento, ha ospitato **un minor numero di visitatori** rispetto al 2017.

Contribuiscono ai minori afflussi e alla generale riduzione delle attese allo sportello fisico il già sottolineato miglioramento delle prestazioni del canale telefonico e il maggiore utilizzo del canale web.

Le Società operative gestiscono anche i **reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l’iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.**

Per il **servizio energia**, le “risposte ai reclami/ricieste di informazioni scritte”, sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell’Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall’ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i **livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall’Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall’ARERA nel settore idrico*).

Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/ricieste** scritti sono state curate direttamente da Areti; nel corso del 2018 sono pervenuti complessivamente **1.285 reclami/ricieste**, un dato **in rilevante diminuzione** rispetto ai 2.292 registrati nel 2017; l’azienda **ha risposto al 100%** entro il 31 dicembre.

Nel **sito web www.acea.it** dedicato al **Mercato Libero** e nel **sito www.servizioelettrikoroma.it** dedicato al **Servizio di Maggior Tutela di Acea Energia** sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**. Anche per i clienti del servizio idrico, è disponibile una guida alla lettura della bolletta, disponibile nella **sezione Acqua** del Gruppo

Acea www.gruppo.aceait.

In un’ottica di **miglioramento continuo**, è stato **ridotto il numero complessivo di pagine che compongono la bolletta di Acea Energia**, inviata al cliente finale con le informazioni sintetiche essenziali, con un **notevole risparmio di carta stampata**.

Il **layout della bolletta** è costantemente valorizzato nell’ottica della chiarezza e della trasparenza. Gli spazi dinamici di comunicazione all’interno della bolletta sono utilizzati per veicolare **messaggi** dedicati alla promozione dei servizi per la gestione della fornitura in modalità self service, come bolletta web, domiciliazione o programma loyalty (quest’ultimo solo per i clienti del mercato libero).

È continuata, infine, sulla base delle azioni di sensibilizzazione messe in atto, la progressione delle **adesioni** da parte dei clienti di Acea Energia **all’opzione “bolletta elettronica”**. **Nel corso dell’anno**, infatti, i clienti che hanno fatto questa scelta sono stati **circa 42.000**, ed **Acea Energia** è arrivata, **al 31.12.2018**, ad un **numero complessivo di 235.331 clienti**, sia nel mercato libero sia nel mercato di maggior tutela, **con bolletta elettronica**.

In termini di **tutela dell’ambiente**, solo con riferimento ai fogli di carta non inviati⁷⁶ grazie all’opzione fatturazione elettronica, **ciò è equivalso a 32,5 tonnellate/annue di carta risparmiate**.

Infine, Acea Energia, ha attivato, sin dal luglio 2017, **per clienti non vedenti** che ne hanno fatto richiesta, la **bolletta elettrica sintetica in braille**, strutturata nella stessa modalità della tradizionale, inclusi i consigli utili, ad esempio come risparmiare energia elettrica. L’iniziativa, nata in collaborazione con la cooperativa sociale onlus Handy Systems, è ancora poco nota; la Società ha in fase di progettazione la bolletta elettrica sintetica anche per clienti ipovedenti, e **attività volte a diffonderne la conoscenza** da veicolare su canali istituzionali e testate specialistiche. Oltre al servizio di stampa bolletta in braille, Acea Energia ha avviato i primi incontri per favorire lo sviluppo di altre iniziative **rivolte a clienti con altre disabilità**.

Acea Ato 2 ha realizzato alcuni aggiornamenti al layout della bolletta con l’obiettivo di rendere **più lineari e chiare le informazioni ai clienti**, ad esempio introducendo, nella pagina contenente il bollettino premarcato, la descrizione di tutte le modalità di pagamento attive. Inoltre, la Società ha posto in essere diverse azioni volte ad **incrementare l’utilizzo della bolletta in formato elettronico** da parte dei clienti (bolletta web); in particolare sono state realizzate **due campagne attraverso invio di mail** ed è stata rafforzata la comunicazione sui principali touch point con il cliente (ad esempio allegati in bolletta). Inoltre sono stati effettuati **interventi formativi a tutto il personale di contatto** (call center e sportello) al fine di **spiegare al meglio ai clienti i vantaggi derivanti dalla scelta della bolletta web**: sostenibilità ambientale, certezza e rapidità del recapito ed archiviazione in formato digitale. **Al 31.12.2018**, il numero delle utenze di **Acea Ato 2 con attiva la modalità di invio digitale** era pari a **80.356** (+144% rispetto ad inizio anno). I fogli di carta non inviati nell’anno, grazie alla fatturazione elettronica, sono stati pari a **6,5 tonnellate/annue di carta risparmiate**.

⁷⁶ Il dato include, con precisione, tutti i fogli che, in assenza dell’opzione bolletta web, sarebbero stati inviati ai clienti in forma cartacea: fatture, solleciti ed altre comunicazioni.

TABELLA N. 32 - INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2017-2018) ^(*)

NUMERI VERDI				
SERVIZIO ELETTRICO				
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA				
	u. m.	2017		2018
totale chiamate pervenute	n.	1.360.162		958.463
totale risposte	n.	1.221.168		894.819
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,8%		93,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'24"		1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'10"		5'51"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)				
totale chiamate pervenute	n.	1.122.459		765.505
totale risposte	n.	983.087		696.258
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,6%		91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'32"		0'55"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'39"		5'35"
NV GUASTI (Areti) ^(**)				
totale chiamate pervenute	n.	259.017		256.984
totale risposte	n.	235.924		248.879
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,1%		96,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'19"		1'11"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'51"		3'01"
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE				
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti) ^(**)				
totale chiamate pervenute	n.	161.777		143.481
totale risposte	n.	138.930		135.870
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,9%		94,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'34"		1'06"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"		2'32"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)				
totale chiamate pervenute	n.	117.942		97.107
totale risposte	n.	93.705		91.846
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	79,5%		94,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'02"		0'47"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'56"		5'53"
SERVIZIO IDRICO				
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 - Roma e provincia)				
totale chiamate pervenute	n.	811.766		696.117
totale risposte	n.	727.934		633.287
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,7%		91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"		0'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'12"		5'13"
NV GUASTI (Acea Ato 2 - Roma e provincia) ^(**)				
totale chiamate pervenute	n.	595.226		488.067
totale risposte	n.	576.701		485.156
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	96,9%		99,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'47"		0'23"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'10"		2'39"

NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	225.175	185.446
totale risposte	n.	197.140	167.374
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,5%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'11"	1'00"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'17"	4'21"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	204.988	87.767
totale risposte	n.	173.485	87.404
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,6%	99,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'48"	0'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'46"	2'39"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	24.945	18.269
totale risposte	n.	23.703	16.695
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,0%	91,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'21"	n.d.
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'43"	n.d.
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	16.514	12.938
totale risposte	n.	15.198	10.934
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	92,0%	84,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'49"	n.d.
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'04"	n.d.
SPORTELLI			
SERVIZIO ELETTRICO			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	109.519	86.908
clienti serviti	n.	102.079	84.032
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	93,0%	97,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	30'23"	10'04"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'20"	12'16"
ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	52.707	51.475
clienti serviti	n.	47.778	49.452
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	91,0%	96,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	34'28"	9'57"
tempo medio di servizio	min. sec.	15'20"	12'25"
SERVIZIO IDRICO			
ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	61.091	55.955
clienti serviti	n.	60.771	55.782
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,0%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'46"	3'20"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'09"	12'37"
ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	64.945	78.114
clienti serviti	n.	59.478	74.868
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	92,0%	96,0%

ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
tempo medio di attesa	min. sec.	42'00"	12'25"
tempo medio di servizio	min. sec.	8'34"	7'06"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	18.341	14.868
clienti serviti	n.	18.250	14.868
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	0'56"	n.d.
tempo medio di servizio	min. sec.	8'00"	n.d.

(*) I volumi 2018 dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA; per garantire la confrontabilità del biennio, sono stati rivalutati anche dati 2017. I tempi medi di attesa dei servizi telefonici, in continuità con le edizioni passate, non includono i tempi di navigazione nell'albero fonico.

(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



4 Eventi
PER CELEBRARE
GLI **80 anni**
dell'Acquedotto
del Peschiera



Insieme per l'acqua:
LA NUOVA CAMPAGNA
INFORMATIVA SUL
RISPARMIO IDRICO,
REALIZZATA IN TRE FASI,
TRA LUGLIO E SETTEMBRE
2018



ACEA SCUOLA 2018:
CIRCA **7.000**
ragazzi a **Pensiamo
sostenibile!**



LANCIATO
IN SETTEMBRE
IL nuovo sito
di **Acea Energia**

COMUNICAZIONE

La definizione delle **policy di comunicazione** e lo sviluppo dell'immagine del Gruppo Acea vengono curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, costituita nella Capogruppo nel corso del 2018. La Direzione, tramite Unità organizzative preposte, elabora, indirizza e coordina le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione istituzionale, giornalistica e commerciale.

In particolare, per le principali attività di comunicazione rivolte all'esterno, all'Unità **Advertising, Brand Image ed Eventi** sono affidate la valorizzazione del brand, la gestione della *corporate identity* del Gruppo, la realizzazione delle campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali e l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, inclusa l'Assemblea degli Azionisti annuale, l'elaborazione e la gestione di progetti di educazione ambientale e solidarietà, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a rafforzare il legame tra Acea e il territorio. L'**Unità Digital e Corporate Media** coordina, in coerenza con le linee strategiche definite dal Vertice, il processo di sviluppo e gestione del sito web del Gruppo e dei singoli siti delle Società controllate, nonché sviluppa e gestisce la comunicazione del Gruppo sui principali social media, anche in coordinamento con le altre strutture aziendali preposte al rapporto con la clientela per le attività di customer care. Assicura l'elaborazione e l'aggiornamento dei contenuti editoriali di natura corporate, operativa e commerciale per i diversi canali Digital, Web e Social.

Il 2018 ha visto consolidarsi l'attività di **Acea Communication**, l'agenzia interna di comunicazione e media planning a servizio del Gruppo. L'agenzia si è occupata di tutte le fasi delle campagne pubblicitarie, dall'ideazione alla veicolazione. Il team di specialisti di Acea Communication, analyst, art director, fotografi, grafici, copywriter e business e media planner, ha realizzato concept crea-

tivi, esecutivi, adattamenti, prodotti multimediali, loghi, consulenze di immagine e i planning di tutte le campagne di comunicazione di Acea. Questo ha permesso la **velocità** di esecuzione e la notevole **riduzione dei costi** di produzione e veicolazione, con un reinvestimento di risorse **sui planning pubblicitari che hanno coinvolto media nazionali**.

Tra le campagne sviluppate nell'anno: "**Roma corre su Fibra**", è stata dedicata all'accordo tra Acea e Open Fiber per il cablaggio a banda larga della città di Roma, ed ha coinvolto **quotidiani e periodici nazionali** con uscite tra gennaio e marzo; "**Insieme per l'acqua**", on air su Roma per tre mesi nel periodo luglio-settembre, è stata **ideata per sensibilizzare al tema del risparmio della risorsa idrica**, bene indispensabile e prezioso per la vita del Pianeta (si veda il box di approfondimento); infine, la campagna "**Per una nuova cultura dell'acqua**" ha avuto come target i clienti di **Acea Ato 5**, nella provincia di Frosinone; declinata su stampa, web e TV, la campagna si è posta l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza, evidenziando l'impegno di Acea Ato 5 sul territorio, a contrasto di fenomeni quali gli allacci abusivi; Acea Ato 5 ha anche avviato un progetto di coinvolgimento delle scuole, denominato **Acqua a piccoli passi**, teso a far conoscere ai piccoli studenti il ciclo completo del servizio idrico nonché a trasmettere loro l'importanza del risparmio idrico.

A ottobre, infine, è stata realizzata una **campagna** informativa, su media locali, web e stampa nazionale, in occasione della **mostra organizzata al Palazzo delle Esposizioni**, che **ha aperto le celebrazioni per gli 80 anni dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda, nel paragrafo *Eventi e solidarietà*, il box dedicato). Sono stati realizzati inoltre diversi visual di comunicazione che hanno accompagnato i numerosi eventi sostenuti da Acea con pagine pubblicitarie "dedicate".

La campagna sul risparmio idrico 2018 ha voluto trasmettere, con un'ideale linea di continuità con l'analogia attuata nel 2017, **l'impegno di Acea alla preservazione dell'acqua** attraverso la manutenzione e gli investimenti sui propri impianti e, non ultimo, ribadire **l'importanza dell'impegno di tutti** per contrastare la **siccità** ormai diventata un **problema mondiale**. La campagna, ideata, sviluppata e realizzata a costo zero internamente da Acea Communication, ha avuto come protagonisti i dipendenti ed è stata articolata su tre step:

- **il lancio di un teaser** a luglio, con l'immagine del mondo con un paesaggio arido, le lancette dell'orologio a indicare che il tempo sta finendo e la semplice scritta *Why?*, per attirare l'attenzione e creare curiosità e aspettativa;
- **il Visual Insieme per l'acqua**, fase centrale e massiccia della campagna, che ha coinvolto, tra luglio e settembre, stampa, web e affissione dinamica e statica; si sono alternati più soggetti, tutti dipendenti Acea;

- **la fase di recall** a settembre, sugli stessi mezzi della fase centrale, nella quale sono stati inseriti soggetti diversi, sempre dipendenti Acea.



L'Unità **Digital e Corporate Media**, alla luce della **pianificazione strategica** del Gruppo, incentrata sulla gestione ed evoluzione delle infrastrutture, per migliorarne l'efficienza e la resilienza, sull'offerta, conseguente, di servizi di qualità, attraverso le leve dell'innovazione, degli investimenti e delle competenze acquisite, sulla sostenibilità e il dialogo con il territorio, ha ritenuto necessario **ripensare la digital identity di Gruppo**, per arrivare ad un nuovo ecosistema digitale in grado di:

- affermare in modo chiaro i valori, la mission e il nuovo posizionamento industriale del Gruppo attraverso un sito corporate dedicato;
- sviluppare una piattaforma commerciale che permetta di raggiungere i target di vendita prefissati.

È apparso quindi opportuno separare i contenuti di carattere commerciale relativi alla vendita di energia da quelli corporate e delle società operative idriche. Nel mese di settembre 2018 è stato messo **on line il sito di Acea Energia**, completamente verticalizzato sulle attività di tipo commerciale. Si è lavorato alla nuova web identity, con **una piattaforma digitale rinnovata nella sua veste grafica**, coerente con il brand Acea Energia, con una navigazione user friendly, fluida e immediata, declinata con **caratteristiche di usabilità originali e innovative**, interazioni con tutti i touchpoint (bot, chat, canali social) e una customer journey più efficace.

Nell'anno si è inoltre intervenuti **sull'intero ecosistema digitale del Gruppo**, creando **una nuova famiglia di domini**: per mantenere il traffico generato dal dominio *aceait*, il sito di Acea Energia è rimasto su *www.aceait*, mentre il sito corporate è stato migrato su *www.gruppo.aceait*. Si è inoltre provveduto alla creazione di **un sito dedicato ai contenuti relativi al servizio di maggior tutela** (il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA): *www.servizioelettricomaroma.it*.

Infine, nel 2018 è stato avviato, ed è tuttora in corso, il progetto per la realizzazione del nuovo sito di Gruppo, con l'obiettivo di bilanciare i temi corporate e business, spostare il focus sull'Azienda, mettendo in luce le caratteristiche distintive che la rendono un Gruppo industriale al servizio della popolazione e dei territori in cui opera. Il sito andrà online nel 2019.

Con il passaggio da un unico portale web alla separazione dei contenuti di carattere commerciale, come riportato in precedenza, **i dati statistici 2018 relativi a *www.aceait* e *www.gruppo.aceait* non sono comparabili con gli anni precedenti**.

Per quanto riguarda **il sito di Acea Energia** (*www.aceait*), nel periodo compreso tra il 24 settembre⁷⁷ e il 31 dicembre 2018 sono state visualizzate 935.110 pagine, pari a **433.294 accessi** al sito. Le modalità di collegamento sono state effettuate per il 69,8% tramite desktop (302.337 accessi), per il 26,2% tramite mobile (113.392 accessi) e per il 4% tramite tablet (17.565 accessi). Per il sito *www.servizioelettricomaroma.it*, dedicato ai clienti in maggior tutela, nell'ultimo trimestre del 2018 (1° ottobre 2018 – 31 dicembre 2018) sono state visualizzate 73.044 pagine, pari a **38.183 accessi**, con modalità di collegamento per il 59,1% tramite desktop, per il 36,9% tramite mobile e per il 4% tramite tablet.

Il sito corporate, *www.gruppo.aceait*, infine, nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 23 settembre⁷⁸ 2018 ha registrato la visualizzazione di 22.528.987 pagine, pari a **4.041.395 accessi al sito**. Le **modalità di collegamento** sono state effettuate **per il 68,8% tramite desktop** (2.780.552 accessi), per il **27,1% tramite mobile** (1.096.944 accessi) e per il **4% tramite tablet** (163.899 accessi).

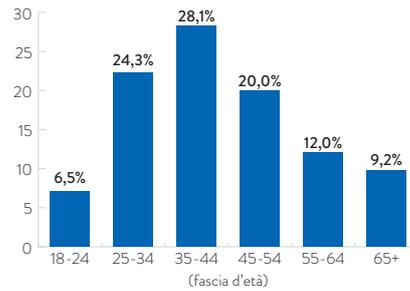
La fascia d'età con la più alta percentuale di accessi, per tutti e tre i siti, è risultata quella compresa tra i 35 e i 44 anni, con il 27,8% delle visite totali per il sito di Acea Energia, il 26,4 per il sito riservato ai clienti del mercato tutelato, e il 28% per il sito corporate.

Nel corso dell'anno, il canale web ha dato **ampia visibilità ai principali eventi organizzati da Acea**, così come alle iniziative alle quali ha partecipato o che ha voluto sponsorizzare o sostenere (si veda, più avanti, *Eventi e solidarietà*), tramite la pubblicazione **di comunicati stampa**, pagine dedicate agli **eventi, fotogallery e video** nell'apposita sezione **Media e eventi** del sito aziendale *www.gruppo.aceait*.

È stata data visibilità anche a specifiche iniziative rivolte ai clienti, quali l'apertura del primo shop fisico di Acea Energia, o al **coinvolgimento del territorio**: dagli interventi di sensibilizzazione dei cittadini su battaglie importanti come quella contro l'Aids, i tumori infantili e femminili, a testimonianza della **vicinanza dell'azienda a tematiche con alto impatto sociale**, alle proposte formative e di sensibilizzazione rivolte ai ragazzi. In quest'ambito, infatti, è stata **aggiornata la sezione "Acea Scuola"** dedicata al programma educational di Acea. Continuano, inoltre, ad essere disponibili sul sito i dati relativi alle emissioni, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** di Acea e consultabili online i parametri principali di qualità dell'acqua erogata dalle società attive nel comparto idrico. Dal 2018 è anche possibile consultare online i dati relativi alle emissioni dell'impianto di **teleriscaldamento di Tor di Valle**.

⁷⁷ Data del go live del sito *www.aceait*.

⁷⁸ Ultimo giorno prima della migrazione del sito corporate sul dominio *www.gruppo.aceait*.



Sono state **sviluppate e pubblicate**, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti svoltasi a fine aprile, **le piattaforme dedicate al Bilancio Consolidato e di Sostenibilità** consultabili in modalità interattiva, con open data e contenuti multimediali. Si è scelto di **inquadrare i report on line in un'unica cornice** per evidenziarne le molteplici correlazioni.

Nato come canale di promozione delle offerte luce e gas e di divulgazione delle iniziative commerciali di Acea Energia sul Mercato Libero, il canale **Facebook di Acea Energia** (circa 12.900 follower) è diventato anche un importante touchpoint di gestione delle richieste dei clienti. Inoltre, gli operatori dedicati alla gestione della pagina guidano e supportano il cliente anche all'attivazione e all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito acea.it.

Resta attivo anche **LinkedIn** (circa 20.400 follower) come social professionale per condividere le iniziative promosse dal **Gruppo** e le nuove opportunità di carriera.

Inoltre, per raccontare ai nostri stakeholder tutte le attività dell'azienda ed essere presenti nel mondo social **si sta lavorando all'implementazione**, nel corso del 2019, **dei canali corporate** (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e YouTube). Ogni piattaforma assumerà un ruolo specifico e parlerà a target ben definiti, affrontando principalmente tematiche che riguardano la vita dell'azienda con un focus particolare su innovazione e tecnologia, sostenibilità e territorio, business e talenti.

Le modalità di comunicazione adottate da Acea **nei confronti dei media, nazionali e locali**, curate dall'Unità **Media Relation**, hanno sempre perseguito obiettivi di **tempestività, efficacia e trasparenza**, con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.

Nel corso del 2018, tramite la diffusione di **comunicati stampa** e, ove opportuno, con l'organizzazione di **conferenze stampa**, sono stati resi noti **i risultati raggiunti** e le iniziative portate avanti, oltre che **le informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. In sinergia con le funzioni preposte, quali Investor Relations, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, **è stata curata la comunicazione economico-finanziaria in occasione di appuntamenti societari** come **l'Assemblea degli Azionisti**, l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei risultati finanziari e la diffusione di notizie classificate come "price sensitive".

Grazie all'interazione con le Società operative competenti e con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda, Media Relation **ha fornito risposta alle principali segnalazioni di disservizi** – sia di illuminazione pubblica, sia della fornitura elettrica a privati, che legati al servizio idrico – **veicolate dai quotidiani**. Altre segnalazioni pervengono tramite mail e contatti telefo-

nici diretti e ricevono tempestivo riscontro.

Media Relation ha posto particolare impegno nel curare ed accrescere le relazioni con i media nazionali, internazionali, locali e di settore, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli, di trasparenza e di corretta collaborazione. L'Unità si è, inoltre, occupata di sviluppare e gestire le attività relative alla **rassegna stampa nazionale e locale** che quotidianamente viene resa **disponibile attraverso la intranet aziendale**. Ogni giorno, attraverso il **monitoraggio costante delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog), vengono anche evidenziate le informazioni che riguardano il Gruppo e quelle rilevanti per le attività di business.

Si segnalano di seguito alcuni momenti di particolare interesse nell'anno:

- la **conferenza stampa di presentazione dell'accordo siglato con Open Fiber**, a seguito del Memorandum of Understanding dell'agosto precedente, che definisce termini e condizioni del complessivo accordo industriale per lo sviluppo di una rete di comunicazione a banda ultra larga nella città di Roma;
- la **gestione della comunicazione in occasione delle emergenze legate alle voragini** che, specie nella prima parte dell'anno, si sono susseguite in diverse zone della città di Roma. In proposito, Media Relation ha risposto sempre in tempo reale alle numerose richieste che arrivavano dai media, fornendo informazioni circa i tempi di ripristino dei servizi e ogni altra informazione necessaria alla corretta narrazione dei fatti da parte dei giornalisti;
- il **comunicato stampa e le azioni di sensibilizzazione media** in occasione della campagna sul risparmio idrico **"Insieme per l'acqua"**;
- il **comunicato stampa stilato per la presentazione del Memorandum of Understanding siglato da Acea e Huawei** con l'obiettivo di valutare progetti in innovazione di infrastrutture e servizi, in particolare in tema di smart&safe city e di evoluzione tecnologica delle reti gestite da Acea;
- Il **comunicato stampa** relativo all'evento di inaugurazione del primo **shop fisico di Acea Energia** a Ostia;
- la **conferenza stampa per la presentazione degli eventi organizzati da Acea per l'80° Anniversario dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda, più avanti, il box dedicato);
- il **comunicato stampa e le azioni di sensibilizzazione media** in occasione di Ecomondo (si veda il box dedicato);
- il **comunicato stampa per ufficializzare l'acquisizione del 51% del capitale della società "Pescara distribuzione gas"** che ha, di fatto, sancito l'ingresso di Acea nel settore;
- la **conferenza stampa per annunciare l'ingresso di Acea nella Fondazione del Teatro dell'Opera di Roma** a sostegno della musica lirica e della cultura.

Media relation ha inoltre garantito - attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web - la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea, incluse quelle in ambito value liberality e sponsorship.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2018 è pari a **3,9 milioni di euro**⁷⁹ (erano 2,4 milioni di euro nel 2017). Di questi, circa 2,8 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.

Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono stati pari a **327.000 euro** (229.000 nel 2017).

Ogni anno **Acea offre i propri servizi**, quali la **fornitura di elettricità ed acqua o interventi di accensione/spengimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze, di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"** hanno avuto **nel 2018 un controvalore economico complessivo di 116.650 euro**, in linea con l'anno precedente, quando era stato di 117.000 euro.

Nel giugno 2018, il Consiglio di Amministrazione di Acea ha istituito il Comitato Esecutivo con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali (si veda anche *L'identità aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione*). A tale organismo riporta l'**Unità Sponsorship and Value Liberality**, con il compito di istruire e gestire le richieste provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo.

L'80° ANNIVERSARIO DELL'ACQUEDOTTO DEL PESCHIERA

Acea ha voluto celebrare l'ottantesimo anniversario dell'Acquedotto del Peschiera, uno dei più grandi acquedotti da sorgente in Europa, di importanza fondamentale per l'approvvigionamento idrico della Capitale, con diverse iniziative che hanno visto coinvolte cittadinanza e istituzioni: una **esposizione**, con contributi video-fotografici, **nella hall della propria Sede centrale**, una **mostra**, svoltasi dal 4 ottobre al 4 novembre 2018, a ingresso gratuito, **presso il Palazzo delle Esposizioni di Roma**, una **cerimonia commemorativa presso il sito delle sorgenti del Peschiera** ed una seconda **mostra presso gli Archi del Palazzo Papale di Rieti**.

La mostra presso il Palazzo delle Esposizioni, "1938-2018 80° dell'Acquedotto del Peschiera", ha voluto ripercorrere storicamente la vita dell'Acquedotto, che rappresenta, ancora oggi, la più importante infrastruttura idrica a servizio di Roma e di parte del Lazio: dalla progettazione alla costruzione, fino all'entrata in esercizio attraverso l'esposizione di carteggi tra il Governatorato di Roma, l'Acea (allora Agea) e Acqua Marcia per l'affidamento e l'approvazione dell'opera; procedure e capitolato d'appalto, relazioni e schemi di progettazione, disegni tecnici degli impianti, cartine topografiche; filmati dell'Istituto Luce e delle teche Rai risalenti agli anni '20-'30 del secolo scorso e immagini tratte dagli archivi storici.

Il 10 ottobre, presso il sito principale dell'Acquedotto del Peschiera si è svolta la **cerimonia commemorativa**, officiata dal Vescovo di Rieti, in

Acea partecipa, infatti, attivamente a molteplici eventi legati al business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di alto pregio culturale, sociale, sportivo, che vanno **a beneficio della collettività** ed hanno come obiettivo la **valorizzazione dei territori in cui opera** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo).

Tra gli eventi più rilevanti organizzati da Acea nel 2018, si evidenziano, in primo luogo, le più volte citate iniziative volte a **celebrare l'ottantesimo anniversario dalla posa della prima pietra dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda il box di approfondimento).

Acea ha inoltre rinnovato, per il terzo anno consecutivo, la **propria presenza ad Ecomondo**, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, con **uno stand** presso il quale sono stati organizzati alcuni **workshop sui temi dell'economia circolare**, ed alla fiera tecnologica **Maker Faire Rome**, dove ha nuovamente partecipato come sponsor e come espositore, presentando i suoi progetti innovativi applicati ai settori industriali di riferimento. **Acea ha anche partecipato al Forum Compraverde** dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato, dove **le è stato assegnato il Premio Social Procurement Compraverde 2018**, un importante riconoscimento all'impegno verso i temi della sostenibilità lungo la catena di fornitura (si veda anche il capitolo *Fornitori*). Sempre attenta alle questioni ambientali ed alle prospettive evolutive dello scenario di riferimento, Acea ha preso parte a importanti convegni internazionali sulla risorsa energetica, idrica e la sostenibilità, quali **Governance ambientale e città sostenibili promosso** dall'ICEF, **SMICE 2018** che s'inquadra nei convegni specialistici dell'International Water Association e il Festival dell'Energia, nonché ad altri eventi di rilievo culturale e legati all'innovazione.

ricordo degli operai caduti durante la costruzione dell'infrastruttura, alla presenza della cittadinanza e delle istituzioni regionali e locali. Come segnale di vicinanza al territorio, è stata inoltre inaugurata nella stessa giornata, presso gli Archi del Palazzo Papale di Rieti, la Mostra "1938 - 2018 80° dell'Acquedotto del Peschiera" con ingresso libero e aperta al pubblico fino al 5 novembre 2018.

In occasione dell'anniversario è stata inoltre realizzata, quale catalogo della mostra, una **pubblicazione di pregio**, con le immagini e i documenti storici di maggior rilevanza ed è stata commissionata e realizzata, su disegno esclusivo della Scuola d'Arte della Medaglia, una **medaglia commemorativa in bronzo**.



ECOMONDO 2018: CIRCULAR ECONOMY

Acea ha nuovamente partecipato ad Ecomondo, punto di riferimento della **green e circular economy**, con l'obiettivo di presentare al pubblico e agli addetti ai lavori, le competenze industriali legate al settore Ambiente, i progetti in corso in tema di circular economy e gli

investimenti per lo sviluppo sostenibile nelle aree industriali Ambiente, Acqua ed Energia previsti nel Piano Industriale 2018-2022. L'evento si è svolto dal 6 al 9 novembre presso la Fiera di Rimini e ha visto la presenza di Acea con uno stand di circa 200 mq all'interno del quale si

⁷⁹ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

sono svolti **incontri tematici, workshop e seminari** con focus specifico sull'economia circolare, e in particolare sulle tecnologie innovative connesse al recupero di materia e all'energia ottenuta dalla lavorazione di scarti e rifiuti.

Tra le novità di questa edizione, la **presenza istituzionale** alla sessione plenaria degli **Stati Generali della Green Economy**, con l'**intervento del Presidente del Comitato per l'Etica e la Sostenibilità di Acea** nel panel "Il ruolo delle imprese green per la crescita e l'occupazione", oltre alla partecipazione ad altre sessioni dei convegni organizzati nell'ambito della Fiera e l'offerta di un percorso **educational sul ciclo dell'acqua**, che ha coinvolto le Scuole attraverso incontri ed esperimenti di laboratorio con tecnici specializzati nel controllo della qualità dell'acqua.



Tra le principali manifestazioni sportive sponsorizzate o organizzate nell'anno, alle quali Acea abbina ormai da tempo il proprio logo, si segnalano **Acea Maratona di Roma**, l'evento di rilievo internazionale, che si è svolto l'8 aprile 2018, cui hanno partecipato **oltre 14.000 sportivi** provenienti da tutto il mondo e la **Mezza maratona "Roma Ostia"**, con oltre 11.500 partecipanti; il tradizionale **Trofeo Acea-Volley Scuola**, che ha coinvolto, per questa edizione, **3.500 giovani delle scuole superiori** di Roma e dell'area metropolitana, nel cui ambito, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, sono state organizzate alcune **iniziative per sensibilizzare i giovani sul corretto consumo della risorsa idrica**; la quarta edizione di **Acea Camp**, ormai una tra le più importanti iniziative sportive **dedicata ai più giovani** residenti nella Capitale, che ha coinvolto **2.500 ragazzi** (si veda il box di approfondimento).



Tra le ulteriori iniziative di maggior rilievo ed impatto sul territorio, va annoverato l'ingresso di Acea come nuovo partner e **membro della Fondazione del Teatro dell'Opera di Roma**. Al fianco della Fondazione, Acea fornirà il proprio supporto all'attività di promozione della cultura e, in particolare, della musica lirica e della danza classica.

In collaborazione con la Regione Lazio, inoltre, Acea ha firmato un nuovo importante progetto d'**illuminazione artistica permanente del Castello di Santa Severa**, contribuendo all'importante intervento di riqualificazione di tutta l'area. D'intesa con il Comune di Benevento e in collaborazione con Gesesa, è stato riportato a nuova luce anche il **Teatro Romano di Benevento**, grazie al lavoro di progettazione illuminotecnica dei professionisti di Acea (per

entrambe le iniziative si vedano i box di approfondimento nella parte dedicata all'illuminazione pubblica, entro il paragrafo *La qualità erogata*).

Continua, come sopra accennato, la partecipazione di Acea alla **sensibilizzazione dei cittadini su temi di rilievo sociale**. In occasione delle **campagne nazionali di prevenzione dedicate alle donne – Nastro rosa e Ottobre rosa**, Acea ha offerto le sponsorizzazioni tecniche, con l'illuminazione del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio; ha contribuito alla campagna "**Accendi d'Oro, accendi la speranza**" promossa dall'associazione *Peter Pan* a sostegno dell'oncematologia pediatrica, illuminando d'oro la Fontana del Tritone, la Piramide Cestia e il Colosseo, tra il 21 e il 23 settembre 2018; in occasione della **Giornata contro la pena di morte**, in collaborazione con il Sant'Egidio, ha illuminato il Colosseo; in occasione della tradizionale **Race for the cure**, organizzata, come ogni anno, da Susan G. Komen-Italia presso il Circo Massimo, Acea ha offerto la fornitura di acqua ed energia; **Acea ha inoltre voluto aderire alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, istituita all'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, illuminando di rosso la propria sede centrale di Piazzale Ostiense e, in occasione della **Giornata mondiale della lotta contro l'AIDS** patrocinata dal Ministero della Salute, ha proiettato il logo AIDS sulla Piramide Cestia; infine ha voluto partecipare all'iniziativa **M'illumino di meno 2018**, di **sensibilizzazione alla riduzione dei consumi energetici**, di concerto con l'Assessorato all'Ambiente di Roma Capitale, con lo spegnimento, per 30 minuti, della Fontana di Trevi e del Campidoglio.

Nel 2018, Acea ha accolto visitatori presso i propri impianti, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti; l'attività è stata nell'anno di particolare intensità, **nel corso di 51 visite, sono state infatti ricevute 13.289 persone**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero. Il numero così elevato dei visitatori **include gli studenti e gli insegnanti** (per un totale di **7.675 persone**) coinvolti nel progetto **Acea Scuola**, di cui Acea è promotrice, che, durante le giornate dedicate all'illustrazione dei cicli produttivi dell'energia, idrico e ambientale, sono stati anche accompagnati in visita presso alcuni impianti del Gruppo (si veda il box di approfondimento). Include altresì **circa 2.500 persone** che, nelle giornate del 12 e 13 maggio 2018, hanno potuto visitare tre siti gestiti da Acea Ato 2 – i castelli idraulici di Fontana di Trevi e del Fontanone del Gianicolo e lo speco dell'Acquedotto Vergine Antico – grazie al coinvolgimento di Acea, in qualità di official partner, in **Open House Roma**, ed infine altri afflussi intervenuti nel corso delle **Giornate FAI** e di ulteriori visite.

ACEA SCUOLA 2018: OLTRE 6.900 RAGAZZI A PENSIAMO SOSTENIBILE!

Acea Scuola è il **programma di educazione ambientale** proposto da Acea e rivolto agli studenti degli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana. Patrocinata dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e dall'Istituto Superiore di Sanità, **l'iniziativa veicola informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti** nel rispetto di uno sviluppo sostenibile compatibile con l'ambiente. L'edizione ideata per il **ciclo scolastico 2017/2018, denominata Pensiamo sostenibile!**, ha coinvolto 123 Istituti scolastici. Hanno partecipato **6.966 studenti**, divisi in 325 classi del secondo ciclo delle scuole primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale e Città Metropolitana, e **709 docenti**. Lezioni e laboratori si sono svolti presso la sala del Centro Conferenze "La Fornace" di Acea; **un'installazione multimediale** ha consentito di utilizzare immagini ricostruite, modificate, dinamicamente sovrapposte e **giochi di mapping visuale**, coinvolgendo i ragazzi e **facilitandone**

l'esperienza di apprendimento. Sono stati proposti tre percorsi formativi che hanno approfondito il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti (percorso Ambiente), prevedendo anche visite ad alcuni impianti, a cura di esperti e tecnici Acea.

Il percorso formativo dedicato all'ambiente, inoltre, ha incluso anche un **laboratorio riuso&riutilizzo**, sul **riciclo creativo**, grazie al quale si è voluto raccontare e trasmettere, attraverso le opere realizzate con materiale di post-consumo, l'importanza del recupero e del riciclo di materiali. Altra novità è stata la Campagna "Defibrillascuole", un concorso attraverso il quale le classi sono state chiamate a produrre un elaborato, risultato finale del percorso di approfondimento compiuto, che ha premiato i dieci migliori elaborati con la donazione agli Istituti di provenienza di un defibrillatore e di un Corso BLS (Basic Life Support Defibrillation). Il progetto didattico non ha previsto alcun costo né per le famiglie degli alunni né per gli insegnanti.

ACEA CAMP 2018

Con il patrocinio del CONI e di Roma Capitale e con il supporto di CRAI, si è svolto Acea Camp, giunto alla sua **quarta edizione** nel 2018. L'iniziativa, tra le più importanti della Capitale, ha previsto, per **ragazzi dai 6 ai 14 anni**, la possibilità di praticare, nei mesi estivi di **giugno e luglio**, sotto la direzione tecnica di Carlton Meyers ex capitano della Nazionale Italiana di Pallacanestro, **dodici discipline sportive** – scherma, pallacanestro, calcio, nuoto, judo, baseball e softball, rugby, danza, tennis, pallavolo, atletica – a fronte di una quota molto contenuta (pari a 50 euro), con assistenza medica e assicurazione, ed agevolazioni previste per le famiglie con difficoltà economiche. Novità

di Acea Camp 2018 è stata la **doppia location**: alla sede tradizionale del **Foro Italico** si è aggiunto il **centro sportivo di Tor Pagnotta, che ha consentito la partecipazione di 700 ragazzi in più** rispetto all'edizione 2017, per un totale di **2.500**. Il progetto **coniuga il valore sociale e formativo dello sport**, con l'impegno del Gruppo volto a promuovere, soprattutto nelle nuove generazioni, **i temi legati al rispetto e alla tutela dell'ambiente**. Oltre alle attività ludico-sportive i ragazzi sono stati coinvolti in un **"Watergame Acea"**, ideato per sensibilizzare i più giovani **sull'importanza della risorsa idrica**.

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2018**, tramite sponsorizzazioni o contributi

liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

2018: ACEA PER LA CULTURA

sponsor del **Festival dell'Energia**, che si è svolto a Roma nel giugno 2018, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese (ALLEA Srl).

sponsor della VI edizione di **Maker Faire**, l'appuntamento più importante in Europa dedicato al digital manufacturing, la manifestazione si è svolta a Roma dal 12 al 14 ottobre 2018. Acea ha avuto un suo spazio espositivo ed ha guidato i visitatori, grazie alla realtà virtuale, in un viaggio immersivo alla scoperta dei settori Acqua, Energia e Ambiente. (Innova Camera)

main sponsor del convegno **Italia tutta fibra**, sugli scenari di diffusione e potenziale utilizzazione delle reti di ultima generazione (Askanews)

contributo al convegno **Global Forum**, che si è svolto a Roma il 26 settembre 2018 ed ha riunito esponenti della società civile per condividere buone pratiche e prospettive di sviluppo, con partecipanti provenienti da più di trenta Paesi.

main sponsor dell'evento **Short Theatre**, la manifestazione incentrata sulle arti performative contemporanee che si svolta a Roma, tra il 6 e il 15 settembre 2018, presso il Teatro India - Teatro di Roma e negli spazi de La Pelanda e il MACRO Testaccio (Associazione Area06).

main sponsor di **Open House 2018**, che ha consentito il 12 e il 13 maggio 2018, l'apertura gratuita di centinaia di siti di interesse artistico ed architettonico, tra i quali alcuni siti idrici gestiti da Acea (Open House).

main sponsor di **Roma Summer Fest**, la manifestazione che si è svolta tra maggio e agosto 2018 ed ha previsto 50 concerti presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma.

sponsor della XXX edizione del **Premio Marisa Bellisario, "Donne ad Alta Quota"**, promosso dalla Fondazione Bellisario che da anni valorizza il talento e il merito delle donne. La premiazione si è svolta a Roma il 15 giugno 2018 e la serata è stata trasmessa dalla Rai (Fondazione Marisa Bellisario).

main sponsor al **Premio Donna alla Ricerca**, l'evento si è svolto a Roma, il 7 ottobre 2018 ed ha voluto riconoscere il merito ad alcune donne impegnate nella ricerca scientifica (Istituto Spallanzani)

sponsor di diversi **eventi culturali** che si sono svolti nel 2018 all'Auditorium Conciliazione e presso il Teatro di Ostia, tra cui tra cui **Il Giudizio Universale** prodotto da Marco Balich (Auditorium Conciliazione/ Teatro di Ostia)

2018: ACEA PER LA CULTURA (segue)

partner sponsor per la realizzazione della XI edizione del **Festival Internazionale di letteratura e cultura ebraica**, Roma, 23-26 giugno 2018 (Artix)

sponsor dell'evento **Cento Città in Musica**, un'iniziativa che è svolta nel territorio di Roma e provincia con una programmazione di eventi culturali e di spettacoli a ingresso gratuito o a prezzo contenuto (Associazione Culturale Europa Musica)

partner sponsor della XII edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 18 e il 28 ottobre 2018 (Fondazione Cinema per Roma)

partner sponsor di **Alice nella Città 2018**, una sezione autonoma e parallela del Festival del Cinema di Roma, che contribuisce alla promozione del cinema verso le nuove generazioni (Associazione Culturale Play Town)

sponsor della 5ª edizione dell'evento **Isola della Sostenibilità Acea**, realizzato tra il 5 e il 7 dicembre 2018 e promosso dall'Università degli Studi Roma Tre per sviluppare "idee sostenibili" (Jera srl)

2018: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributo per **Rome Fashion Night**, la prima sfilata che coinvolge modelle in sedia a rotelle insieme a modelle standing, che si è svolta a Roma il 15 giugno 2018 (Vertical)

contributo, in occasione del Natale, ad **Agape**, una fondazione pediatrica presente ed attiva in Congo.

contributo per la 16ª edizione del **Fiaba Day**, che si è svolto il 7 ottobre 2018, in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità (Fiaba Onlus)

contributo all'Associazione **Andrea Tudisco Onlus**, che sostiene i bambini affetti da patologie gravi e le loro famiglie

contributo in occasione del **Gala Dinner 2018** organizzato dalla **Fondazione Theleton**, che sostiene la ricerca sulle malattie genetiche rare.

contributo per **Dinamo Team Challenge**, evento per la raccolta fondi per il centro dedicato a ragazzi con patologie gravi e croniche (Dynamo Camp)

contributo all'iniziativa di MUS-E Roma Onlus, per l'anno scolastico 2017/2018, che propone alle scuole primarie e materne **un percorso formativo triennale gratuito incentrato sull'esperienza artistica** quale strumento di integrazione dei bambini (MUS-E Roma Onlus)

sponsorizzazione tecnica per la campagna **Accendi d'oro, accendi la speranza** promossa dall'**Associazione Peter Pan Onlus** per la prevenzione dei tumori infantili. Acea si è fatta promotrice dell'iniziativa, tra il 21 e il 23 settembre 2018, accendendo d'oro la Fontana del Tritone, la Piramide Cestia e il Colosseo.

sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa **Race for the cure**, che si è svolta a Roma tra il 17 e il 20 maggio 2018 presso il Circo Massimo. Si tratta di una manifestazione, che include una corsa di solidarietà di 5 km ed altre iniziative di sport e benessere, organizzata dalla Susan G. Komen Italia, per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne (**Susan G. Komen Italia**)

sponsorizzazione tecnica, con l'illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio per tutto il mese di ottobre 2018. È stato questo il simbolo dell'iniziativa **Ottobre rosa**, finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio)

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, per tutti i fine settimana di ottobre, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2018** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)

2018: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

title sponsor dell'edizione 2018 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma**, certificata con la "IAAF Road Race Gold Label", è l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto l'8 aprile 2018 con partenza da via dei Fori Imperiali (Atiella Roma Srl)

partner sponsor della **Maratona Roma-Ostia**, che si è svolta l'11 marzo 2018, ed è la maratona stracittadina più importante dopo la Maratona di Roma (RCS)

partner sponsor della 2ª edizione della **Rome Half Marathon Via Pacis**, che si è tenuta a Roma, con partenza da Piazza San Pietro il 23 settembre 2018. La FIDAL, tramite questa gara podistica persegue il messaggio del Pontificio Consiglio di unire nella partecipazione all'evento tutte le religioni in un messaggio di pace (FIDAL)

official supplier della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2017/2018 (A.S. Roma SpA e Infront Italy Srl)

partner sponsor degli **Internazionali di Tennis**, che si sono svolti a Roma tra il 7 e il 20 maggio 2018 (FIT)

title sponsor dell'edizione 2018 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)

main sponsor della IV edizione di **Acea Camp**, rivolta agli studenti tra i 6 e i 14 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di 12 discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2018 (Beside Management Srl)

contributo per l'attività sportiva per la stagione 2018/2019 della **S.S.D. Santa Lucia**, società di **basket in carrozzina**, attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)

contributo all'**ASD La Boracifera** per il sostegno a squadre giovanili e "pulcini"

contributo all'**ASD Virtus Basket Aprilia**, per l'edizione 2017/2018 del progetto **Differenzio anch'io!** rivolto ai ragazzi delle classi IV e V delle Scuole Primarie del Comune di Aprilia (circa 1.300 alunni stimati), ma anche alle famiglie, ai docenti e a tutta la popolazione

FORNITORI



974 MILIONI
DI EURO IL VALORE
COMPLESSIVO DEGLI
APPALTI **2018**:
AUMENTA DEL
144%
IL VALORE DELLA
VOCE «LAVORI»



STIPULATI CIRCA
2.200 CONTRATTI
CON OLTRE **1.150**
FORNITORI



NEL LAZIO IL
32% DEL VALORE
ORDINATO
BENI E SERVIZI
E IL **32%**
DEL VALORE
ORDINATO LAVORI



ACEA RICEVE IL PREMIO
SOCIAL PROCUREMENT
«**COMPRVERDE**
2018» PER LA BEST
PRACTICE:
AFFIDAMENTO DI UN
ACCORDO QUADRO
PER LA FORNITURA
DI INDUMENTI DA
LAVORO A MINOR
IMPATTO AMBIENTALE



IL «TEAM
SICUREZZA» HA
EFFETTUATO **11.270**
VERIFICHE
DELLA SICUREZZA
NEI CANTIERI
(**+27%** RISPETTO
AL **2017**)

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2018 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,92 miliardi di euro** (+8,5% sul 2017). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa **1,40 miliardi di euro** (1,31 miliardi nel 2017), sono relativi agli **acquisti di energia e gas**, in secondo ordine incidono i costi per **servizi** pari a circa **264 milioni di euro** (+4,4% circa rispetto al 2017). Si registra anche il peso assunto dagli oneri di gestione che contabilizzano sopravvenienze dovute a partite energetiche di precedenti esercizi e la sanzione amministrativa comminata dall'AGCM.

Nel seguito si illustrano **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti, per le Società del Gruppo, dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Holding. Per il perimetro oggetto d'analisi, inclusivo di tutte le Società rappresentative dell'attività del Gruppo e coerente con le passate rendicontazioni, tali approvvigionamenti hanno avuto nel 2018 un valore di circa **974 milioni di euro**.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La **Funzione Acquisti e Logistica** assicura «*la definizione delle politiche e degli indirizzi, nonché la gestione centralizzata degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori per il Gruppo*». Ha l'obiettivo di **razionalizzare il processo di approvvigionamento** ed aumentarne l'efficienza, tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, una forte sinergia con le Società/Funzioni del Gruppo che richiedono gli approvvigionamenti ("clienti interni") e una relazione trasparente con i fornitori.

L'**Unità Logistica** gestisce l'operatività del **deposito centrale del Gruppo** e dei **depositi territoriali** a servizio delle principali Società

operative. Nel corso del 2018 sono stati annessi al network logistico anche lo stoccaggio e la consegna dei **dispositivi di protezione individuale** e degli **indumenti da lavoro**, in precedenza dislocati presso siti specifici, consentendo in questo modo al personale operativo di ritirare i dispositivi in concomitanza con il prelievo di materiali per interventi programmati e non, e riducendo, di conseguenza, il numero dei rientri in sede per attività di rifornimento. Nell'anno è stato **avviato il progetto di ampliamento del Polo Logistico di S. Palomba**, che prevede l'annessione all'attuale sito di **ulteriori 9.000 mq di terreno**, dove nel corso del 2019 saranno realizzati nuovi laboratori di collaudo e una nuova area per lo stoccaggio dei materiali.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

A fine luglio 2018, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la **nuova stesura del Codice Etico**⁸⁰. Per le corrette **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, e i **suoi fornitori**: imprese appaltatrici e subappaltatrici, rilevano, in particolare, il rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di due diligence volti a valutare eventuali **rischi di corruzione**, i principi di **trasparenza e tutela della concorrenza**, i principi di **buonafede, lealtà, correttezza professionale e la valorizzazione di aspetti di sostenibilità**, quali il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico. I fornitori rilasciano un'apposita **dichiarazione di accettazione delle prescrizioni contenute nel Codice Etico** e di impegno a rispettarle; tale dichiarazione, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale, è allegata ai documenti prodotti per la **partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle degli opportuni accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione**.

CODICE ETICO ACEA (ED. 2018): LA SOSTENIBILITÀ NELLA SUPPLY CHAIN

Codice Etico Acea, articolo 15, introduzione e comma 2:

«Acea si impegna a ricercare nei fornitori e collaboratori esterni professionalità idonee e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice che definisce l'insieme dei valori ai quali, sia la stazione appaltante, sia tutte le imprese e i collaboratori esterni, devono necessariamente ispirare le proprie condotte, sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione che è alla

base di tali rapporti (...).

Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono

l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, a tutela del lavoro minorile) e la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti».

⁸⁰ Il Codice Etico Acea (ed. 2018) è disponibile online nel sito www.gruppo.aceait, sezione Governance, sub-sezione Corporate Governance.

Il ricorso alla gara è la metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del fornitore e le procedure di affidamento sono improntate a criteri di trasparenza, assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto. La Funzione Acquisti ottempera, per tutte le Società del Gruppo inserite nel perimetro degli "acquisti accentrati", all'obbligo⁸¹ di pubblicare sul sito istituzionale di Acea (www.gruppo.acea.it) la documentazione contenente tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti⁸².

Nel corso del 2018, è stato affidato tramite procedura di gara l'81% del totale approvigionato; il dato conferma la tendenza all'aumento registrata gli ultimi anni (era il 70% nel 2017 e il 52% nel 2016).

Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto possono accedere direttamente e senza oneri sia al portale dei sistemi di qualificazione che a quello per l'espletamento delle gare on-line – nell'Area "Fornitori" del sito web aziendale – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie.

Il portale telematico, che consente di gestire le gare online, riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo e delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

Per tutte le gare di affidamento lavori, e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesta, quale requisito di partecipazione, la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001; inoltre, per alcune categorie merceologiche (ad esempio per la gestione dei rifiuti) viene richiesta la certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001 e, per alcune gare d'appalto aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della certificazione SA8000.

Nel 2018, così come nel biennio precedente, per alcuni appalti relativi all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili, aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono state previste premialità riguardanti: il numero di maestranze formate sulla sicurezza per le attività svolte in ambienti e condizioni particolari (ad esempio, in quota o in ambienti confinati), la disponibilità di mezzi ecologici e il possesso congiunto di certificazioni UNI EN ISO 9001 e 14001 (laddove non già requisiti di partecipazione, come per le gare implementate su Sistema di Qualifica), e il possesso dello standard sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro OHSAS 18001. In conformità alla normativa⁸³, per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei settori speciali dell'acqua e dell'energia, Acea indice procedure aperte, ristrette o negoziate anche fra imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione. Per gli appalti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria – stabilita ogni due anni con Regolamento CE – Acea applica Regolamenti interni nel rispetto dei principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei settori ordinari vengono indette procedure aperte, ristrette o negoziate, in conformità alla normativa⁸⁴. Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice Appalti (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono

espletate procedure di selezione che, sebbene non regolate dallo stesso, si attengono ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità.

Nel corso del 2018, le Società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno stipulato circa 2.200 contratti con oltre 1.150 fornitori, dati in lieve crescita rispetto a quelli registrati nel 2017 (si veda tabella n. 34).

Per i contratti rientranti nell'ambito di applicazione del Codice dei Contratti pubblici e aventi ad oggetto lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, Acea, in conformità alle previsioni di legge⁸⁵ in materia di clausola sociale, ha inserito l'obbligo ad assorbire prioritariamente nell'organico dell'aggiudicatario il personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore uscente, compatibilmente con la propria organizzazione.

IL GREEN PROCUREMENT

In continuità con gli anni precedenti, Acea ha inserito nei capitoli d'appalto, come parametri vincolanti o come premialità, i riferimenti normativi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare⁸⁶. In particolare, nel 2018, Acea ha ampliato l'ambito di applicazione e il rispetto dei CAM vigenti (attualmente 18), nelle gare aventi ad oggetto le seguenti categorie merceologiche:

- arredi per interni (arredi per ufficio);
- illuminazione Pubblica (fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED);
- indumenti da lavoro;
- manutenzione aree verdi;
- apparecchiature informatiche da ufficio (noleggio stampanti e fotocopiatrici);
- pulizie per edifici.

Inoltre, sin dallo scorso anno, Acea si è posta l'obiettivo di estendere, ove compatibile con la natura dei beni e servizi acquistati e con le modalità di affidamento utilizzate, l'approccio dei CAM ad altre categorie del proprio albero merceologico, non coperte dagli appositi Decreti Ministeriali.

In occasione del Forum Internazionale Compraverde-Buy Green – tenutosi a Roma – Acea è stata insignita del Premio Social Procurement, destinato agli enti che si sono distinti per aver attivamente contribuito alla diffusione degli acquisti verdi (si veda il box dedicato).

Se si osserva il valore degli approvvigionamenti per le macroaree di business – Infrastrutture energetiche (generazione e reti), Commerciale e trading (vendita e call center), Idrico (entro cui è stata considerata anche Acea Elabori, per i servizi svolti al settore), Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – il comparto Infrastrutture energetiche assorbe, nell'anno, il maggior peso sul totale (38%), seguito dal comparto Idrico (al 31,5%) e, in relazione ai dati 2017, le due stesse aree evidenziano l'aumento degli importi di tutto l'ordinato: lavori, in particolare, ma anche beni e servizi (si veda il grafico n. 27 e la tabella n. 33)

⁸¹ Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L. 190/2012).

⁸² Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. Codice dei Contratti pubblici.

⁸³ Parte II Titolo VI Capo I – D. Lgs. n. 50/2016.

⁸⁴ Parte II Titoli III, IV e V – D. Lgs. n. 50/2016.

⁸⁵ Art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

⁸⁶ Dal sito www.minambiente.it: "Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili".

AD ACEA IL PREMIO SOCIAL PROCUREMENT “COMPRAPERDE 2018”

È stato **assegnato ad Acea il Premio Social Procurement**, nel corso della XII edizione del **Forum Compraverde-Buy Green**, gli Stati generali degli Acquisti Verdi tra operatori pubblici e privati nel mondo della *Green Economy*. Promosso dalla Fondazione Ecosistemi, in partnership con il Ministero dell’Ambiente, Unioncamere e Legambiente, l’evento rappresenta uno dei più importanti appuntamenti internazionali dedicati a politiche e progetti di *Green Procurement*.

A conferma del proprio impegno verso i temi della sostenibilità, Acea ha conseguito questo prestigioso riconoscimento grazie alla par-

ticolare attenzione con cui, nella stesura delle gare d’appalto, **ha dato priorità a criteri ambientali e sociali nell’ambito delle sue attività di procurement**.

La **best practice** grazie alla quale Acea è stata premiata riguarda in particolare il **bando europeo** (bando di gara GUUE 2018/S 140-322259) per l’affidamento di un **Accordo Quadro finalizzato alla Fornitura di indumenti da lavoro per Acea SpA e le Società del Gruppo a minor impatto ambientale**, conformi al Decreto Ministeriale dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare dell’11/01/2017 G.U. n. 23 del 28/01.

Questi temi, inoltre, sono stati oggetto di un **Tavolo di lavoro** dal titolo **“Gli acquisti verdi nelle public utilities”**, promosso da Acea tra le attività del Forum. All’incontro hanno aderito le principali aziende italiane del settore dell’energia, dell’acqua e dell’ambiente. Presso lo stand Acea, infine, si sono svolti incontri tra buyers, fornitori e Società presenti al Forum. L’edizione di quest’anno ha visto la partecipazione di oltre 2.000 operatori, 270 tra enti pubblici, imprese e realtà no profit, provenienti da 45 città europee.

L’APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

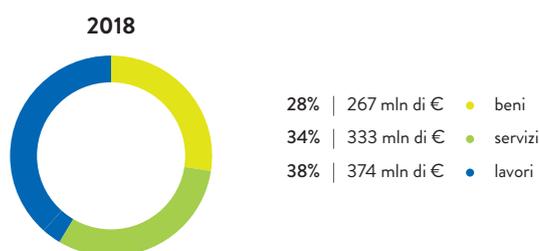
PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano tutte le Società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – ad eccezione di Gesesa. Ciò garantisce la piena comparabilità con i dati dell’anno precedente.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l’esecuzione di **lavori** sono stati gestiti a livello centralizzato per le Società incluse nella rendicontazione. I **contratti aggiudicati nell’anno** hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a oltre

974 milioni di euro⁸⁷, il 64% in più rispetto ai 594 milioni dell’anno precedente. L’aumento degli importi, in valore assoluto, si è registrato soprattutto per le voci lavori e beni (si veda la tabella n. 33 per il confronto dati).

GRAFICO N. 26 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2018)



NB I valori sono arrotondati.

⁸⁷ L’importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell’anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities, gli ordini a Regolarizzazione e gli Intercompany.

GRAFICO N. 27 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2017-2018)

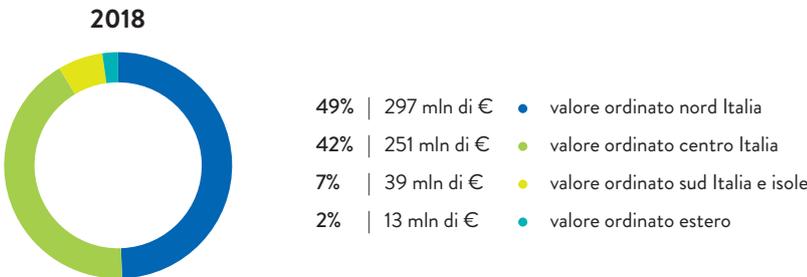


NB I valori sono arrotondati. Il comparto **Infrastrutture energetiche** include le Società: Areti, Acea Produzione ed Ecogena. Nel **Commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **Idrico** include le Società: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2017, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è stato pari, nel 2017, a circa 20 milioni di euro e nel 2018 a 14 milioni di euro). L'area **Ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

Le Società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso nell'anno fabbisogni che si sono tradotti in **2.195 Ordini di Acquisto**, in lieve aumento rispetto al dato dello scorso anno (2.073 Ordini) ed hanno coinvolto **1.151 fornitori** (1.069 nel 2017). Circa l'86% degli Ordini di Acquisto per beni e servizi ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito circa il **66%** del valore totale dei lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni e di servizi**, rispettivamente, circa il **36%** e il **32%** del valore totale dei beni e dei servizi approvvigionati (si veda la tabella n. 34). Il lieve incremento del numero totale dei fornitori del 2018 (circa 80 fornitori in più rispetto al dato 2017) è avvenuto in maniera

proporzionale nelle sue componenti geografiche (sia espresse nelle macroregioni, sia per quanto riguarda il focus sul Lazio). Da ciò discende che la **distribuzione geografica dei fornitori si conferma in linea con gli anni precedenti**, con circa il **90% concentrato in area Centro-Nord Italia**, e il **numero di fornitori del Lazio mantiene un peso consistente** e pari al 45% del totale (il 46% nel 2017, si veda tabella n. 34). La **distribuzione geografica degli importi tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sui totali importi, si mantiene **abbastanza costante per beni e servizi; aumenta**, invece, in maniera più sensibile, **l'incidenza del valore dei lavori effettuati da imprese del Centro Italia** (dal 65% del 2017 al 75% del 2018).

GRAFICO N. 28 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2018)



NB I valori sono arrotondati.

GRAFICO N. 29 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2018)



NB I valori sono arrotondati (ad eccezione della voce "estero" che altrimenti non avrebbe avuto visibilità nel grafico).

TABELLA N. 33 - INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2016-2018)

	u. m.	2016 ^(*)	2017	2018	Δ% 2018/2017
VALORE APPALTI					
beni	mln. €	132	137	267	95%
servizi	mln. €	245	304	333	9%
lavori	mln. €	133	153	374	144%
totale	mln. €	510	594	974	64%
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO					
beni	%	26	23	28	22%
servizi	%	48	51	34	-33%
lavori	%	26	26	38	46%
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS ^(**)					
Infrastrutture energetiche	mln. €	128	169	368	118%
Commerciale e trading	mln. €	34	41	38	-7%
Ildrico	mln. €	151	136	307	126%
Ambiente	mln. €	56	110	112	2%
Corporate	mln. €	141	138	149	8%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI					
OdA per beni, servizi e lavori	n.	1.981	2.073	2.195	6%

^(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, mentre, il 2016, rispetto al perimetro societario 2017, includeva i dati relativi ad Acea Illuminazione Pubblica (che nel 2017 sono transitati in Areti), Acea Gori Servizi (nel 2017 non più consolidata con metodo integrale), Crea Gestioni, Elgasud (poi ridenominata Acea Liquidation and Litigation) e Acea Energy Management (l'importo complessivo dell'ordinato da queste ultime 4 Società nel 2016 era pari a 1,3 milioni di euro).

^(**) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, e, per assicurare la comparabilità del triennio, i dati 2016 erano già stati riclassificati in coerenza con la riorganizzazione delle aree di business intervenuta nel 2017.

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. La Società Acea Elabori, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, in tabella è stata accorpata all'area Ildrico per i servizi che svolge al settore.

TABELLA N. 34 - INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2016-2018)

	u. m.	2016 ^(*)	peso % sul totale/anno	2017	peso % sul totale/anno	2018	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO							
fornitori nord Italia	n.	340	34%	356	33%	385	34%
fornitori centro Italia	n.	579	57%	620	58%	657	57%
<i>fornitori Lazio</i>	n.	445	44%	489	46%	518	45%
fornitori sud Italia e isole	n.	70	7%	74	7%	84	7%
fornitori estero	n.	16	2%	19	2%	25	2%
totale fornitori	n.	1.005	100%	1.069	100%	1.151	100%
TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)							
TOP 10 fornitori beni	mln. €	74	56%	52	38%	97	36%
			(su importo tot. beni 2016)		(su importo tot. beni 2017)		(su importo tot. beni 2018)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	127	52%	129	42%	105	32%
			(su importo tot. servizi 2016)		(su importo tot. servizi 2017)		(su importo tot. servizi 2018)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	75	56%	65	42%	248	66%
			(su importo tot. lavori 2016)		(su importo tot. lavori 2017)		(su importo tot. lavori 2018)
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	210	56%	213	48%	297	49%
valore ordinato centro Italia	mln. €	152	40%	198	45%	251	42%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	125	33%	160	36%	191	32%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	10	3%	22	5%	39	7%
valore ordinato estero	mln. €	4	1%	8	2%	13	2%
totale ordinato per beni e servizi	mln. €	376	100%	441	100%	600	100%

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	9	7%	37	24%	78	21%
valore ordinato centro Italia	mln. €	110	82%	99	65%	279	75%
<i>valore ordinato Lazio</i>	<i>mln. €</i>	<i>107</i>	<i>80%</i>	<i>90</i>	<i>59%</i>	<i>120</i>	<i>32%</i>
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	14	11%	12	8%	16	4%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	5	3%	1	0%
totale ordinato per lavori	mln. €	133	100%	153	100%	374	100%

(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, mentre, il 2016, rispetto al perimetro societario 2017, includeva i dati relativi ad Acea Illuminazione Pubblica (che nel 2017 sono transitati in Areti), Acea Gori Servizi (nel 2017 non più consolidata con metodo integrale), Crea Gestioni, Elgasud (poi ridenominata Acea Liquidation and Litigation) e Acea Energy Management (l'importo complessivo dell'ordinato da queste ultime 4 Società nel 2016 era pari a 1,3 milioni di euro).

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. La collocazione geografica "nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; "sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

LA SELEZIONE E LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi ed aggiornati diversi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**.

L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**, nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento**, procede all'istituzione di **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁸⁸ e di **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici, coordinando i gruppi di lavoro per l'**identificazione dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Istruisce, inoltre, le singole **richieste d'iscrizione** agli Albi/Sistemi di qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo le comunicazioni al fornitore in merito a: provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi.

L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo, include, al 2018, **467 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2018 sono stati gestiti dall'Unità preposta **117 Albi/Sistemi di qualificazione**.

In Acea è attivo un **portale per la qualificazione fornitori**, completamente **integrato con l'anagrafica fornitori**. Le imprese che intendono qualificarsi **inseriscono online la richiesta di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **portale di Vendor Management** direttamente **dal sito istituzionale Acea** (www.gruppo.aceait, sezione Fornitori).

Per l'**iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** è necessario il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di **ordine morale previsti dalla normativa** di settore - e di **requisiti specifici**, studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

Tra i **requisiti specifici**, in alcuni casi è richiesto il possesso di particolari Autorizzazioni e/o certificazioni, ad esempio:

- il possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- il possesso della Certificazione UNI EN ISO 14001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo ai Rifiuti speciali non pericolosi);
- il possesso dell'Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali o dell'autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (ad esempio, per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione rifiuti);
- il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali).

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione di **rilievo comunitario, infine**, le imprese che intendono qualificarsi devono dare disponibilità a ricevere un'eventuale **verifica ispettiva, presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione e, **presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.

Nel 2018 sono state **evase, complessivamente, 646 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione**, per un totale di **513 richieste evase con esito positivo**.

In dettaglio:

- **328** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **318** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori di "beni e servizi".

La **valutazione dei fornitori** viene svolta tramite **diverse tipologie di controlli** che si attivano a seconda dell'Albo di appartenenza e del diverso "status" che acquisisce il fornitore rispetto ad Acea (in fase di qualifica, qualificato, o qualificato con appalto in corso).

Per **potersi iscrivere ai Sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** - che, per il 2018, erano **92 sui 117 Sistemi di qualificazione complessivi** - i fornitori sono tenuti a compilare un **questionario di autovalutazione**, differenziato a seconda che si tratti di beni e servizi o di lavori, direttamente sulla piattaforma di Vendor Management, cui si accede dal sito istituzionale (www.gruppo.aceait). Il questionario richiede informazioni sui Sistemi di gestione **Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e su altri aspetti di sostenibilità**. In particolare, nel corso dell'anno, **261 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (144 per beni e servizi e 117 per lavori); essi rappresentano **l'84% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 309). A fine 2018 si è arrivati ad implementare, nella piattaforma di Vendor Management, tutti i **requisiti di sistema** necessari all'elaborazione dei dati rilevati tramite i questionari; essi, pertanto, saranno disponibili a partire dal prossimo anno.

Infine, con l'obiettivo di monitorare alcuni dati e sensibilizzare la catena di fornitura sulla sostenibilità, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sostenibilità ed in continuità con gli ultimi anni, **ha inviato ad un campione di fornitori** - 114 nel 2018 - un **questionario predisposto ad hoc su temi sociali ed ambientali** (si veda il box di approfondimento dedicato).

⁸⁸ Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, a prescindere dalle certificazioni in essere, per verificare, presso la sede del fornitore, sia l'effettiva applicazione dei Sistemi di Gestione certificati, ove presenti, sia le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.

Nel 2018 sono state confermate le check list di conformità ai requisiti valutati e le fasce di valutazione QASER entro cui collocare il punteggio ottenuto dal fornitore (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato). **Le attività di verifica** sono state eseguite esclusivamente da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti all'**Unità Sistemi Integrati di Certificazione**, della Funzione Risk & Compliance. Sono state svolte **40 verifiche** che hanno prodotto le seguenti valutazioni globali: 2 Ottimi, 4 Buoni, 21 Discreti, 8 Sufficienti, 2 Me-

diocri, 3 Critici. È stato **inviato a ciascun fornitore un feedback**, con l'indicazione della fascia di valutazione scaturita dalla verifica, e **un report sintetico**, dove sono stati evidenziati i punti di forza e gli aspetti per i quali si auspica un miglioramento; ove necessario, è stata inviata anche una scheda dei **rilevi più significativi**, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.

Dalla consuntivazione dei risultati delle verifiche effettuate si riscontra una maturità soddisfacente per gli ambiti **Qualità, Ambiente e Sicurezza**, con il 70% dei fornitori inquadriati con una valutazione tra il buono e l'eccellente, mentre solo il 10% dei fornitori ha ottenuto una pari valutazione per gli ambiti **Energia e Responsabilità sociale**; tali risultati confermano **la necessità e l'opportunità per Acea di utilizzare la verifica anche come momento di confronto per coinvolgere i fornitori sui temi specifici della sostenibilità**.

IL QUESTIONARIO ACEA PER MONITORARE I TEMI SOCIALI E AMBIENTALI LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Nel 2018 Acea, per il quarto anno consecutivo, ha somministrato ad un panel di **114 fornitori** del Gruppo (erano 104 nel 2017) un **questionario ad hoc** per indagarne l'impegno su **temi ambientali e sociali**.

Al questionario **hanno risposto 36 imprese**, 19 per i beni e servizi e 17 per i lavori (erano state 55 le imprese rispondenti nel 2017).

Per quanto concerne **i temi sociali, dall'analisi dei questionari si evidenzia** che, con riferimento **al tema dell'etica e dell'integrità**,

il 58% delle imprese rispondenti adotta strumenti per la promozione di comportamenti virtuosi tra cui il Codice etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01; rispetto alla **tutela del lavoro** emerge che **l'84% del personale** delle aziende fornitrici **è impiegato con contratti a tempo indeterminato** e che nel 39% dei casi l'azienda prevede rappresentanze sindacali; riguardo alla **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro**, il

64% dei fornitori che hanno compilato il questionario **è dotato di sistemi di gestione della sicurezza** (ad esempio OHSAS 18001), **l'83% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza** a più del 50% del personale e di nuovo **l'83% non ha registrato casi di infortunio**.

Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, sono illustrati nella sezione **Le relazioni con l'ambiente**, a cui si rinvia.

Nel secondo semestre del 2018, i Vertici Acea hanno inoltre deciso di **rientrare nel gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, per poter intensificare la propria azione di sensibilizzazione verso la catena di fornitura avvalendosi anche dei nuovi servizi offerti dalla piattaforma, desktop Audit e formazione ai fornitori sui temi di sostenibilità.

In Acea Elabori è attiva una struttura – il **Team Sicurezza** – preposta alla **gestione della sicurezza dei lavori e dei servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo** (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Areti). A tal fine, il Team Sicurezza, interagendo con le Società, svolge:

- **il supporto e l'assistenza al Responsabile dei Lavori** e l'attività generale di Coordinamento della Sicurezza;
- **il Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione ed in fase di Esecuzione** su cantieri specifici;
- **l'attività di ispezione della sicurezza**, per lavori e servizi che non necessitano di Coordinamento in fase di Esecuzione;
- **servizi accessori** alle attività di ispezione della sicurezza.

Le attività di verifica della sicurezza in cantiere sono correlate, prevalentemente, alle **opere principali oggetto degli appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità (quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.), aggiudicati dal 2015 al 2018.

Il Team Sicurezza gestisce le attività sopra elencate, con l'obiettivo di **assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza** e delle vigenti norme⁸⁹, verificando anche il rispetto dei documenti prodotti in sede di gara⁹⁰ e dalle Imprese⁹¹. Le attività

sono differenziate tra lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) e lavori in cui lo standard di sicurezza adottato viene valutato e verificato con ispezioni a campione.

La struttura dedicata è intervenuta attraverso l'impiego di:

- **19 Coordinatori della Sicurezza** in fase di Esecuzione e Progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **22 Ispettori della Sicurezza**, che hanno valutato e verificato con ispezioni a campione lo standard di sicurezza;
- **7 Pianificatori**, che hanno seguito la pianificazione e il dispatching dell'attività ispettiva della sicurezza sui cantieri delle Imprese esecutrici;
- **10 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

Il numero delle verifiche in cantiere svolte **è aumentato in modo rilevante** nell'ultimo biennio – passando dalle circa 5.500 ispezioni effettuate nel 2016 alle oltre 11.200 del 2018 – e le attività ispettive, in alcuni appalti, sono state gestite **tramite l'ausilio dei sistemi informatici**, che hanno facilitato l'operatività della **struttura organizzativa, rendendola più agile ed in grado di attivarsi in base alle necessità**.

Il modello di gestione adottato ha consentito di svolgere con tempestività l'attività di supporto alla verifica tecnico professionale degli appaltatori, subappaltatori e lavoratori autonomi; rendere immediati ed efficienti i controlli in cantiere, assegnando gli ordini di lavoro da ispezionare, sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia, agli ispettori della sicurezza; ingaggiare, in tutti i casi richiesti, un coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.

⁸⁹ D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

⁹⁰ Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere, DUVRI.

⁹¹ Piano Operativo di Sicurezza, Piano Sostitutivo di Sicurezza.

Nel corso dell'anno, il Team Sicurezza ha eseguito l'attività di supporto alle **verifiche tecnico-professionali di 226 imprese** (92 appaltatrici e 134 subappaltatrici). Ha inoltre svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione e Progettazione per 315 ordini di lavoro** (296 in fase di esecuzione e 19 in fase di progettazione) ed **effettuato, complessivamente, 11.270 ispezioni della sicurezza⁹² in cantiere** (il 27% in più rispetto alle 8.900 ispezioni del 2017), **verbalizzando il rispetto delle normative vigenti** in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, **o la deviazione da esse** (non conformità); **sul totale delle ispezioni effettuate nel 2018 sono state rilevate 1.601 non conformità.**

Per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, **gli esiti delle visite ispettive vengono verbalizzati secondo quattro categorie:** conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corrette sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate **azioni correttive e penalità**, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, **l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.**

A seguito delle **10.111 ispezioni del 2018, relative ai principali appalti**, sono state rilevate **893 non conformità**, di cui 545 "di lieve entità", 252 di "media entità" e soltanto 96 rientranti nella categoria "grave entità".

Il Team Sicurezza **organizza incontri con le Imprese appaltatrici al fine di sensibilizzare le stesse sul tema della sicurezza in cantiere** sia prima dell'inizio delle attività – informando i Datori di lavoro delle Imprese appaltatrici sull'attività svolta dal Team Sicurezza e sugli standard adottati, richiedendo i documenti propedeutici al raggiungimento dell'idoneità della verifica tecnico-professionale, ecc. –, che durante lo svolgimento dell'appalto, ad esempio **correggendo comportamenti** in contrasto con le normative vigenti ed **approfondendo problematiche specifiche** emerse durante l'esecuzione dell'appalto. Durante le verifiche svolte sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, inoltre, il Team Sicurezza **si accerta che il datore di lavoro abbia erogato sia la formazione base** che, se applicabile, quella **specificata**, prevista dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

Nonostante l'attenzione al tema, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate da alcune Società del Gruppo ad imprese appaltatrici, si sono verificati **33 infortuni**. Sebbene il numero delle denunce di infortunio sia aumentato (il dato era pari a 22 nel 2017), **è diminuita la "gravità"** degli infortuni stessi (rappresentata dai 734 giorni di assenza del 2017 ai 439 del 2018); inoltre, sui 33 infortuni registrati nell'anno, uno solo ha avuto durata maggiore di 40 giorni. In virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto il 6 giugno

2012 da Acea SpA e Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, ed ancora in vigore, **si sono svolti alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita.** Negli ultimi anni si sono, in generale, ridotte le criticità riguardo ai temi della sicurezza e dell'organizzazione del lavoro del personale delle Ditte impegnate negli appalti Acea e sono migliorate la tracciabilità e la trasparenza delle informazioni. Nel corso del 2018, le Parti si sono confrontate in due occasioni (1° febbraio e 27 settembre 2018), ed Acea ha mantenuto l'impegno a prevedere, nell'ambito dei bandi di gara per l'affidamento dei servizi, **l'inserimento di una apposita clausola sociale per promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato negli appalti.**

Acea Energia, nel 2018, ha proseguito l'attento **monitoraggio della qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business". Il **Mandato di agenzia prevede la formazione obbligatoria degli incaricati**, che operano in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate**, e prevede altresì **sanzioni pecuniarie** (del valore minimo di 1.000 euro) in caso di rilevazione di **pratiche commerciali scorrette** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). Nel corso del 2018, Acea Energia ha erogato **un programma formativo a 639 venditori**, per un totale di **64 giornate** corrispondenti a **392 ore di formazione.**

Areti, nel corso del 2018 ha erogato **formazione al personale delle ditte appaltatrici** sul tema: "Variazioni dello schema di BT – attraverso l'utilizzo dell'applicativo aziendale GEOWEB finalizzato al rilievo della rete BT dalla Cabina Secondaria al POD"; agli incontri hanno partecipato **34 persone** per un totale di **136 ore di formazione**, svolte con il contributo di un docente interno. La Società ha organizzato anche 8 incontri di coordinamento con le imprese appaltatrici volti alla gestione e riduzione dei rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori, come previsto dalla normativa⁹³.

Areti, inoltre, **continua ad utilizzare un modello di vendor rating** – sperimentato ormai dal 2008 – per i lavori in area energia, incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente.** Il sistema prevede **ispezioni in cantiere**, l'elaborazione di **classifiche di merito** basate sulla reputazione degli appaltatori e la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore: **nel corso del 2018 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 29 cantieri**, a fronte di **un totale di 2.214 visite effettuate.** L'**indice reputazionale medio** rilevato nell'anno, **pari a 98,29**, in costante incremento (era 97,02 nel 2017), conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2018

Il contenzioso tra l'azienda e i fornitori riguarda in primo luogo contestazioni sul **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, e giudizi in materia di gestione di **contratti di appalto.**

Con riferimento al **mancato pagamento delle fatture**, si registra un aumento del numero di contenziosi insorti: **29 nel 2018** (erano stati 19 nel 2017). In genere, si tratta di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, trovando rapida soluzione in via transattiva; **21 casi risultano infatti già definiti nel corso dello stesso 2018.**

In merito al restante contenzioso in materia di **contratti di appalto**, che riguarda principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel 2018 risultano instaurati **13 giudizi**, con un aumento delle vertenze rispetto al precedente anno (6 casi nel 2017), di cui 2 definiti nel corso del medesimo anno.

Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati **6 contenziosi di natura amministrativa** in materia di **gare di appalto**, di cui 3 già definiti. Detti contenziosi sono in diminuzione rispetto agli 11 dell'anno precedente.

Al 31 dicembre 2018 si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) **pari ad 86**, pressoché in linea con il dato 2017, ove – a parità di perimetro di rendicontazione – i contenziosi erano stati 76. In dettaglio, si tratta di 10 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni; 63 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria – che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni – e 13 relativi al mancato pagamento fatture.

⁹² Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori". Si tenga presente che per gli appalti di minore entità, il Disciplinary Tecnico non prevede la verbalizzazione delle non conformità secondo le tipologie indicate nel testo, a differenza della documentazione contrattuale degli appalti che hanno ad oggetto le maggiori opere di manutenzione reti e servizi.

⁹³ Art. 26 comma 3 ter del D. Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.

PERSONALE



IL **96,6%** DEL PERSONALE HA UN CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO INDETERMINATO



34% LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE



208 ASSUNZIONI, DI CUI IL **49,5%** HA RIGUARDATO GIOVANI CON MENO DI 30 ANNI



+1,6% L'INCREMENTO DELLA RETRIBUZIONE MEDIA LORDA

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico considerato entro il perimetro di rendicontazione⁹⁴, che include le società consolidate con metodo integrale **atte a rappresentare l'operatività del Gruppo**, è di **4.742 persone**. Analizzando l'evoluzione per aree di business si registra un incremento del 10,5% del personale in forza presso l'area Corporate e una lieve crescita dell'organico delle aree Commerciale e trading (+1,4%)

e Infrastrutture energetiche (+1,2%). Contenute le variazioni in diminuzione delle consistenze per l'area Idrico (-1,6%) e per l'area Ambiente (-0,7%). Con riferimento alla collocazione geografica dei dipendenti, considerando sia la sede legale delle società che le sedi operative, la quasi totalità è concentrata nel Lazio, e in misura residuale in Campania, Umbria e Toscana.

TABELLA N. 35 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2016-2018)

AREA DI BUSINESS	2016 (*) (n. dipendenti)	2017 (n. dipendenti)	2018 (n. dipendenti)
idrico	2.029	2.011	1.978
infrastrutture energetiche	1.370	1.362	1.379
commerciale e trading	449	437	443
ambiente	247	288	286
corporate (ACEA SpA)	573	594	656
totale	4.668	4.692	4.742

(*) Si tenga presente che i dati 2016 includevano, in area idrico, anche 88 dipendenti delle società Acea Gori servizi e Crea gestioni non più presenti nei perimetri 2017 e 2018. Entro l'area Idrico viene considerata anche Acea Elabori, organizzativamente compresa nell'area Ingegneria e Servizi, per i servizi svolti al settore (233 risorse nel 2016, 270 nel 2017, 237 nel 2018).

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la **gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; pertanto le informazioni e i dati di seguito riportati coprono l'intero perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (si veda la *Nota metodologica*) ed assicurano un'adeguata comparabilità con l'anno precedente⁹⁵.

Delle **4.742 persone che lavorano nel Gruppo** (erano 4.692 nel 2017), il **61,3%** sono inquadrati come **impiegati**, il **28,4%** come **operai**, l'**8,8%** come **quadri** mentre i **dirigenti** rappresentano l'**1,5%**.

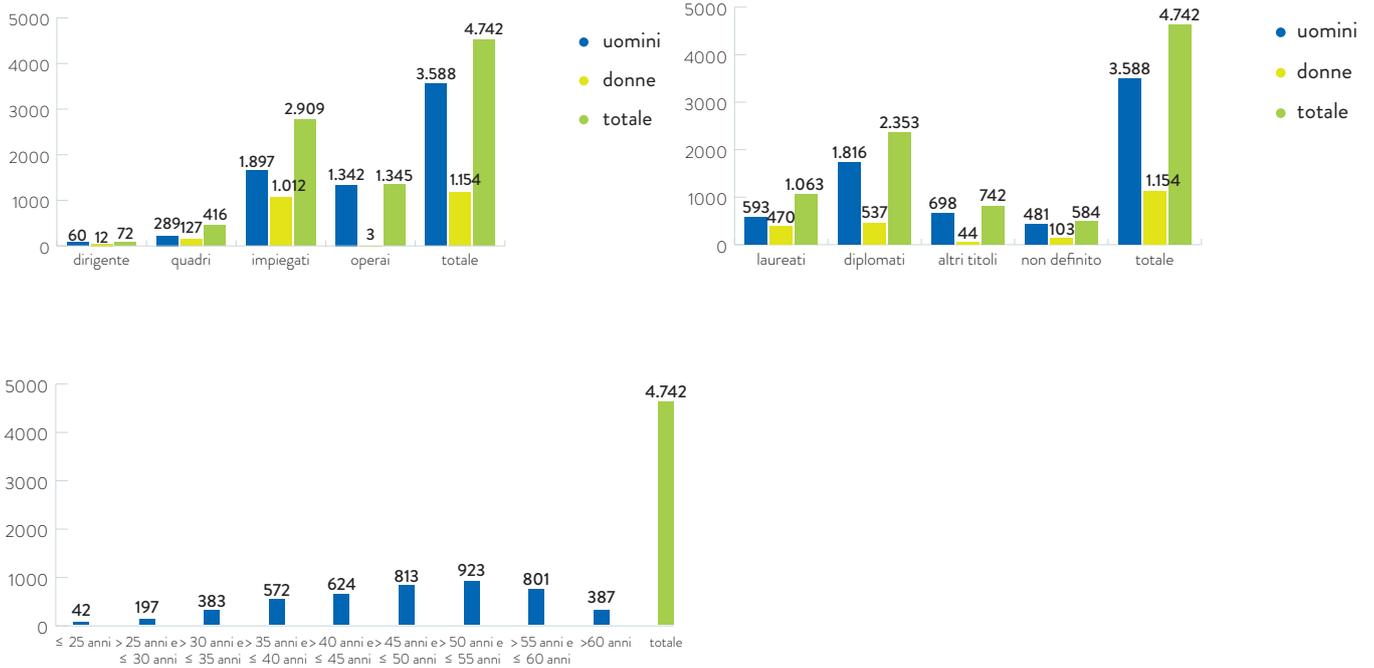
Nel **livello di scolarizzazione** si conferma la tendenza al costante aumento dei **laureati, che salgono al 22,4%** (21,2% nel 2017) e la **stabilità di diplomati**, il cui peso percentuale resta invariato al **49,6%**, e dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio pari al 15,6% (15,3% nel 2017).

L'**età dei dipendenti** è in linea con l'anno precedente: circa il **62% del personale ha un'età superiore ai 45 anni**, il **33% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni** e il **5% ne ha al massimo 30**; anche l'**età media** si mantiene stabile e pari a **47,8 anni** (per tutti i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 30 e la tabella n. 36).

⁹⁴ Si veda anche *Nota metodologica*. L'organico totale, per tutte le società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 6.534 (era 5.625 nel 2017). Il perimetro garantisce la comparabilità dei dati con l'anno precedente.

⁹⁵ Il perimetro 2018 del Bilancio/DNF, coincidente con quello del 2017, ricomprende le seguenti società: Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori. Si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*. Nel 2016 erano incluse anche Acea Gori Servizi (62 risorse), nel 2017 non più consolidata con metodo integrale, e Crea Gestioni (26 risorse). La differenza di perimetro tra 2017 e 2016 ha riguardato, pertanto, i dati relativi ad 88 persone.

GRAFICO N. 30 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2018)

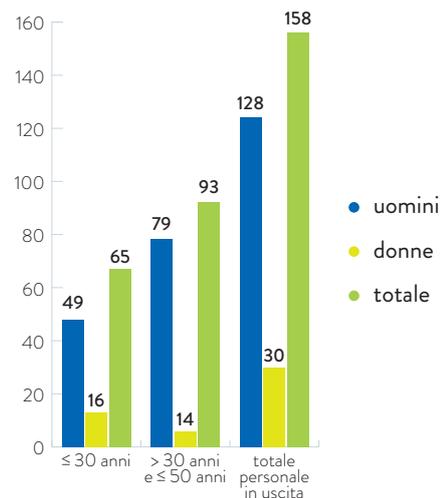
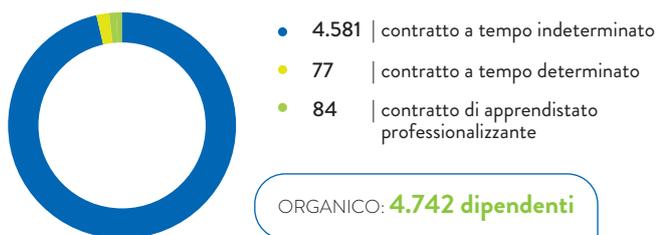


La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un **contratto a tempo indeterminato** si conferma **molto elevata**: il **96,6%**, pari a **4.581 risorse**.

La **durata del rapporto di lavoro**, riferita ai dipendenti che ogni anno

escono dall'azienda, indica ancora la **stabilità dell'impiego**: il **41,1%** delle risorse in uscita ha prestato servizio nel Gruppo **fino a 30 anni** e il **58,9%** per un arco temporale compreso tra più di 30 e 50 anni (si vedano grafico n. 31 e tabelle nn. 36 e 38).

GRAFICO N. 31 – LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2018)

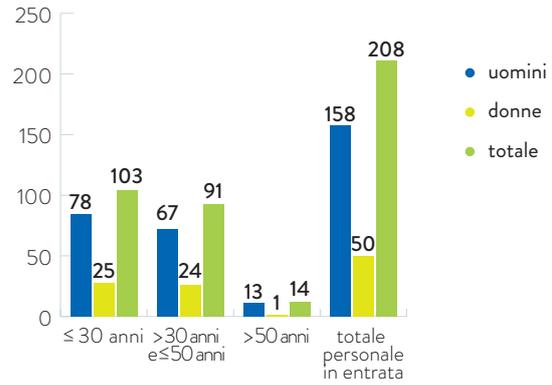
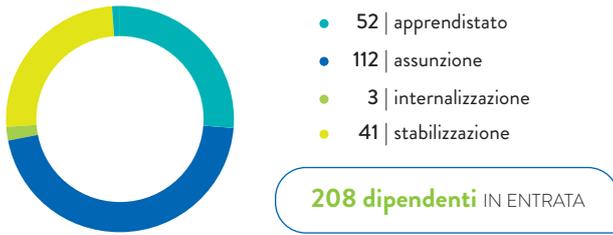


Nel 2018, il **tasso di turnover** è pari al **7,7%** (8% per gli uomini e 6,9% per le donne), il **tasso di ingresso** è stabile al **4,4%** (4,4% per gli uomini e 4,3% per le donne) e quello di **uscita** sale al **3,3%** (3,6% per gli uomini e 2,6% per le donne) (si veda la tabella n. 37).

Si mantiene stabile, rispetto al 2017, il numero di **persone in entrata**, pari a **208 ingressi** (158 uomini e 50 donne). Gli ingressi risultano determinati principalmente da 112 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 52 attivazioni di apprendistato e 41 stabilizzazioni (si vedano grafico n. 32 e tabella n. 37).

Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono state Acea Ato 2 con 60 ingressi, Areti con 42 assunzioni, Acea Elabori con 31 entrate e Acea SpA con 24 ingressi (tra assunzioni, stabilizzazioni e apprendistato). Complessivamente, nel 2018, il **60,6% degli ingressi è avvenuto con contratto a tempo indeterminato** (un dato in netto aumento rispetto al 41% del 2017) e il **25% con contratto di apprendistato professionalizzante**. Il **49,5% del personale in entrata** ha al massimo **30 anni**.

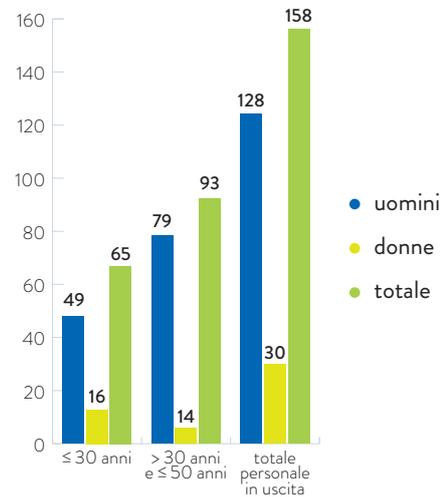
GRAFICO N. 32 – I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2018)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono 158, di cui 128 uomini e 30 donne, un numero **in aumento del 63%** rispetto alle 97 uscite del 2017. In particolare, **94 dipendenti** sono stati collocati **in mobilità**, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, **18 persone** si sono **dimesse**, **13 dipendenti** sono stati

licenziati e **7 risorse** sono state coinvolte nei **piani di esodo volontario agevolato**, con la risoluzione concordata e incentivata del contratto di lavoro con l'azienda (grafico n. 33 e tabelle nn. 37 e 38). **L'80% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

GRAFICO N. 33 – LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2018)

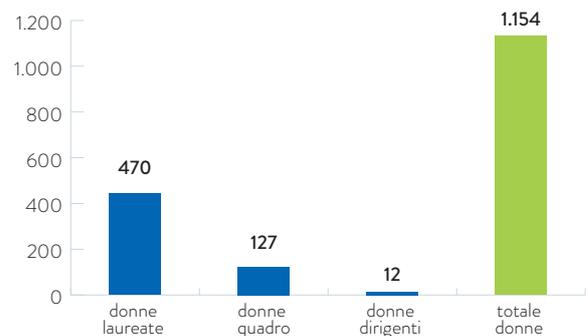


LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Le lavoratrici in Acea, nel 2018, sono 1.154: il **24,3% dell'organico**. Il dato resta stabile rispetto all'anno precedente (24,2% nel 2017); la minore presenza nel Gruppo di personale femminile rispetto a

quello maschile è correlabile alla natura operativa dei processi gestiti: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (grafico n. 34).

GRAFICO N. 34 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2018)



Nell'anno scende di circa un punto percentuale la presenza di donne fra i dirigenti (12 su 72, pari al 16,7%) e si mantiene sostanzialmente stabile quella tra i quadri (127 su 416, pari al 30,5%); stabile anche il peso percentuale delle donne laureate sul totale laureati presenti in organico (470 su 1.063, pari al 44,2%). Le presenze femminili negli organismi di corporate governance delle società ricomprese nel perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono complessivamente 48, pari al 34% del totale dei componenti (a parità

di perimetro, nel 2017, le donne negli organismi di governo erano 49 pari al 33%). L'incidenza delle donne nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è pari al 33,3% (3 donne su 9 membri), con piena ottemperanza alla L. n. 120/2011. In particolare, si segnala che ciascuno dei Comitati endoconsiliari conta la presenza di uno o più componenti femminili e la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione, Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

GRAFICO N. 35 - LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2016-2018)

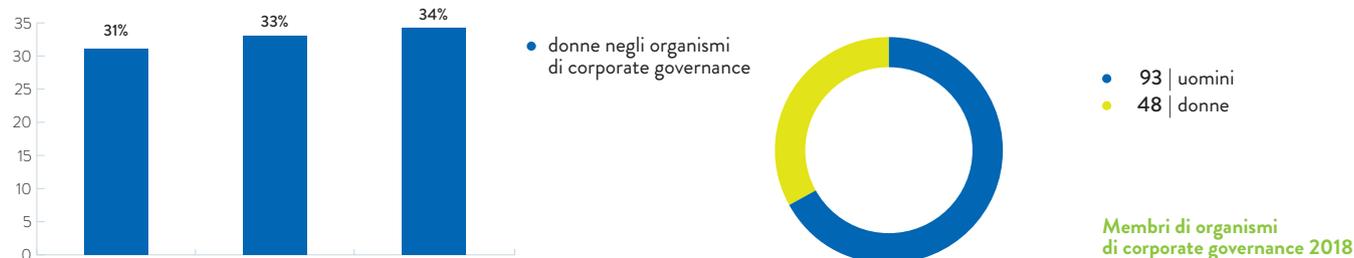


TABELLA N. 36 - INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2016-2018)

numero	2016 ^(*)			2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
dirigenti	67	14	81	66	14	80	60	12	72
quadri	271	117	388	278	123	401	289	127	416
impiegati	1.892	953	2.845	1.891	993	2.884	1.897	1.012	2.909
operai	1.351	3	1.354	1.324	3	1.327	1.342	3	1.345
totale	3.581	1.087	4.668	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			23,3			24,2			24,3
donne dirigenti sul totale dirigenti			17,3			17,5			16,7
donne quadro sul totale quadri			30,2			30,7			30,5
donne laureate sul totale laureati			43,4			44,6			44,2
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	511	392	903	551	444	995	593	470	1.063
diplomati	1.768	522	2.290	1.790	536	2.326	1.816	537	2.353
altri titoli	723	47	770	713	46	759	698	44	742
non definito	579	126	705	505	107	612	481	103	584
totale	3.581	1.087	4.668	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	48,2	44,7	47,4	48,6	44,9	47,7	48,6	45,2	47,8
età media dirigenti	53,5	49,8	52,9	54,1	50,8	53,6	53,9	52,1	53,6
età media quadri	50,4	47,8	49,6	51,0	48,6	50,3	50,9	49,1	50,4
età media impiegati	48,1	44,2	46,8	48,4	44,3	47,0	48,5	44,6	47,1
età media operai	47,5	48,7	47,5	48,0	49,7	48,0	48,0	50,7	48,0
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	18,9	15,5	18,1	19,3	15,4	18,3	19,1	15,5	18,2

anzianità media dirigenti	19,5	17,7	19,2	19,0	18,7	19,0	17,5	18,6	17,7
anzianità media quadri	20,8	18,0	19,9	21,4	18,3	20,5	20,6	18,8	20,0
anzianità media impiegati	20,0	15,1	18,4	20,4	14,9	18,5	20,3	15,0	18,4
anzianità media operai	16,8	27,0	16,8	17,3	28,0	17,3	17,1	29,0	17,1
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
personale stabile a tempo indeterminato	3.531	1.068	4.599	3.456	1.071	4.527	3.476	1.105	4.581
<i>(di cui) personale in part-time</i>	25	83	108	27	99	126	25	95	120
personale a tempo determinato	23	14	37	69	58	127	44	33	77
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	27	5	32	34	4	38	68	16	84
totale	3.581	1.087	4.668	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742

^(*) Nel 2016 erano ricompresi anche 88 dipendenti di due società (Acea Gori Servizi e Crea Gestioni) non più incluse nel perimetro del biennio successivo.

TABELLA N. 37 - INDICATORI SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2016-2018)

	2016			2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	60	20	80	59	26	85	97	29	126
a tempo determinato	26	15	41	58	52	110	20	10	30
con contratti di apprendistato professionalizzante	24	5	29	11	1	12	41	11	52
acquisizione ramo d'azienda	4	1	5	0	0	0	0	0	0
totale	114	41	155	128	79	207	158	50	208
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
mobilità	81	16	97	39	2	41	80	14	94
esodi	8	2	10	10	2	12	7	0	7
pensionamenti	4	0	4	2	0	2	2	1	3
licenziamenti	18	6	24	9	0	9	11	2	13
altri motivi (*)	24	4	28	24	9	33	28	13	41
totale	135	28	163	84	13	97	128	30	158
TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ^(**)									
%									
tasso di turnover	6,9	6,3	6,8	5,9	8,1	6,5	8,0	6,9	7,7
tasso di ingresso	3,2	3,8	3,3	3,6	6,9	4,4	4,4	4,3	4,4
≤ 30 anni	-	-	1,5	-	-	1,5	-	-	2,2
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	1,5	-	-	2,6	-	-	1,9
> 50 anni	-	-	0,3	-	-	0,3	-	-	0,3
tasso di uscita	3,8	2,6	3,5	2,4	1,1	2,1	3,6	2,6	3,3
≤ 30 anni	-	-	0,1	-	-	0,1	-	-	0,3
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	0,6	-	-	0,5	-	-	0,4
> 50 anni	-	-	2,8	-	-	1,5	-	-	2,6

^(*) La voce, per il 2018, include: 10 decessi, 18 dimissioni, 1 inabilità, 8 termine di contratto e 4 limiti di servizio.

^(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

TABELLA N. 38 - INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2016-2018)

numero	2016			2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
≤ 25 anni	33	2	35	31	2	33	40	2	42
> 25 anni e ≤ 30 anni	87	61	148	98	63	161	129	68	197
> 30 anni e ≤ 35 anni	266	136	402	257	144	401	248	135	383
> 35 anni e ≤ 40 anni	374	187	561	361	195	556	363	209	572
> 40 anni e ≤ 45 anni	506	173	679	461	169	630	459	165	624
> 45 anni e ≤ 50 anni	715	218	933	665	216	881	618	195	813
> 50 anni e ≤ 55 anni	716	161	877	726	165	891	739	184	923
> 55 anni e ≤ 60 anni	683	120	803	644	143	787	648	153	801
> 61 anni	201	29	230	316	36	352	344	43	387
totale	3.581	1.087	4.668	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	50	22	72	43	26	69	78	25	103
> 30 anni e ≤ 50 anni	49	19	68	74	51	125	67	24	91
> 50 anni	15	0	15	11	2	13	13	1	14
totale	114	41	155	128	79	207	158	50	208
PERSONALE IN USCITA: CLASSI ETÀ									
≤ 30 anni	4	0	4	5	2	7	7	6	13
> 30 anni e ≤ 50 anni	24	5	29	18	4	22	14	5	19
> 50 anni	107	23	130	61	7	68	107	19	126
totale	135	28	163	84	13	97	128	30	158
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 20 anni	44	6	50	38	7	45	31	11	42
> 20 anni e ≤ 30 anni	23	4	27	19	0	19	18	5	23
> 30 anni e ≤ 40 anni	66	17	83	26	5	31	75	14	89
> 40 anni e ≤ 50 anni	2	1	3	1	1	2	4	0	4
totale	135	28	163	84	13	97	128	30	158

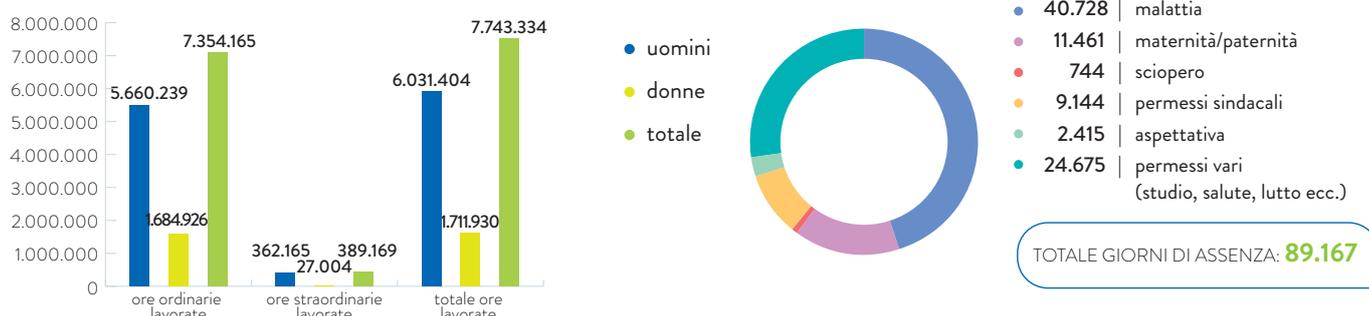
LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Il totale delle ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, escludendo i dirigenti, è pari a **7.743.334**, di cui il 77,9% imputabile al personale maschile; complessivamente, il dato è spiegabile in ragione del numero di uomini presenti in organico (75,7%) e della

maggiore attribuzione di ruoli con responsabilità (69,5% dei quadri è composto da uomini). Analizzando in dettaglio le ore straordinarie, l'influenza del genere è ancora più evidente: il 93% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile e solo il 7% alle donne (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I giorni di assenza sono **89.167**, un dato in aumento dell'1,4% rispetto all'anno precedente (87.970 giorni), determinati, per la maggior parte, da assenze per **malattia**, **permessi** (per motivi studio, di salute ecc.), **maternità/paternità** e **motivi sindacali** (si vedano grafico n. 36 e tabella n. 39).

GRAFICO N. 36 - LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2018)


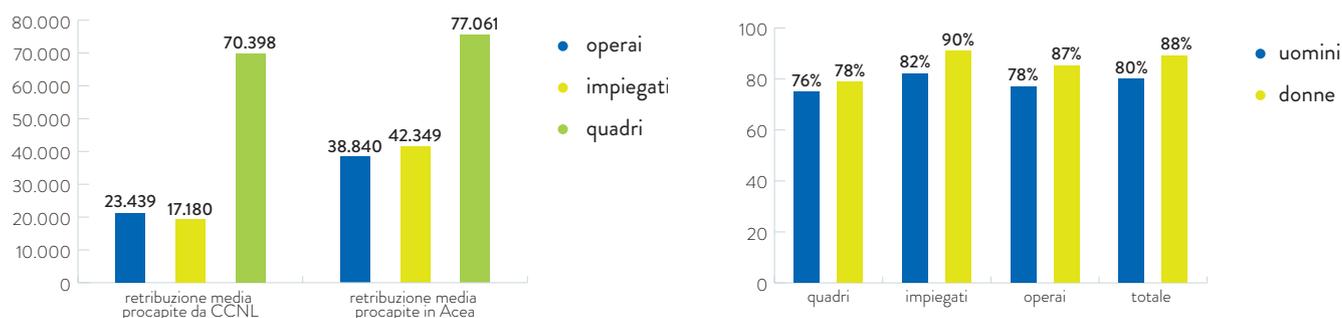
I dipendenti possono fruire di **diverse tipologie di permessi** e di **forme di flessibilità** quali, ad esempio, il **part-time**, che nel 2018 ha interessato il **2,5% del personale**, e l'**orario fiduciario** per i **quadri** e gli **impiegati in terza fascia**, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative previste da contratto. Per i dipendenti che non fruiscono dell'orario fiduciario sono previste **flessibilità in entrata e in uscita** ed, infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi stabiliti.

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** dei dipendenti sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento, ad esclusione dei dirigenti e del top management. La **politica retributiva** adottata da Acea applica **principi meritocratici** negli interventi sulle componenti fisse e variabili.

Nel 2018 la **retribuzione media lorda pro-capite totale sale dell'1,6%** e si attesta a **44,3 mila euro** (era 43,6 mila euro nel 2017); includendo anche i dirigenti essa è pari a **46,6 mila euro** (era 45,8 mila euro nel 2017) (si veda tabella n. 39).

GRAFICO N. 37 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2018)



Osservando i dati in **ottica di genere**, si può notare che il **rapporto tra lo "stipendio base" e la remunerazione effettiva lorda** – inclusa degli elementi "addizionali" che contribuiscono alla determinazione dell'ammontare complessivo dello stipendio – nel 2018 è **pari all'88% per il personale femminile e all'80% per quello maschile**, in linea con i dati del 2017. **Le attività remunerate da un maggior compenso addizionale**, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, **sono infatti prevalentemente ricoperte da personale maschile** (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

IFONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti del Gruppo sono: **Previndai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso**, per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL sottoscritti da Utilitalia per le imprese di servizi di pubblica utilità del comparto elettrico e gas-acqua.

Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Utilitalia – la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente e dell'energia elettrica – e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca-Cisl, Uiltec-Uil che lo

hanno costituito.

Nel 2018 i **dipendenti del Gruppo aderenti al Fondo Pegaso sono 2.540** (erano 2.447 nel 2017). Acea ha versato al fondo circa 4,91 milioni di euro di TFR e 1,49 milioni di euro di contributo aziendale integrativo. Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 103,9 milioni di euro. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia un'**incidenza del 77,7% degli uomini e del 22,3% delle donne** (si veda tabella n. 39).

L'**attivo netto del fondo destinato alle prestazioni** ha raggiunto i **1.009 milioni di euro** nel 2018 (987 milioni di euro nel 2017) con un aumento del 2% circa.

Nel 2018 tutti e tre i comparti - Bilanciato, Dinamico e Garantito - hanno chiuso in negativo, rispettivamente con perdite del 2%, del 4,52% e dell'1,57%.

Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, è stato pari a 1,86%.

Il comparto Bilanciato, che raccoglie l'82% del patrimonio, ha registrato un rendimento cumulato "composto" negli ultimi 17 anni pari a 88,05% (rendimento medio annuo composto 3,78%); nello stesso periodo la rivalutazione cumulata del TFR è stata pari al 43,52% (rendimento medio annuo composto 2,15%).

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Dal 1999 ad oggi i dipendenti del Gruppo Acea hanno versato al Fondo Pegaso 99 milioni di euro, di cui **9 milioni nel 2018**.

Le posizioni degli iscritti hanno quasi raggiunto, nell'anno, il valore di 87 milioni di euro, a fronte di prestazioni incassate nel tempo superiori a 34 milioni di euro. Tali posizioni sono investite nel comparto Bilanciato per l'86% dell'importo complessivo, nel comparto Dinamico per il 6% e nel comparto Garantito per l'8%.

Nei primi 19 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate, a favore dei dipendenti Acea, 3.123 prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti)

di cui 1.841 richieste di anticipazione, 82 trasferimenti e 1.202 iscritti di prestazioni pensionistiche.

Nel 2018 sono stati erogati 3,4 milioni di euro per 154 richieste di riscatto o prestazione pensionistica, sono stati versati 2 milioni di euro per 192 richieste di anticipazioni, motivate da esigenze personali, per sostenere spese sanitarie, acquistare o ristrutturare la prima casa ecc., e sono stati erogati circa 86 mila euro per 3 richieste di trasferimento.

Nel 2018 il fondo pensione ha introdotto la **strategia automatica di riduzione del rischio** definita "Ciclo di vita" o "Life Cycle", al fine di

supportare i lavoratori nella gestione dell'investimento nel corso del tempo. Questa nuova opzione, infatti, affida al Fondo il compito di modificare il profilo di rischio/rendimento al variare dell'orizzonte temporale al pensionamento. In tal modo, grazie a un meccanismo definito e automatico, al termine del periodo lavorativo, l'aderente riuscirà a beneficiare di un profilo di investimento adeguato al proprio orizzonte di investimento.

Il Fondo Pegaso adotta i **Principi di Investimento Responsabile (PRI)**, promossi dalla comunità internazionale degli investitori istituzionali, con l'obiettivo di incorporare nell'in-

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA (segue)

vestimento la considerazione delle tematiche ESG (ambientali, sociali e di governance).

Al riguardo, importanti impatti per la previdenza complementare integrativa deriveranno

dall'implementazione delle **direttive comunitarie: IORP II** (Institutions for occupational retirement provision), che prevede la considerazione dell'esposizione ai rischi ESG, e **Sha-**

reholder Rights II, che dovrebbe impegnare ulteriormente il Fondo, in ragione di nuove previsioni rispetto all'esercizio dei diritti di voto da parte degli investitori istituzionali.

NB I dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo.

TABELLA N. 39 - INDICATORI SOCIALI: ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2016-2018)

ore	2016 (*)			2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ordinarie	5.628.514	1.572.229	7.200.743	5.508.719	1.582.147	7.090.866	5.669.239	1.684.926	6.031.404
straordinarie	435.101	36.531	471.632	405.150	25.706	430.856	362.165	27.004	389.169
totale ore lavorate	6.063.615	1.608.760	7.672.375	5.913.869	1.607.853	7.521.722	6.031.404	1.711.930	7.743.334
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	29.087	12.392	41.483	29.181	10.302	39.483	28.584	12.144	40.728
maternità / paternità	1.663	12.735	14.398	1.148	11.939	13.087	1.159	10.302	11.461
sciopero	62	8	70	777	132	909	606	138	744
permessi sindacali	6.924	924	7.848	7.069	1.051	8.120	8.076	1.068	9.144
aspettativa	1.919	794	2.713	1.706	1.145	2.851	1.288	1.127	2.415
permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici)	17.535	8.854	26.389	15.035	8.485	23.520	15.786	8.889	24.675
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	57.190	35.711	92.901	54.916	33.054	87.970	55.499	33.669	89.167
RETRIBUZIONE MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
quadri			71.968			75.481			77.061
impiegati			39.985			41.633			42.349
operai			36.804			38.466			38.840
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	1	0	1	10	1	11	16	0	16
> 25 anni e ≤ 30 anni	24	8	32	27	10	37	38	18	56
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	33	132	96	29	125	101	40	141
> 35 anni e ≤ 40 anni	173	55	228	156	62	218	169	69	238
> 40 anni e ≤ 45 anni	245	71	316	217	60	277	228	64	292
> 45 anni e ≤ 50 anni	414	132	546	374	130	504	349	112	461
> 50 anni e ≤ 55 anni	430	107	537	452	101	553	459	112	571
> 55 anni e ≤ 60 anni	414	95	509	377	110	487	386	112	498
> 61 anni	112	21	133	206	29	235	227	40	267
totale	1.912	522	2.434	1.915	532	2.447	1.973	567	2.540

(*) I dati 2016 comprendono gli iscritti Pegaso di Acea Gori Servizi (33 dipendenti), Crea Gestioni (11 dipendenti), Sogea (9 dipendenti), società escluse dal perimetro 2017 e 2018.

RELAZIONI INDUSTRIALI



IL **70,8%** DEI DIPENDENTI È ISCRITTO AL SINDACATO



INTRODOTTO NEL 2018 UN **Modello** DI GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI, **innovativo e partecipato**



SIGLATO UN **Accordo Quadro** SU MISURE DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO, PREMIO DI RISULTATO WELFARE

Entro la Funzione Gestione Risorse Umane della Capogruppo è operativa l'**Unità Relazioni Industriali**, cui è affidato il compito di garantire il presidio delle politiche aziendali in materia di relazioni sindacali.

Le **relazioni industriali** si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**.

Il **livello di sindacalizzazione**, nel 2018, è stato pari al **70,8%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali** o di **rappresentanza sindacale** sono **351**; tra questi, **21** ricoprono funzioni di **Rappresen-**

tanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), designati a seguito di accordo sindacale.

Le **intese raggiunte nel corso dell'anno** dall'Azienda con le **Organizzazioni Sindacali** (OO.SS.) hanno riguardato rilevanti profili negoziali tra cui: **welfare, flessibilità, smart working e premio di risultato**. In particolare, si segnala l'**Accordo Quadro di Gruppo** del 14 febbraio 2018 che ha definito un **nuovo modello di relazioni industriali** di alto profilo, innovativo e **partecipativo**, demandando alla sede aziendale la **definizione di intese attuative** su temi che il Contratto Collettivo Nazionale rinvia al secondo livello (ad esempio il premio di risultato, l'organizzazione del lavoro, i sistemi di flessibilità e orari di lavoro, il sistema di welfare ecc.) (si veda box dedicato); in questa logica, l'Unità, nell'anno, ha messo a disposizione dei dipendenti un **indirizzo di posta elettronica dedicato**, tramite il quale ricevere informazioni di **approfondimento sugli accordi**, dare **feedback** circa la qualità delle iniziative aziendali ecc.

L'ACCORDO QUADRO DI GRUPPO DEL 14 FEBBRAIO 2018

Nel 2018 Acea ha stipulato un **Accordo Quadro** che definisce un percorso negoziale programmatico, con tempi di attuazione stabiliti, su temi centrali per la realizzazione degli obiettivi declinati nella pianificazione strategica.

L'Accordo promuove iniziative strutturate di **conciliazione vita-lavoro**, come lo **smart working, le misure di flessibilità oraria e a sostegno della genitorialità** ecc., e **valorizza le competenze dei lavoratori**, con percorsi che prevedono la possibilità di impiegare il personale presso differenti Società operative, a prescindere da quella in cui sono normalmente in forza, a seconda delle necessità, riconoscendo

il **merito dei dipendenti con un sistema evolutivo di valutazione individuale** (lo stesso utilizzato per Quadri e Dirigenti) in linea con il Nuovo Modello di Leadership adottato dal Gruppo Acea. Sono da segnalare anche:

- la **nuova modalità di ingresso in azienda** volta a favorire un'occupazione stabile di qualità, prevede il sottoinquadramento di 2 livelli per i primi due anni dall'assunzione e di 1 livello per il terzo anno, nonché l'apprendistato, come forma prevalente per l'assunzione dei giovani;
- il **mantenimento**, nei confronti di tutto

il personale assunto in Acea a tempo indeterminato, delle **tutele previste dall'articolo 18 della Legge 300/70** (come modificato dalla Legge 92/2012) nel testo antecedente all'entrata in vigore del D.Lgs. 23/2015.

Tale Accordo, inoltre, prevede l'istituzione di **Commissioni Bilaterali** (composte da rappresentanti dell'azienda, dei lavoratori e del CRA) cui demandare l'esame e la trattazione degli aspetti connessi alla **sicurezza**, alla **formazione** e al **welfare**, sottolineando la centralità di tali temi per Acea.

Sempre nell'ambito dell'Accordo Quadro, in attuazione degli impegni negoziali, Acea nel 2018 ha raggiunto le seguenti Intese:

- sulla **flessibilità operativa** che riguarda la possibilità di coinvolgere nei piani di emergenza, in caso di eventi eccezionali che possono compromettere la sicurezza delle reti e degli impianti idrici ed elettrici, personale operativo delle società Areti e Acea Ato 2;
- su **premio di risultato e welfare** che prevede, per la prima volta, la **possibilità di convertire il Premio di risultato in "Credito Welfare"**;
- l'accordo sullo **smart working** che **introduce, in modo strutturato, il lavoro agile nel Gruppo**;
- su **flessibilità orarie e misure a sostegno della genitorialità** che

estende l'applicazione di **misure già previste dalla normativa** di fonte legale o contrattuale: i giorni di congedo parentale e i permessi per inserimento a scuola (vedi anche sottoparagrafo *Diversità e inclusione*);

- **Industria 4.0** per consolidare in azienda le conoscenze tecnologiche previste dal Piano nazionale dedicato;
- l'accordo sulla **classificazione del personale** che prevede l'individuazione, mediante un Comitato Bilaterale, di profili professionali ulteriori rispetto a quelli definiti dai CCNL di riferimento.

Altre intese sono state definite, tramite contrattazione di secondo livello, sul **premio di risultato – indicatori di produttività 2018 e**

in materia di: **orari di lavoro, organizzazione del lavoro, evoluzione professionale, videosorveglianza** ecc.

In ambito idrico, in virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto nel 2012 da Acea Ato 2 insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti anche nel corso del 2018 alcuni incontri (si veda capitolo *Fornitori*).

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, l'azienda assume comportamenti differenziati, in funzione dei diversi casi di seguito illustrati:

- **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni o responsabilità, la Funzione Gestione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, qualora vi siano

modifiche organizzative con effetti sul personale viene fornita apposita informativa alle rappresentanze sindacali; laddove ciò si determini nei confronti del singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene consegnata una specifica comunicazione dall'Unità Gestione Risorse Umane della società di appartenenza;

- **ristrutturazioni societarie:** in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti, nonché delle loro Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;
- **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente⁹⁶ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I contenziosi giuslavoristici che riguardano Acea interessano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite, demansionamento e mobbing**.

Nel 2018, in materia di lavoro, si contano **15 nuove cause** di cui circa la **metà attivate da dipendenti di ditte appaltatrici**. Il dato è in **diminuzione rispetto all'anno precedente** (nel quale i contenziosi instaurati erano stati 45),

mentre il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta ad 85 casi. Nell'anno sono stati inoltre definiti 55 giudizi, di cui 3 instaurati nel medesimo anno.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



DIMINUISCONO IL NUMERO DEGLI INFORTUNI **(-25,3%)** E GLI INDICI INFORTUNISTICI: INDICE DI FREQUENZA **8,02**, INDICE DI GRAVITÀ **0,30**



ACEA AZIENDA CARDIOPROTETTA: INSTALLATI, PRESSO LE SEDI AZIENDALI, **10 defibrillatori** SEMIAUTOMATICI E FORMATI **30 dipendenti** SUL SOSTEGNO CARDIOCIRCOLATORIO



ACEA PER LA PREVENZIONE: **check-up** ANNUALI GRATUITI PER I **dipendenti** E I LORO **familiari**



TRAINING CAMP DI ARETI: **130 sessioni** FORMATIVE, PER **7.000 ore di formazione** E ADDESTRAMENTO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

In materia di salute e sicurezza, **le attività di coordinamento e indirizzo** fanno capo alla **Unità Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e all'allineamento alla normativa di riferimento. **Ciascuna Società del Gruppo ha inoltre diretta responsabilità della gestione della sicurezza**, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.).

La maggior parte delle Società del Gruppo ha implementato **Sistemi di gestione certificati in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

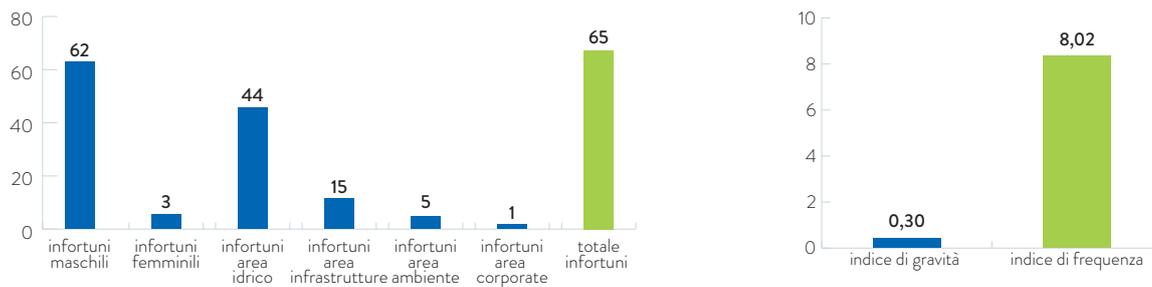
Ogni società provvede autonomamente, nel rispetto della normativa, alla valutazione dei **rischi per i lavoratori**, alla **formazione** di pertinenza e al **monitoraggio degli infortuni**, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro redige a livello centralizzato** e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le società del Gruppo.

La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Utilitalia e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Il numero degli infortuni si riduce nel triennio, in particolare, **nel 2018**, si sono verificati **65 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** – a fronte degli 87 intervenuti nel 2017 e dei 110 occorsi nel 2016 – e **37 incidenti in itinere**, occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Scendono a 2.453 le giornate di assenza (erano 3.463 nel 2017 e 4.524 nel 2016), correlate agli infortuni occorsi durante l'attività lavorativa e **diminuiscono sia l'indice di frequenza**, che passa da 10,87 nel 2017 a **8,02 nel 2018**, **che l'indice di gravità**, da 0,43 nel 2017 a **0,30 nel 2018** (si vedano grafico n. 38 e tabella n. 40).

⁹⁶ Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

GRAFICO N. 38- INFORTUNI E INDICI (2018)



NB indice di frequenza maschile **10,11** e indice di frequenza femminile **1,52**, indice di gravità maschile **0,40** e indice di gravità femminile **0,01**.

Osservando la ripartizione degli infortuni (esclusi quelli *in itinere*) in ottica di genere emerge che: **62 eventi infortunistici** (erano 78 nel 2017), pari al **95%** del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio (45) e impiegato (17), mentre **3 infortuni** (erano 9 nel 2017), pari al 5% del totale, hanno interessato il **personale femminile** con mansioni da impiegato (2) e quadro (1).

La ripartizione degli infortuni per Società, aggregate in aree industriali, evidenzia, rispetto ai dati dell'anno precedente, una **diminuzione degli infortuni in tutte le aree** (si veda il grafico n. 38).

Il maggior numero di eventi infortunistici si conferma presso le due Società operative in ambito idrico e di distribuzione dell'energia - Acea Ato 2 (34 infortuni) e Areti (14 infortuni) -, che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico per il tipo di attività svolte.

Nel corso dell'anno si sono regolarmente tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quan-

to previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

Oltre all'**addestramento del personale operativo**, per la prevenzione e la riduzione dei rischi, **Acea pone particolare attenzione alla sensibilizzazione dei dipendenti sui temi della salute e sicurezza sul lavoro**.

Nel 2018 Acea SpA ha realizzato **iniziative dedicate alla prevenzione della salute e alla sicurezza sul lavoro**, tra cui: la **revisione di tutte le procedure relative alla sicurezza e dei piani di emergenza di Acea SpA**, l'installazione di **defibrillatori semiautomatici** (si veda box dedicato), la **campagna di sensibilizzazione contro il tabagismo**, in collaborazione con la LILT denominata "NON MANDIAMO IN FUMO LA SALUTE", in occasione della quale è stato presentato il **Regolamento di Gruppo sul divieto di fumo** ed è stata attivata una pagina dedicata nella intranet aziendale (vedi anche sottoparagrafo *La comunicazione interna*) e il progetto "**Acea per la prevenzione**" dedicato all'attività di screening e check-up per i dipendenti (si veda box dedicato).

IL PROGETTO "ACEA AZIENDA CARDIOPROTETTA"

"Acea Azienda Cardioprotetta" è un'iniziativa dell'Unità Sicurezza sul Lavoro di Acea SpA che, in collaborazione con la Cardiosafe, si propone di **combattere l'arresto cardiaco improvviso**, tutelando la salute di lavoratori e ospiti presenti nelle sedi aziendali.

Il progetto ha previsto l'**installazione di 10**

defibrillatori semiautomatici (DAE) presso la sede centrale e altre sedi aziendali e la **formazione di 30 dipendenti sul sostegno cardiorespiratorio** di base e sulla defibrillazione, con interventi d'emergenza per prevenire, riconoscere e trattare tempestivamente l'arresto cardiocircolatorio (Basic Life Support

and Defibrillation - BLS/D)

Al termine del corso, dopo il test di apprendimento, ai 30 dipendenti è stato rilasciato un **tesserino di abilitazione all'uso del defibrillatore in sede extraospedaliera**.

BOX - IL PROGETTO "ACEA PER LA PREVENZIONE"

Il progetto "**Acea per la prevenzione**", realizzato dal CRA con il supporto dell'Unità Sicurezza sul Lavoro di Acea SpA, ha introdotto alcuni **servizi di medicina preventiva**, in aggiunta alle prestazioni già presenti nella

polizza sanitaria aziendale.

In particolare, **i dipendenti e i familiari a carico hanno la possibilità di effettuare, gratuitamente, check-up annuali di valutazione dello stato di salute generale**, con eventuali consigli

diagnostici e terapeutici.

L'iniziativa è curata dalla società Health Point ed effettuata presso le principali sedi aziendali.

Tutte le Società provvedono all'erogazione della **formazione generale e specifica dei lavoratori**, e delle figure preposte, **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** in ottemperanza alla normativa vigente (si veda, più avanti, anche *La formazione e lo sviluppo del personale*). Tra le numerose attività intraprese nell'anno se ne segnalano alcune realizzate dalle Società del Gruppo:

- **Acea Elabori** ha condotto, in collaborazione con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, un'**indagine interna** volta ad analizzare le competenze del personale e verificare la conoscenza di tematiche specifiche (sicurezza, sistemi di certificazione ecc.) necessarie allo svolgimento delle attività ed ha svolto formazione sul rischio chimico-cancerogeno

per i tecnici del Laboratorio e sulla segnaletica stradale per i dipendenti del Team Sicurezza che si occupano di ispezioni per la sicurezza nei cantieri;

- **in Acea Produzione** i percorsi formativi in materia di sicurezza hanno riguardato prevalentemente l'antincendio, il primo soccorso, i lavori in quota, gli spazi confinati e la corretta guida degli automezzi aziendali; inoltre, sempre **Acea Produzione**, che da alcuni anni **ha raggiunto l'obiettivo "zero incidenti"**, ha adottato **in tutti i siti produttivi bacheche** che illustrano le principali **disposizioni in materia di sicurezza**;
- **in Acea Energia e in Acea8cento** i corsi, svolti in ottemperanza alla normativa, hanno riguardato la formazione degli addetti

alla prevenzione degli incendi, l'aggiornamento periodico sulla sicurezza del personale amministrativo, la formazione dei preposti e l'aggiornamento di Responsabile e Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione; è stato inoltre **messo a disposizione dei dipendenti un indirizzo di posta elettronica dedicato alla raccolta delle segnalazioni sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**, anche in una logica di **prevenzione dei rischi** e di corretta **gestione dei mancati infortuni** (near miss);

- in **Areti** continua ad essere operativo il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alle attività di **formazione, informazione e addestramento** in materia di salute e sicurezza sul lavoro (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso ecc.). Il Training Camp è anche il luogo dove i neoassunti acquisiscono le nozioni di base sulla sicurezza e dove vengono svolte prove preliminari all'assunzione. Lo spazio è reso disponibile al personale operativo di Areti e delle altre Società del Gruppo e, su richiesta, a società/enti esterni. Nel 2018 si sono svolte **130 sessioni formative**, pari a **7.000 ore di formazione e addestramento**. Areti ha realizzato, inoltre, il **progetto Sicurezza Piacevole** dedicato all'aggiornamento delle nuove figure datoriali introdotte in azienda a seguito della riorganizzazione e si è occupata **della formazione di base in materia di sicurezza** del personale operativo, con il

coinvolgimento di **618 persone**;

- **Acea Ato 5** ha realizzato corsi per il **primo soccorso** e sulla **gestione delle emergenze**, sulle procedure operative e gestionali e per la corretta **guida degli automezzi aziendali**, con il monitoraggio dei **rischi per l'esposizione a vibrazioni e rumore**; la Società ha ottenuto la certificazione in conformità alla nuova ISO 45001:2018;
- **Gesesa** ha realizzato i percorsi formativi di base su salute e sicurezza, la formazione per gli addetti di primo soccorso e gli addetti al servizio antincendio;
- **Acea Ambiente** ha partecipato alla **Settimana Europea della sicurezza sul lavoro**, per la promozione della cultura sul tema, con un focus sulla presenza di sostanze pericolose negli ambienti di lavoro e ha organizzato **iniziative formative** in tema di **mancati infortuni** (near-miss);
- **Aquaser** ha avviato un **programma di incontri formativi rivolto agli addetti al trasporto**, con lo scopo di sensibilizzare gli autisti al rispetto delle procedure aziendali e degli standard di sicurezza, oltre che alla corretta gestione di situazioni emergenziali e di pericolo. Sempre nell'ambito della **sicurezza stradale**, la società ha ottenuto la certificazione UNI ISO 39001:2012 - Road Traffic Safety Management System, funzionale a ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali, controllando e gestendo le variabili che sono sotto la propria influenza.

TABELLA N. 40 - INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA (2016-2018)

RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA			
numero	2016 ^(*)	2017	2018
infortuni area Idrico (Lazio e Campania)	54	54	44
infortuni area Infrastrutture energetiche (Lazio)	44	23	15
infortuni area Commerciale e trading (Lazio)	3	2	0
area Ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)	6	5	5
area Corporate (Lazio)	3	3	1
totale	110	87	65
giorni totali assenza	4.524	3.463	2.453
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,88	10,87	8,02
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,57	0,43	0,30

^(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, e, per assicurare la comparabilità del triennio, i dati 2016 erano già stati riclassificati in coerenza con la riorganizzazione delle aree di business intervenuta nel 2017. Si precisa che il perimetro 2016 includeva le società Acea Gori Servizi, Umbria Energy e Crea Gestioni, non ricomprese gli anni successivi (si veda *Nota metodologica*) e che il numero di infortuni ad esse ascrivibili nell'anno era pari a zero.

NB L'area Idrica include 4 società, l'area Infrastrutture energetiche 3, l'area Commerciale e trading 2, l'area Ambiente 2 e l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

L'attività di sorveglianza sanitaria è affidata ad una **struttura interna** che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e **in collaborazione con professionisti esterni**.

Nel 2018 è stata definita una **procedura specifica** che definisce le modalità impiegate per un'adeguata **programmazione e gestione della sorveglianza sanitaria**.

La salute del personale è monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- pre-assuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;

- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

I lavoratori esposti a rischi specifici sono inseriti in un **programma mirato di visite mediche**.

I **medici competenti collaborano con i datori di lavoro** e con i **Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione** nell'attività di **valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.

Nel corso dell'anno sono state svolte, complessivamente, **2.457 vi-**

site; gli oneri relativi sono stati pari a 258.000 euro.

La presenza, presso la sede centrale, di un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce, inoltre, al personale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere per cui non sia necessario il trasferimento presso strutture ospedaliere.

La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento delle mansioni, per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro.

Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.

Nel 2018 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE

Acea pone le persone al centro dei **processi di crescita e sviluppo** del Gruppo, realizzando numerose azioni di ingaggio e valorizzazione dei dipendenti.

In particolare, la **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** cura il processo di **people engagement**, organizzando iniziative di coinvolgimento del personale con l'obiettivo di rendere operativo il **Modello di Leadership**, garantendo la **crescita delle persone e generando valore** per l'azienda e per i dipendenti.

Il **Modello di Leadership** rappresenta l'espressione della cultura e dei valori del Gruppo - **intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione** - e identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili ed osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per la realizzazione degli obiettivi strategici e valutati nei sistemi premianti e di retribuzione. In tale prospettiva è operativo il **Modello di Execution**: un **modello organizzativo per il miglioramento continuo dei processi operativi e gestionali**, incentrato sulla condivisione delle conoscenze e sulla **partecipazione attiva e responsabile** delle persone al raggiungimento degli obiettivi aziendali (si veda il box dedicato).

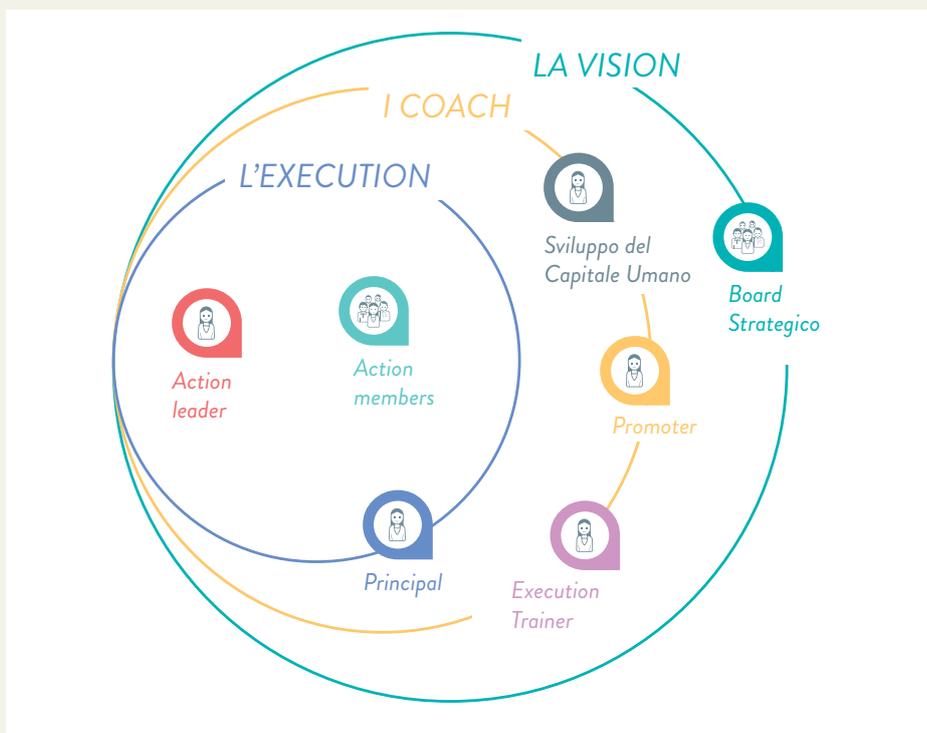
IL MODELLO DI EXECUTION

Il **Modello di Execution** è un **modello organizzativo** che prevede la costituzione di **action team**, formati dai dipendenti del Gruppo, impegnati **nell'ottimizzazione dei processi aziendali e nella risoluzione di problematiche comuni**. Gli **action team** sviluppano soluzioni concrete, grazie all'applicazione di una metodologia condivisa di project management, con il coinvolgimento di figure chiave: il **board strategico** (garante della coerenza tra azioni

e piano strategico), il **principal** (responsabile dei risultati dell'**action team** e della loro implementazione), il **team leader** (a presidio del messa in campo dei progetti) e il **promoter** (con il compito di creare il giusto mix di competenze per la formazione del team e di monitorarne l'andamento e il clima). Nel 2018 sono stati avviati **11 team di execution infragruppo** che hanno sviluppato importanti azioni di miglioramento con impatto

su business, processi aziendali e soddisfazione del cliente.

I progetti sono stati sottoposti a costante **monitoraggio** in base al **business plan** iniziale. Per far conoscere il modello, lanciare le azioni e raccontare il lavoro dei team sono stati organizzati specifici **incontri di presentazione** ed è stata creata su Jamp, il social aziendale, **una pagina dedicata**.



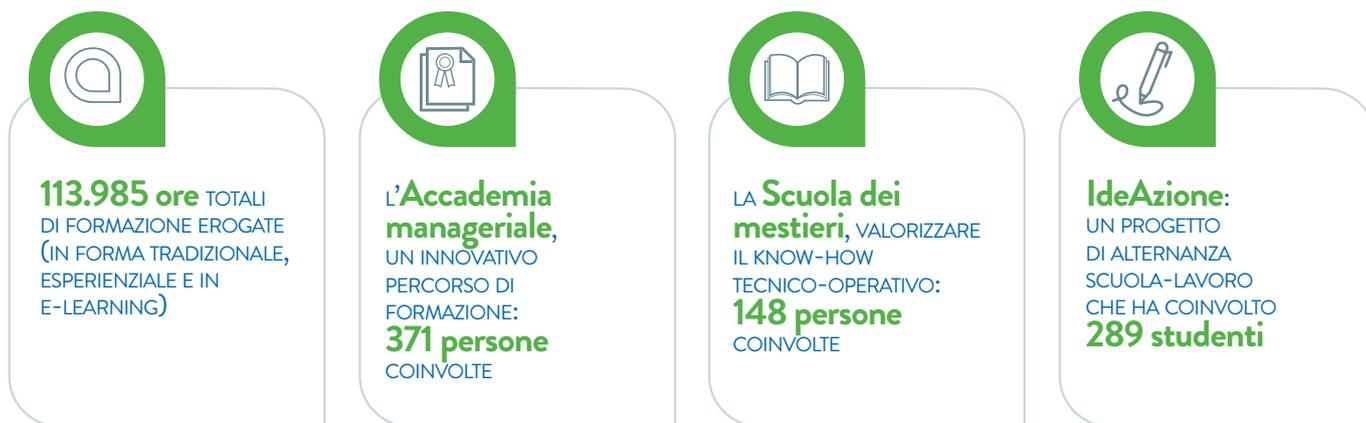
Tra le **principali iniziative di engagement** realizzate nell'anno si segnalano:

- **“Innovatori di sostenibilità, la sfida”**, un’iniziativa finalizzata alla **raccolta di idee innovative e sostenibili da parte di dipendenti del Gruppo** con riferimento ai business aziendali (vedi box dedicato nel capitolo *La Sostenibilità ambientale e le principali sfide in Le Relazioni con l’ambiente*);
- **“Conosci il business Acea Energia”**, un progetto finalizzato a promuovere, secondo logiche di *gamification*, il coinvolgimento dei dipendenti di Acea Energia nella promozione delle offerte commerciali per il mercato libero (luce e gas) e nell’attivazione di nuovi contratti;
- **“Scopri che Innovatore sei”**, una *open call* finalizzata al coinvolgimento dei dipendenti sulle tematiche di **innovazione**,

alla quale hanno aderito oltre 300 persone del Gruppo, 40 delle quali hanno partecipato al workshop dedicato all’innovazione e alle sfide future;

- la **“Settimana del Feedback”**, durante la quale sono stati raccolti oltre 2.700 feedback dei Responsabili ai collaboratori, sollecitati dall’invio, rivolto a tutti i dipendenti, di alcune *feedback card* ossia **pillole formative sul feedback**, inteso come strumento di sviluppo delle competenze relazionali;
- **Acea4Youg**, un **progetto di carattere sociale** in favore della scuola di Barbiana nel quartiere Tiburtino di Roma, nell’ambito del quale alcuni **dipendenti hanno dato volontariamente supporto** ai giovani in condizioni di disagio che frequentano la scuola.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



Il Gruppo considera la formazione un importante investimento poiché coniuga le esigenze di crescita aziendale con lo sviluppo professionale delle persone.

La Funzione Sviluppo del Capitale Umano della Holding definisce le linee guida e gli strumenti per la rilevazione dei fabbisogni formativi e per i conseguenti interventi di formazione, diffusi entro le Società del Gruppo. Nel 2018 è stata definita una nuova **procedura relativa alla formazione** che ha introdotto alcune novità di rilievo: l’indicazione, già in fase di rilevazione dei fabbisogni formativi, delle **aspettative e dei risultati attesi correlati al fabbisogno**; l’individuazione di **parametri oggettivi di valutazione** e di **criteri di misurazione dell’efficacia dell’intervento formativo**; i *follow up* per i percorsi erogati e l’obbligatorietà della formazione in materia di **compliance**.

Acea elabora un **Piano societario annuale di formazione**, che include i percorsi formativi della Capogruppo e delle Società operative. Il Piano viene definito a valle **dell’analisi dei fabbisogni** formativi – effettuata prevalentemente in modalità informatica, sulla piattaforma Pianetacea – ed anche mediante il confronto con le Funzioni che presidiano temi ad impatto trasversale sul Gruppo (come acquisti, sostenibilità, compliance ecc.).

Sono anche **gestite a livello centrale**: la formazione **manageriale**, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali, sul comportamento organizzativo e sulla leadership; la formazione in materia di **normativa e governance**, relativa agli approfondimenti legislativi e a disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business del Gruppo e gli interventi formativi di natura **tecnico operativa**, rivolti all’acquisizione di competenze correlate alla mansione organizzativa.

Ciascuna società operativa, invece, gestisce in autonomia la **formazione tecnico-operativa** rivolta all’acquisizione di competenze

peculiari per il business di riferimento e si fa carico della formazione **in materia di sicurezza** in modo coerente con le attività tecnico-operative e gli specifici obblighi normativi.

La formazione erogata al personale è **finanziata anche tramite l’adesione ad organismi interprofessionali** per la formazione continua. Le principali Società del Gruppo hanno aderito al **Fondo For.Te.** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che ha finanziato **cinque progetti** presentati dalla Holding. Acea Ambiente, Aquaser e Gesesa, inoltre, aderiscono a FONDIMPRESA, che eroga finanziamento per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita delle capacità competitive.

Nel 2018 i principali **progetti formativi** sono stati **definiti a partire dagli obiettivi strategici del Gruppo** – crescita industriale, territorio, innovazione e qualità, efficienza operativa – ed incentrati sullo sviluppo del know-how.

Significativo, al riguardo, il progetto **La Scuola dei Mestieri**, volto a **valorizzare il patrimonio di conoscenze tecnico-operative** a partire da quelle “critiche” cioè note a poche persone e quindi a rischio di perdita. Nell’ambito del progetto formativo sono stati erogati **7 percorsi di formazione** per un totale di **41 sessioni**, con il coinvolgimento di **148 dipendenti in possesso di competenze critiche da trasferire** e **47 dipendenti da formare**.

Al fine di promuovere un rapporto virtuoso con le comunità territoriali, è stato realizzato il progetto **IdeAzione** di **alternanza scuola lavoro** che ha coinvolto **289 studenti** di **13 Istituti** tecnici e professionali situati nei territori in cui il Gruppo opera. Gli studenti, con la supervisione ed il supporto dei dipendenti **“maestri di mestiere”**, hanno potuto realizzare progetti innovativi presentati in occasione di un incontro organizzato al Centro Congressi La

Fornace di Acea. Le due scuole vincitrici – l'istituto E. Majorana di Cassino e l'istituto B. Pascal di Roma – hanno ricevuto in premio 3.000 euro ed una targa di encomio per l'attività di svolta.

L'**Accademia Manageriale** è stato un altro progetto di particolare rilievo avviato nell'anno: un percorso di formazione manageriale che coniuga innovazione e territorio, realizzato **in collaborazione con AMA e ATAC Roma**, rispettivamente, Società di gestione

dei servizi ambientali e del trasporto pubblico di Roma Capitale, e in **partnership scientifica con la Luiss Business School**, con cui si intende realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities**, mettendo insieme intelligenze, know how ed esperienze delle diverse aziende presenti sul territorio romano (si veda il box dedicato).

L'ACCADEMIA MANAGERIALE

L'Accademia Manageriale è un **innovativo percorso di formazione manageriale**, sviluppato in collaborazione con Ama e Atac Roma e la Luiss Business School, che ha l'obiettivo di formare leader capaci di rispondere alle esigenze di una società di servizi proiettata verso un futuro complesso e denso di opportunità.

Si compone di due programmi formativi: **Elios**, dedicato ai **senior manager** (Dirigenti e Quadri), e **Aurora**, rivolto a **giovani laureati con età fino a 35 anni**. Entrambi i programmi si articolano in **tre aree** che sottendono un modello manageriale attuativo del **modello di**

Leadership di Acea:

- **se stessi**, in termini di **intraprendenza e realizzazione**;
- **gli altri**, intesi come **lavoro di squadra, mobilitazione del talento e sviluppo delle relazioni**;
- **il mercato**, ossia la **conoscenza del business di riferimento** e la **creazione di valore** per i clienti e la comunità mediante un approccio innovativo.

Il **programma Elios** ha previsto **16 sessioni** formative, per complessive **72 ore di formazione**, ed ha coinvolto **233 persone** (Dirigenti e Quadri) **del Gruppo**. Hanno, inoltre, parte-

cipato 48 persone di AMA e 39 persone di ATAC Roma.

Il **programma Aurora** ha, invece, previsto **6 sessioni** formative, per complessive **48 ore di formazione**, con il coinvolgimento di **138 laureati** del Gruppo; hanno, inoltre, partecipato 20 neoassunti di AMA.

Entrambi i percorsi formativi hanno dato luogo ad un *follow up* per il rafforzamento delle competenze: un piano di auto-sviluppo per i partecipanti al programma Elios e idee progettuali per i partecipanti al programma Aurora, realizzate in seguito nell'ambito del Modello di Execution.

Con l'obiettivo di efficientare la gestione dei progetti aziendali, è stato organizzato il programma di formazione **In-Contatto**, finalizzato a sostenere lo sviluppo di un modello di competenze e comportamenti efficaci, declinato secondo le esigenze delle realtà

operative (Centro Servizi, sale Dispatcher, Team Leader delle aree commerciali) e sono state organizzate **8 sessioni formative** sul **Project Management** con il coinvolgimento di **187 dipendenti** (si veda il box dedicato).

IL PROGRAMMA IN-CONTATTO

Il **programma In-Contatto** è strutturato in tre percorsi formativi (progetto Centro Servizi, sale Dispatcher e Team Leader aree commerciali), finalizzati ad accrescere e consolidare comportamenti tipici dei ruoli aziendali, valorizzando l'esperienza delle persone.

Le peculiarità del programma sono state:

- la **co-progettazione**, da parte di Responsabili delle Unità, referenti

HR e personale operativo, **di percorsi formativi** customizzati rispetto alle reali esigenze operative dei ruoli e volti a favorire lo sviluppo di comportamenti efficaci;

- la **progettazione ripetuta nel tempo**, con moduli disegnati **in funzione delle evidenze** emerse in aula per rendere i contenuti altamente personalizzati e

tarati sulle esigenze dei partecipanti;

- il **coaching individuale**, volto a rafforzare ruoli di coordinamento operativo.

Il Programma In-Contatto si è svolto nel corso di **104 giornate** di formazione, per un totale di 832 ore di formazione, ed ha coinvolto **160 persone** di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti, Acea Energia e Acea8cento

È inoltre proseguita l'attività formativa di **Guida sicura**, rivolta al personale dispacciato del Gruppo in ragione dell'ampio utilizzo dei veicoli aziendali. Il percorso ha permesso ai partecipanti di rafforzare le competenze di guida, grazie ad esercitazioni pratiche svolte con il supporto di trainer esperti.

Nel 2018, infine, in collaborazione con l'Unità Selezione e sviluppo, è stato organizzato un corso di formazione, rivolto al personale HR delle Società del Gruppo, finalizzato alla creazione di un **team di selezionatori interni** e di un **pool di assessor interni**.

La **piattaforma e-learning** del Gruppo, denominata **Pianetacea**, è utilizzata principalmente per l'erogazione a tutti i dipendenti di corsi

di formazione obbligatoria su: **anticorruzione, privacy, antitrust, sistema di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, ecc.**

In particolare, nel 2018, in considerazione delle normative definite dagli organismi regolatori che operano nei business di riferimento, Acea ha organizzato alcuni progetti formativi sulla **compliance aziendale** (si veda il box di approfondimento) e sulla **normativa appalti**.

La formazione sugli appalti ha interessato **177 persone** che sono state formate sui riferimenti normativi relativi alla fase precedente alla gara e all'esecuzione a valle, soffermandosi sulle problematiche inerenti i "settori speciali", sulle criticità e sui principali impatti operativi, con un focus sugli argomenti di maggiore rilevanza.

PROGRAMMA DI COMPLIANCE ANTITRUST

Il Programma di Compliance Antitrust ha previsto **interventi formativi mirati in materia di antitrust, compliance aziendale e D. Lgs. n. 231/01**.

In particolare, al fine di condividere i principali elementi normativi della disciplina a **tutela della concorrenza e dei consumatori**, sono state organizzate **31 sessioni di formazione**, a cui hanno partecipato **568 dipendenti**, impartiti, per responsabilità o ruolo lavorativo, dai temi antitrust (abuso di posizione dominante, intese restrittive della concorrenza,

pratiche commerciali scorrette e controllo delle concentrazioni).

Contemporaneamente è stato avviato il **modulo formativo antitrust in modalità e-learning**, rivolto a tutta la popolazione aziendale, che proseguirà nel 2019. Sulla piattaforma e-learning del Gruppo è inoltre disponibile un ulteriore modulo sulle "Pratiche Commerciali Scorrette".

Il **corso sulla compliance aziendale** ha coinvolto **Quadri e Responsabili del Gruppo**, complessivamente **315 partecipanti**, con

l'obiettivo di evidenziare le principali tipologie di reati ai sensi del **D. Lgs. n. 231/01** e la responsabilità amministrativa e di sensibilizzarli sulle conseguenze, personali e aziendali, derivanti dalla non conformità a leggi, regolamenti e standard, nonché sull'opportunità di un approccio strutturato di gestione dei rischi. È altresì proseguita l'attività di formazione in e-learning per tutto il personale neo-assunto.

Tra le iniziative di formazione intraprese dalle Società, si segnala che Gesesa ha realizzato il progetto di coinvolgimento del personale denominato Pit Stop Operations volto a far incontrare i Responsabili HR, Operations e Pianificazione e il personale operativo disacciato.

Acea Ambiente e Aquaser hanno organizzato, nell'ambito della **formazione tecnico-specialistica**, presso il polo impiantistico di Orvieto, una giornata di formazione teorico-pratica sul **campionamento dei rifiuti** e hanno partecipato al mini master sulla **Gestione integrata sulla Salute, Sicurezza e Ambiente: la nuova professione di HSE Manager**, organizzato da Eda Pro e volto a fornire agli operatori gli strumenti professionali per interpretare e applicare il sistema normativo sulla gestione dei rifiuti.

Acea8cento ha incentrato l'attività formativa sull'evoluzione dei processi in chiave digital e commerciale a supporto delle attività gestite; con il coinvolgimento del 70% dell'organico (100 dipendenti).

Acea Energia ha organizzato una formazione specialistica sul nuovo software Archiflow Web.

Acea Produzione ha organizzato attività formative sull'utilizzo del nuovo sistema informativo wonderware dedicato al telecontrollo degli impianti e del software Microsoft Project.

Areti, oltre alla formazione di natura operativa per l'accrescimento delle competenze tecniche del personale, ha organizzato il **progetto formativo per la Flessibilità Operativa** sul coinvolgimento del personale operativo nei piani di emergenza a garanzia della sicurezza degli impianti e delle reti idriche ed elettriche, che ha coinvolto **120 persone**.

Acea Ato 2 ha organizzato incontri tra il **Direttore Operazioni, i Responsabili del sistema QASE e delle Risorse umane e 500 operai disacciati**, con l'obiettivo di illustrare le responsabilità

connesse ai processi aziendali, ascoltare le richieste dei dipendenti e sensibilizzarli rispetto alle tematiche di sicurezza. Un altro progetto di rilievo è stato denominato **Essere Capi con gli Standard di Qualità ARERA**, rivolto a Responsabili di Area, Team Leader e Manager del Territorio della Società, per un totale di **90 persone**. Il progetto ha inteso porre in condivisione le principali novità introdotte dall'Autorità e definire il ruolo dei Capi Operativi alla luce dei nuovi standard di qualità tecnica.

Acea Ato 5 ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.

Le **attività di formazione tradizionale ed esperienziale** hanno previsto, complessivamente, **600 corsi** (erano 536 nel 2017), per **1.144 edizioni** (erano 1.203 nel 2017) ed **hanno coinvolto 3.060 persone**, di cui il 25% donne; mentre, tramite la **piattaforma e-learning**, sono stati organizzati **10 corsi** ai quali hanno preso parte **3.937 persone**, di cui il 31% donne.

Le **ore totali di formazione erogate** sono **113.985** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in aumento, rispetto alle **91.996 ore** del 2017 (si vedano grafico n. 39 e tabella n. 41).

Le **ore di formazione pro capite⁹⁷ complessive** sono **24** (erano 19,6 nel 2017); analizzando il dato in ottica di genere le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 25,7 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 19,4; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 44,4 ore per i dirigenti, 53,9 per i quadri, 16,1 per gli impiegati e 30,8 per gli operai.

Gli **oneri sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2018, a **1.446.808 euro** (tabella n. 41).

GRAFICO N. 39 – ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (2018)



⁹⁷ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (113.985 nel 2018) al numero complessivo di dipendenti (4.742 nel 2018).

TABELLA N. 41 - INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2017-2018)
I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi (*)	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
manageriale	9	6	37	27	14.627	14.287	669.620	515.767
sicurezza	293	203	536	422	40.965	42.307	375.508	264.110
modello di governace	3	23	8	61	226	7.750	13.913	23.668
tecnico operativa	231	368	622	634	24.970	44.680	317.154	643.264
totale	536	600	1.203	1.144	80.788	109.024	1.376.195	1.446.809

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
GDPR - nuovo regolamento europeo della privacy	1	1	857	188	1.037	0
Codice Etico	1	1	699	197	1.037	360
normativa antitrust	0	1	0	2.409	0	4.350
pratiche commerciali scorrette	1	1	2.618	79	16.410	360
project management	1	1	760	20	450	360
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	2.296	1.832	1.039	720
sicurezza	2	2	1.884	74	450	720
sistemi di gestione QASE	1	1	972	131	450	360
unbundling	1	1	1.122	31	1.037	360
totale	9	10	11.208	4.961	21.910	7.590

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	767	151	918	2.652	543	3.195
quadri	6.181	2.103	8.284	14.723	7.710	22.433
impiegati	39.293	16.826	56.119	32.795	14.125	46.920
operai	26.632	43	26.674	41.382	55	41.437
totale	72.873	19.123	91.996	91.552	22.433	113.985

(*) Le tipologie di corsi tradizionali sono state semplificate, a fini espositivi, e riaccorpate, per il biennio; si tenga presente che la voce "tecnico operativa" si riferisce a percorsi formativi e di addestramento per l'acquisizione di competenze tecniche; la voce "modello di governance" include i percorsi erogati in ambito normativo e inerenti la governance.

Con riferimento al processo di **selezione e sviluppo** del personale, nel 2018, l'Unità dedicata della Capogruppo ha realizzato iniziative a beneficio dell'*employer branding* dell'azienda e, sul fronte interno, ha messo in campo azioni per lo sviluppo delle competenze del capitale umano.

In particolare, con riferimento all'*employer branding*, ha:

- definito una nuova **procedura di selezione**, applicata a tutto il Gruppo, che disciplina le attività di selezione condotte sul mercato del lavoro esterno;
- implementato la **piattaforma Success&Factor**, attraverso il **recruiting marketing (RMK)**, per centralizzare e tracciare i flussi di lavoro, snellire i processi di selezione;
- pubblicato, nella sezione **Carriere/Unisciti a Noi** del sito web istituzionale, le prime ricerche, con brand in chiaro, di

personale esterno per le Società del Gruppo;

- utilizzato strumenti e metodologie innovative per efficientare i processi di *preselection e recruiting* (ad esempio Challenge);
- realizzato l'evento **Recruiting Day**, incentrato sulla partecipazione attiva e sul gioco di squadra, a cui hanno partecipato dei Responsabili HR delle Società del Gruppo (si veda box dedicato).

Tra le iniziative di valorizzazione delle competenze del personale interno, si segnalano:

- la creazione di **percorsi e attività di sviluppo** volti a valorizzare il capitale umano, con particolare riferimento ai talenti;
- gli **assessment interni** finalizzati a conoscere le potenzialità dei dipendenti, promuoverne la crescita e supportarli nel processo di miglioramento continuo.

Il Recruiting Day (**R-DAY**), il primo evento di selezione del Gruppo Acea, è stato realizzato con l'obiettivo di individuare e sviluppare nuovi talenti da inserire in azienda mediante modalità innovative, quali **contest on line, gamification, nuovi strumenti per testare capacità e digital mindset** dei candidati ecc.. L'iniziativa è stata **progettata e realizzata** con personale interno, grazie al **coinvolgimento delle strutture HR del Gruppo**.

L'evento ha rappresentato il momento conclusivo di un più ampio **processo di selezione, innovativo, strutturato e guidato dai valori del Gruppo Acea**, che ha previsto la pubblicazione del job posting sul sito istituzionale, la valutazione di 1.000 **curricula**, 180 test di preselezione on line, 180 interviste telefoniche e la selezione dei 60 candidati da coinvolgere nell'evento finale di recruiting. Nel corso della Recruiting Day i 60 parteci-

panti sono stati valutati rispetto alle **dinamiche di gruppo**, alle **competenze relazionali e gestionali** (soft skill) e a quelle **tecnico-realizzative** e si sono sfidati nel gioco di squadra con il supporto di una Applicazione VR di **Realtà Virtuale ACEA Experience**. Al termine delle prove sono stati selezionati 18 candidati da inserire nel Gruppo.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile a occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per la promozione di stage e tirocini formativi.

Nel corso del 2018 le **principali iniziative di incontro tra mondo del lavoro e quello universitario**, cui Acea ha partecipato, sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 21ª edizione**, un evento che ha permesso ai neolaureati e agli studenti prossimi alla laurea di incontrare le aziende e conoscere le opportunità di lavoro;
- **Job Meeting 2018**, un'iniziativa, organizzata dalla Facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, rivolta a laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari per farli avvicinare il mondo lavoro, della formazione e dell'orientamento;
- **Career Day Almalaurea "Al Lavoro - Roma"**, un evento promosso dal consorzio Almalaurea, al quale aderiscono 75 Atenei, per far incontrare i Responsabili delle risorse umane delle aziende e gli studenti;
- **Career Day "Campus&Leaders&Talents"**, organizzato dalla Facoltà di Ingegneria dell'Università Tor Vergata di Roma con l'intento di favorire i contatti diretti tra studenti e imprese e creare concrete opportunità di lavoro;
- **"CV at Lunch"** un'iniziativa della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Roma Tre per orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di conoscere potenziali candidati idonei;
- **Job Day Inclusive Mindset**, un evento realizzato in collaborazione con la Città Metropolitana di Roma Capitale e rivolto ai Responsabili delle risorse umane delle aziende per far loro incontrare candidati diversamente abili e appartenenti alle categorie protette;
- **Placement UniClamOrienta**, un'iniziativa dell'Università degli Studi di Cassino finalizzata ad orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di individuare candidati adatti allo svolgimento del tirocinio.

Nell'ambito della collaborazione con le Università e con le scuole, nel 2018, le Società del Gruppo hanno aderito a molteplici iniziative dalle finalità diverse (progetti di alternanza scuola lavoro, convenzioni ecc.).

In particolare, **Areti ha ospitato progetti di alternanza scuola lavoro** attivati con l'Istituto Tecnico Industriale Statale Galilei, coinvolgendo complessivamente **42 studenti**, provenienti dal corso di Elettrotecnica: i ragazzi hanno svolto **35 giornate** di alternanza in azienda, per un totale di **3.360 ore**, nel corso delle quali, **con il supporto di 50 tutor aziendali**, sono entrati in contatto con i processi operativi, partecipando anche alle attività quotidiane in azienda e sul campo.

Acea Produzione ha attivato un percorso formativo di **alternanza**

scuola lavoro con l'Istituto Aldo Moro di Fara Sabina (RI), ospitando presso la Centrale di produzione idroelettrica di Salisano (RI), con il supporto di due tutor interni, **uno studente** dell'istituto.

Acea Ato 5 ha collaborato con la **Scuola di alta formazione del Sole 24 Ore** e con la **Scuola Superiore Sant'Anna** di Pisa, partecipando, con proprie figure specializzate, al **Master in Management dell'Energia e dell'Ambiente** e al **Master** universitario di II livello in **Gestione e controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse**; a seguito del quale ha accolto un tirocinio.

Gesesa ha stipulato **tre convenzioni di alternanza scuola lavoro** con l'Istituto Tecnico Industriale Bosco Lucarelli di Benevento, l'Istituto Tecnico Professionale di Telesse Terme e il Liceo Artistico di Benevento e ha collaborato con le Facoltà di Ingegneria e di Economia e Management dell'**Università del Sannio**, attivando il **corso di perfezionamento in Management del Servizio Idrico Integrato** e accogliendo in azienda gli studenti con tirocini e stage. Infine le Società **dell'Area Ambiente**, ed in particolare, l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, hanno attivato, in collaborazione con il Consorzio Elis, il **percorso di alternanza scuola lavoro** con l'Istituto Tecnico industriale di Cassino.

In continuità con gli anni passati, anche nel 2018, Acea ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, relativamente al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**, giunto alla XIXª edizione, con docenze su tematiche quali la digital transformation, la depurazione dei reflui e la distribuzione nel settore idrico. Inoltre, alla luce dell'elevata valenza culturale e sociale derivante dalla collaborazione con il centro studi, è stato organizzato **l'ACEA DAY, giornata interamente dedicata ai masterizzandi SAFE**, ai quali è stata presentata la realtà produttiva del Gruppo ed è stata organizzata una visita all'impianto di cogenerazione di Tor di Valle in Roma.

Acea ha aderito al finanziamento del **Master sullo Sviluppo Sostenibile (MARIS)**, organizzato dall'**Università Tor Vergata di Roma**, con l'erogazione di 3 borse di studio in favore di figli di altrettanti dipendenti, ed ha erogato due borse di studio in favore di altrettanti studenti del corso di Ingegneria Digitale di Elis che hanno presentato il progetto **Big Data & Machine Learning**, classificatosi primo al contest interaziendale **Innovation Day Edizione 2018 di Elis**. Infine, in collaborazione con il **Consorzio ELIS** ha lanciato il **progetto Sistema Scuola-Impresa**, a cui prendono parte più di 30 grandi aziende e 100 scuole in tutta Italia, per ispirare, orientare e appassionare i giovani sul tema del futuro, e contribuire all'innovazione del sistema educativo nazionale, mettendo al centro lo studente nella scoperta dei propri talenti e orientamento al lavoro.

L'azienda, come sopra ricordato, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o nell'ambito di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2018 **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di **master universitari** che

hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia**, all'**ambiente**, alla **sostenibilità** e all'**innovazione**.

Nel 2018 le Società del Gruppo hanno attivato complessivamente **31 stage formativi** e **18 tirocini curriculari**. Nell'anno sono stati **stabilizzati 22 giovani precedentemente inseriti in stage e tirocinio**.

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il **sistema di Performance Management** rappresenta l'applicazione operativa del nuovo Modello di Leadership, adottato nel 2018, ed è stato progettato con la finalità di:

- **valorizzare il contributo individuale** e rafforzare la dimensione comportamentale della performance;
- assicurare il **miglioramento continuo della performance** a livello individuale e di team;
- ancorare la valutazione non solo al risultato (la misura del "cosa"), ma anche al **comportamento agito** (la misura del "come");
- promuovere un processo di valutazione della performance individuale delle persone, connesso alla realizzazione di **obiettivi misurabili** e all'osservazione dei relativi **comportamenti agiti**.

In questa prospettiva la **performance** è intesa in senso globale, come insieme di **risultati**, direttamente misurabili e **comportamenti osservabili** della persona **rispetto ad uno specifico obiettivo**.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MBO, LTIP).

Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale), Long Term Incentive Plan (LTIP)**, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **Dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**.

La maturazione dell'eventuale **bonus** con **ciclo triennale** intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del **management** a risultati **di medio e lungo periodo** e innescando meccanismi virtuosi di creazione di valore per gli **stakeholder**.

Per il 2018 il **sistema di calcolo dell'LTIP** rimane computato in percentuale sulla Retribuzione Annuale Lorda (RAL) ed è subordinato al raggiungimento sia di obiettivi di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia di obiettivi legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili). Al termine di ciascun triennio di riferimento viene, eventualmente, erogato il **bonus**, in base al grado di raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di redditività. L'incentivo a lungo termine è maturato con la chiusura del ciclo 2016-2018 e l'ammontare del premio verrà erogato con le competenze del 2019.

Il sistema incentivante di breve periodo (annuale), **Management by Objectives (MBO)**, viene applicato al **top e middle management** (dirigenti e quadri). Al fine di creare un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda, il sistema **MBO** prevede l'erogazione di un compenso variabile in ragione del **raggiungimento di obiettivi individuali quali-quantitativi, correlati agli specifici ambiti di attività svolte, e di Gruppo**, assegnati ad inizio anno, nonché della **valutazione** della congruità **dei comportamenti organizzativi agiti** rispetto al **Modello di Leadership**.

Per l'effettiva erogazione del premio, il meccanismo connesso al sistema di MBO prevede un sistema di "cancelletti di accesso" (*gate*) costituiti da **quattro obiettivi di Gruppo**, tre di natura economico-patrimoniale ed uno legato agli aspetti qualitativi dei servizi erogati (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta e **QUALITY AWARD**).

Il sistema prevede la definizione di un **catalogo di obiettivi di Gruppo** con un set di indicatori da assegnare ai manager per trasformare le linee strategiche in risultati concreti.

Nel 2018 si è tenuto un **seminario formativo**, dedicato a Responsabili HR e personale operativo, volto a evidenziare le **connessioni tra obiettivi di sostenibilità e obiettivi presenti nel catalogo del sistema MBO**.

A valle di tale incontro, Acea ha avviato un percorso di **maggiore integrazione degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità Acea 2018-2022 nel sistema di performance management del Gruppo**.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda**.

Nel 2018 i **criteri di erogazione del premio di risultato**, definiti da un accordo sindacale, valorizzano il **contributo individuale** del dipendente prevedendo una **quota aggiuntiva**, rispetto al valore di base del premio di risultato, legata sia alla realizzazione di **obiettivi collettivi** (volti a determinare incrementi di produttività, qualità, efficienza ed innovazione) sia alla **valutazione di comportamenti agiti** in coerenza con il Modello di Leadership.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti – anche per quelli in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato –, come **le mensilità aggiuntive**, i **buoni pasto** (ticket), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Nel 2018, inoltre, è stata attivata, per tutti i dipendenti, una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. Sono, infine, disponibili il Fondo Previdai, per i dirigenti, e il fondo pensione complementare di settore – Fondo Pegaso – per i dipendenti. Ulteriori benefit sono riservati ai dirigenti, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea, un'Unità dedicata alla Comunicazione interna contribuisce alla **promozione della cultura aziendale infragruppo**, assicurando un'**informazione capillare a tutto il personale**, tramite i molteplici canali di comunicazione, e supportando le **attività di engagement con l'obiettivo di sviluppare nel personale la vicinanza ai valori di Gruppo e agli obiettivi aziendali**.

Il **portale Intranet**, la piattaforma di Social Collaboration infragruppo **JAMP** ed i **collegamenti in diretta streaming** sono i principali strumenti utilizzati per veicolare e dare eco a iniziative e progetti aziendali.

Nel 2018 il **portale intranet** si è **arricchito** di due nuove **sezioni**: una denominata **Smart People**, riferita allo **smart working**, che fornisce informazioni relative alla presentazione della candidatura, alle tempistiche e alle linee guida per la fruizione del lavoro agile, e l'altra dedicata alla **Sostenibilità**, che illustra l'impegno dell'azienda sul tema con un focus sull'analisi di materialità e sugli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2018-2022. Inoltre, entro la sezione **Regole e valori**, è stata realizzata la pagina **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** che fornisce informazioni su procedure, regole e linee di indirizzo del Gruppo e, all'interno della sezione **Sistemi di Gestione**, è stata creata la nuova pagina **Sicurezza sul Lavoro - Acea SpA** dedicata al tema della sicurezza nei luoghi di lavoro di Acea, con informazioni sulla *mission* dell'Unità Sicurezza sul Lavoro, documenti ed informative, procedure da seguire in caso

di emergenza, materiali dei corsi di formazione ed una videogallery che ospita video di sensibilizzazione sul tema.

Le iniziative di comunicazione interna realizzate nel corso dell'anno hanno riguardato principalmente la **divulgazione dei pillars** e degli **obiettivi strategici definiti nella pianificazione industriale del Gruppo** e dei temi ad essi connessi: **sostenibilità, territorio, innovazione, sicurezza, engagement, welfare e solidarietà**.

Tra i maggiori eventi tematici realizzati attorno alla **sostenibilità** si segnalano:

- il lancio di una campagna di sensibilizzazione denominata **SOSTeniamoci – Noi per la Sostenibilità** per promuovere la cultura della sostenibilità tra i dipendenti;
- l'organizzazione di un **Convegno** interno sul tema della **Sostenibilità ed Efficienza Energetica** organizzato in occasione dell'evento europeo **M'ILLUMINO DI MENO**;
- l'installazione, per la Giornata Mondiale dell'Ambiente, di una **Casetta dell'Acqua** e di un **Eco-Compattatore**, presso la sede centrale, con l'obiettivo di ridurre il consumo di plastica monouso. Successivamente anche altre Società del Gruppo hanno provveduto all'installazione di Casette dell'Acqua presso le loro sedi;
- l'organizzazione dell'iniziativa **LA SETTIMANA CHE FA LA DIFFERENZA**, nata con l'intento di stimolare un coinvolgimento proattivo dei dipendenti alla **raccolta differenziata** e di incoraggiare un nuovo approccio culturale che intende il rifiuto come risorsa.

La promozione della **solidarietà** ha caratterizzato alcune campagne di comunicazione interna a supporto di iniziative solidali, tra le quali: la collaborazione con la **Fondazione Telethon**, stretta allo scopo di sensibilizzare i dipendenti alle malattie genetiche rare, che ha dato vita alla **Telethon Week**, la settimana solidale nel corso della quale le sedi aziendali hanno ospitato i volontari della Fondazione per la raccolta fondi a favore della ricerca scientifica e i **Lunedì solidali di Acea**, un ciclo di giornate dedicate alla raccolta fondi da parte di Onlus presso la sede centrale.

Per valorizzare e promuovere il tema del **welfare**, nelle sue molteplici declinazioni, sono state realizzate specifiche campagne di comunicazione interna a supporto dei progetti attivati dall'azienda:

- il progetto di lavoro agile **"smart people"**, finalizzato a rafforzare il rapporto fiduciario tra azienda e dipendenti;
- l'iniziativa **MY WELFARE**, volta a promuovere **iniziative di welfare realizzate dall'azienda a favore dei propri dipendenti e delle loro famiglie**; il progetto ha previsto una prima fase di ricognizione dei servizi di welfare già erogati dall'azienda e dal CRA, il lancio di una **survey rivolta a tutto il personale** per verificare il livello di conoscenza, fruizione e gradimento dei servizi attivi e raccogliere indicazioni e suggerimenti su ipotesi di miglioramento e/o integrazione di nuove prestazioni;
- la campagna antifumo **NON MANDIAMO IN FUMO LA**

SALUTE, ideata per sensibilizzare i dipendenti sul rispetto della normativa vigente relativa al divieto di fumo negli ambienti di lavoro che, oltre alla diffusione di un nuovo Regolamento di Gruppo, ha previsto la **creazione di due aree esterne riservate ai dipendenti fumatori** presso la sede centrale (si veda anche il paragrafo Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro);

- la giornata **KOMEN DAY**, dedicata alle attività di prevenzione primaria e secondaria realizzata con il contributo dell'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia**, grazie alla quale **i dipendenti hanno ricevuto più di 150 prestazioni sanitarie gratuite**;
- l'erogazione di **check-up annuali gratuiti per i dipendenti e per i loro familiari**, finalizzati a fornire un orientamento sullo stato di salute generale e ricevere indicazioni sullo stile di vita da adottare (si veda anche il paragrafo Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro).

Tra le iniziative volte a stimolare il **coinvolgimento del personale** e il **consolidamento del legame con il territorio**, la Comunicazione interna:

- **ha coinvolto direttamente i dipendenti**, in veste di **maestri e ambassador** (promotori), nell'ambito di **collaborazioni con Istituti scolastici** presenti nel territorio in cui il Gruppo opera (i già citati progetti IdeAzione, Barbiana, la Scuola dei Mestieri; si veda anche *La formazione e lo sviluppo del personale*);
- **ha organizzato l'annuale torneo sportivo** infragruppo (calcio, nuoto, ecc.);
- **ha organizzato l'evento di Natale** con la tradizionale consegna dei pacchi natalizi;
- ha consegnato a tutti i dipendenti la pubblicazione **ACEA Novecento** che racconta l'ultracentenaria storia di Acea **attraverso le foto** di uomini e donne che hanno lavorato e lavorano in azienda.

Con riferimento alla tema **sicurezza**, nel corso dell'anno sono state avviate delle sessioni di lavoro per la creazione della campagna di comunicazione **"Il Gruppo Acea SiCura di Te"**, con il contributo dei vertici aziendali e dei dipendenti che sono quotidianamente impegnati nella attività a presidio della sicurezza in azienda.

Nel corso dell'anno particolare enfasi comunicativa è stata data al tema dell'**innovazione**, con l'organizzazione di eventi volti a sviluppare la cultura digitale nel Gruppo tra cui, il progetto di **definizione del modello di innovazione di Gruppo** e il workshop di *open innovation Future Challenge*, finalizzato ad identificare nuovi modi di creare valore e anticipare le sfide del domani."

Sempre in tema di innovazione, nel 2018, è stata avviata la progettazione di un **nuovo portale intranet aziendale** che costituirà il principale strumento di divulgazione delle scelte strategiche, della *mission* e delle politiche di Gruppo. A tal fine, sono state organizzate due **sessioni di design thinking** che hanno coinvolto oltre 50 dipendenti del Gruppo.

DIVERSITÀ E INCLUSIONE



PROGETTO SMART PEOPLE:
295 persone IN
MODALITÀ DI **smart
working**



UNA **procedura**
SU TUTELA, INCLUSIONE,
VALORIZZAZIONE DELLE
DIVERSITÀ E BENESSERE
DEI LAVORATORI



**Nuove misure
a sostegno
della genitorialità:**
ESTENSIONE DEI CONGEDI
PARENTALI, DI PATERNITÀ
E FLESSIBILITÀ ORARIA

In ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa⁹⁸, Acea inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2018 il personale appartenente a categorie protette include **231 dipendenti** (143 uomini e 88 donne).

La **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** della Capogruppo cura il tema dell'**inclusione** e della **tutela delle diversità**, realizzando iniziative volte a valorizzare il contributo unico di ciascun dipendente. Le principali iniziative dell'anno sono state:

- la partecipazione alla **Fondazione Marisa Bellisario** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; Acea ha sponsorizzato la XXX Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota" e consegnato la Mela D'Oro ad una neolaureata;
- la partecipazione al progetto **MAAM (Maternity As A Master)**: la community volta a valorizzare le competenze genitoriali ed accrescere la "leadership generativa";
- l'avvio del progetto **smart people** che ha introdotto lo smart

working in Acea, offrendo ai dipendenti la possibilità di lavorare da remoto per un giorno a settimana; Acea ha partecipato anche alla **prima giornata di Lavoro Agile di Roma** per dare risalto al cambiamento culturale promosso con l'introduzione dello smart working.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stata definita una **procedura di Gruppo** su "**Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori**" e sono state adottate misure in materia di flessibilità oraria e di sostegno alla genitorialità.

Tra queste: **l'estensione del congedo parentale** (di ulteriori tre mesi) per i lavoratori, madri o padri, che al termine del periodo di congedo previsto dalla legge non possono rientrare in servizio per motivi familiari; **l'estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di due giorni di permesso retribuito, oltre a quelli previsti per legge, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affidato; la possibilità di usufruire di **permessi orari per l'inserimento dei figli al nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria** (vedi anche il paragrafo *Relazioni industriali*).

IL PROGETTO SMART PEOPLE DI ACEA

Il progetto di lavoro agile, **smart people**, è stato avviato a partire dalle risultanze positive del progetto sperimentale E.L.E.N.A, già realizzato nel 2017, e ha previsto **l'implementazione, in modo strutturale, dello smart working**.

Le modalità e le linee guida del progetto sono concordate mediante una specifica intesa sindacale che ha definito:

- il **perimetro delle attività che è possibile svolgere in smart working**, restando escluse le attività che richiedono obbligo di presenza in azienda, come quelle svolte da turnisti, semiturnisti, lavoratori addetti ai canali di contatto, quadri con funzioni di sovrintendenza ecc.;
- le **modalità di fruizione** per un giorno a settimana secondo programmazione

da concordare con il Responsabile di riferimento;

- il **numero massimo di risorse in smart working, limitato al 50% dei lavoratori occupati nell'Unità** aziendale;
- la **durata**, su base semestrale a turnazione, per consentirne il maggiore utilizzo a tutto il personale interessato;
- il **monitoraggio dell'andamento**, con KPI definiti tra cui, l'incremento della produttività e l'abbattimento dell'assenteismo;

La **call di avvio dello smart working** è stata attivata ad ottobre, ha ricevuto **466 richieste di adesione** di cui **295 accolte**.

L'andamento del progetto, ancora in corso, viene **monitorato mediante KPI quali-**

quantitativi e specifiche indagini rivolte a smart worker e responsabili. Dall'analisi dei dati sinora rilevati emerge una **percezione positiva del lavoro agile**, considerato un utile strumento di work-life balance in grado di incrementare la produttività dei dipendenti.

La portata innovativa del progetto riguarda la **destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, l'autonomia** nella definizione delle modalità di lavoro e la **focalizzazione** sull'obiettivo.

Lo smart working, inoltre, permette di agire i **valori del Modello di Leadership**, favorendo la **realizzazione** svincolata dal contesto fisico, il **lavoro di squadra** anche da remoto e l'**intraprendenza** nel cogliere nuovi modi di lavorare.

⁹⁸ Legge n. 68/99

I temi dell'inclusione e della tutela delle diversità sono presidiati anche a livello governance, in Acea, infatti, vige la *Carta per la gestione delle diversità* e, nel corso dell'anno, al **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** è stata attribuita la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity**, con il compito di promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità e contrastare ogni forma di discriminazione.

Nel 2018, infine, in occasione della giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne indetta dall'ONU, **Acea ha illuminato di rosso la facciata del palazzo della sede centrale di piazzale Ostiense**, per testimoniare pubblicamente la solidarietà con tutte le donne e la propria posizione di contrasto ad ogni forma di violenza o abuso.

La Società Acea Energia ha inoltre intrapreso alcune iniziative volte a una migliore integrazione dei **clienti con disabilità** (si veda capitolo *Clienti e collettività* paragrafo *Customer care*).

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

In azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani).

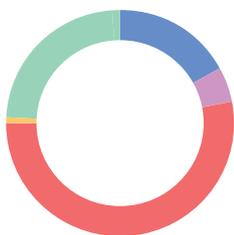
I soci iscritti nel 2018 al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati e pari a **4.620 persone**. Il CRA segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2018 ha ospitato 35 bambini nel primo semestre e 25 nel secondo.

Il Circolo propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona, con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Gestione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la **consulenza su mutui e prestiti**, l'**assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive.

GRAFICO N. 40 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2018)



- 529 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 101 | figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi
- 1.452 | soci interessati a ratei assicurativi
- 23 | soci interessati a ratei per acquisti
- 731 | soci che hanno beneficiato del "dono della befana"

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, assicura alla Comunità finanziaria – tramite la **Funzione Investor Relations** in collaborazione con le Strutture aziendali competenti – un **flusso di informazioni continuo, tempestivo ed utile ad una corretta valutazione della situazione attuale e prospettica della Società e del Gruppo**, con evidenza anche degli **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*). Le informazioni vengono veicolate sia attraverso relazioni dirette con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite presentazioni e comunicati stampa resi disponibili sul sito internet della Società, sempre nel rispetto dei fondamentali principi di **correttezza, chiarezza e parità di accesso**.

La Direzione **Affari e Servizi Corporate**, inoltre, cura la gestione dei flussi informativi con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, come utile di gestione dell'anno, **150,9 milioni di euro di dividendi** (erano 133,9 milioni di euro nel 2017), che corrispondono a 71 centesimi di euro per azione (+13% rispetto al 2017), con un **payout del 56%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Il **titolo Acea** ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2018 un prezzo di chiusura pari a **12,01 euro** (capitalizzazione: 2.558 milioni di euro), **in flessione del 22%** rispetto all'anno precedente, sostanzialmente in linea con l'andamento del FTSE Italia Mid Cap (-20%). Nell'anno il valore massimo di 16,43 euro è stato raggiunto il 23 gennaio, mentre il valore minimo di 11,18 euro il 26 ottobre; i volumi medi giornalieri sono stati leggermente superiori a 116.000 (rispetto ai circa 140.000 del 2017).

TABELLA N. 42 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2018)

	variazione % 31.12.18 (rispetto al 31.12.17)
Acea	-22,0%
FTSE Italia All Share	-16,7%
FTSE Mib	-16,2%
FTSE Italia Mid Cap	-19,6%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **100,7 milioni di euro** (89,3 milioni di euro nel 2017). Sulla variazione incidono fenomeni di segno opposto: da un lato, l'aumento degli interessi su prestiti obbligazionari e degli interessi moratori e dilatori, dall'altro, la riduzione degli interessi su indebitamento a medio-lungo termine dovuta all'estinzione di due finanziamenti BEI. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2018, si è attestato al 2,21%.

Per quanto riguarda la **composizione dell'indebitamento al 31/12/2018**, circa il 72,5% dell'importo complessivo deriva da

operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il finanziamento di infrastrutture strategiche, quale la **European Investment Bank** (BEI, 12,4% del debito) e la **Cassa Depositi e Prestiti** (CDP, 7,3% del debito). Queste istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come quello di Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

I RATING DELLE AGENZIE

TABELLA N. 43 - RATING 2018

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Moody's ha **confermato il rating Baa2**. La conferma dell'outlook per la Società è dovuta principalmente alle seguenti motivazioni: il business mix prevalentemente focalizzato su attività regolamentate con limitata esposizione al rischio prezzo e volume; il Piano strategico focalizzato su attività regolamentate e tale da assicurare flessibilità finanziaria.

Fitch ha **confermato il rating** su Acea. La conferma riflette il focus strategico di Acea sui business regolati, la positiva performance operativa, solidi razionali grazie alla stabilità del quadro normativo in Italia. Tale giudizio prende anche in considerazione la crescita degli investimenti nel Piano industriale.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso del 2018 Acea ha partecipato a **numerosi incontri, presentazioni allargate, Utilities Conference, roadshow e reverse roadshow, con oltre 140 investitori equity, analisti buy side, investitori e analisti credit**.

I **roadshow e le Utilities Conference** organizzati da Borsa Italiana e dalle principali banche d'affari si sono svolti nelle **più importanti piazze europee**: Roma, Milano, Londra, Parigi, Francoforte e Ginevra. Si segnala, in particolare, che la Società ha partecipato

all'Italian Infrastructure Conference organizzata a Sidney da Mediobanca, visitando per la prima volta la piazza australiana. Nel 2018 si sono svolte **conference call** con la comunità finanziaria, in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali, annuali e infrannuali, cui hanno partecipato **più di 100 analisti/investitori**.

Oltre alle relazioni dirette con analisti e investitori, gestite quotidianamente, la comunicazione economico-finanziaria (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, *rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) è costantemente aggiornata nello **spazio Investor Relations del sito aziendale**.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 115 studi/note sul titolo Acea**.

Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono otto – alla data del 31 dicembre 2018 – quattro esprimono giudizi “positivi” e quattro “neutrali”.

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Acea coltiva costantemente le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) e, nel 2018, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



Oekom Research ha confermato nel 2018 il giudizio precedente attribuendo un rating C+ (scala D-/A+).



Il **Carbon Disclosure Project (CDP)**, organizzazione internazionale, supportata da 525 investitori internazionali, la cui missione è

promuovere l'attenzione alla gestione dei rischi ed impatti inerenti il cambiamento climatico da parte delle maggiori aziende nel mondo, pubblica annualmente una graduatoria anche delle imprese italiane impegnate in tale senso. Acea, che si sottopone da molti anni a tale valutazione, nel 2018 ha registrato il **punteggio B** (A- nel 2017) (per i dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Rischi climatici: approfondimenti e disclosure*).



Acea è inclusa nell'*Ethibel Excellence investment register* dal gennaio 2015. L'analista afferma che: «tale selezione da parte del Forum Ethibel indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility».

È confermata anche la presenza di Acea nell'universo investibile di **ECPI**.

Sono sempre più frequenti, durante tutto l'anno, le occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile, che nascono dalle richieste di approfondimenti a fini di assessment e data model. In particolare, nel 2018, le performance ESG del Gruppo sono state analizzate da **Sustainalytics**, **Vigeo Eiris**, **MSCI**, **Evalueserve** (FTSE Green revenues model) e **Standard Ethics**.

ISTITUZIONI E IMPRESA

 <p>ACEA CON LE ISTITUZIONI: IL Water Safety Plan E I Piani di Gestione delle emergenze</p>	 <p>RICERCA E INNOVAZIONE: PROGETTI PER CIRCA 9,3 milioni di euro NELL'ANNO</p>	 <p>IL PROGETTO ECHO PER LA COSTITUZIONE DI UNA rete europea DEI CENTRI DI COMPETENZA SULLA cyber security</p>	 <p>PROGETTI DI Alternanza scuola-lavoro E COLLABORAZIONI CON LE UNIVERSITÀ</p>	 <p>PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE: una procedura PER LE ATTIVITÀ DELLA CAPOGRUPPO in materia di salute, sicurezza e ambiente</p>
--	---	---	--	--

Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e gli stakeholder di riferimento per i territori in cui opera e per le attività che gestisce, secondo una logica partecipativa, con l'obiettivo di generare valore condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte, in primo luogo la collettività e i territori di riferimento.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con le Istituzioni investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le

Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il *Codice Etico* del Gruppo, aggiornato nel 2018.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2018 è di **124,3 milioni di euro** (96 milioni circa nel 2017). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 30,4% (era il 33,3% lo scorso anno).

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2018 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,87 milioni di euro (2,57 milioni di euro nel 2017). Nel dettaglio, circa 1,70 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 80 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e circa 1 milione di euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie.

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche**, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo, è finalizzata alla realizzazione di **iniziative volte a generare ricadute positive sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

L'articolo 17 del **Codice Etico** del Gruppo, nella nuova edizione 2018, dedicato ai rapporti con le istituzioni, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilisce che: «*Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione ex d.lgs.231/01 e nelle procedure interne, in modo da non compromettere la propria reputazione e integrità.(...) Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione*

o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.(...) Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi, come sindacati, associazioni ambientaliste o di tutela dei consumatori. È ammessa la cooperazione con tali organizzazioni per finalità riconducibili alla missione di Acea. (...) In ogni caso, le persone di Acea si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali».

Il presidio delle relazioni con i soggetti istituzionali è definito da **un modello organizzativo** che attribuisce **incarichi e competenze** puntuali alle diverse strutture aziendali:

- **l'Unità Rapporti Istituzionali:** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con le Associazioni di settore, i Centri di ricerca, gli Enti di normazione nonché con le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali, per tutelare gli interessi del Gruppo e cogliere le evoluzioni del contesto istituzionale, dello scenario di business ed i relativi potenziali impatti sul Gruppo;
- la **Direzione Affari e Servizi Corporate** assicura l'assistenza per tutti **gli aspetti giuridici** relativi alle attività di Acea SpA e al funzionamento del Gruppo, cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob), gestisce i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni Acea nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione, garantendo, inoltre, il coordinamento e l'indirizzo nell'attuazione delle delibere delle Autorità al fine di minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.

Le **Società operative del Gruppo** curano, di concerto con la Capogruppo, la gestione degli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – **anche attraverso la concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** ha istituito un meccanismo di **premi e penali** nei confronti delle imprese che gestiscono i servizi dalla stessa disciplinati. Nel 2018, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, **Areti** ha dovuto corrispondere una penale di circa 1,48 milioni di euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio del 2017, Areti ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), circa 1,47 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 122 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

Le società idriche **Acea Ato 5** e **Gesesa**, per il 2018, hanno maturato indennizzi automatici verso i clienti rispettivamente per 330 mila

euro (stima) e 60 mila euro. Per quanto attiene ad Acea Ato 2, gli indennizzi automatici di Qualità Contrattuale maturati nell'anno verso i clienti sono stati pari a circa 740 mila euro, di cui la maggior parte riferiti ad indicatori di fatturazione. Nel gennaio 2018 sono stati comunicati i dati di Qualità Contrattuale 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Ente di Gestione d'Ambito di riferimento per le verifiche del caso, al cui esito saranno accertate eventuali premialità. Nel 2018 la STO ha anche riconosciuto ad Acea Ato 2, a titolo di premialità **per il conseguimento di standard migliorativi di servizio** resi nel 2016, circa 23 milioni di euro.

È da segnalare che **l'AGCM** ha avviato, nel mese di giugno 2018, un procedimento nei confronti di **Acea Ato 5**, per accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 24 e 25 del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice

del Consumo), in relazione a presunti comportamenti scorretti ed aggressivi nei confronti dei consumatori e di piccole imprese; al 31.12.2018 il procedimento è in corso. Risulta ancora pendente presso la Corte di Giustizia UE la questione pregiudiziale proposta dal TAR Lazio e sollevata da Acea Energia avverso un provvedimento del 2015 dell'AGCM in tema di contratti non richiesti. Così come risultano pendenti i ricorsi presso il TAR Lazio promossi da Acea Ato 2 e Acea Energia avverso provvedimenti dell'AGCM emessi nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette e violazione del Codice del Consumo.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

LA GESTIONE OPERATIVA DEI RISCHI PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO COMUNE

Acea, in sinergia con le Istituzioni pubbliche preposte e con gli Enti di ricerca, cura iniziative e progetti di natura ambientale e sociale, per la sicurezza e la tutela del patrimonio comune.

Nel 2018, con riferimento ai lavori per l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, Acea ha costituito un **gruppo di lavoro multidisciplinare**, composto da personale interno e referenti di Enti e Istituzioni (Roma Capitale, Regione Lazio, Arpa Lazio, Asl RM2, Città Metropolitana, Segreteria Tecnica Operativa Conferenza dei Sindaci, Istituto Superiore di Sanità, Ministero della Salute, Autorità Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale, ecc.), che ha prodotto un'accurata **analisi dei rischi** relativi ai principali nodi e interconnessioni dello schema idrico interessato (opera di presa Fiume Tevere, Potabilizzatore Grottarossa, Serbatoio idrico Monte Mario, interconnessioni idrauliche) (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente* e il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*; sottoparagrafo *L'analisi integrata dei rischi*).

Nel corso dell'anno l'Azienda ha collaborato, insieme a soggetti istituzionali, alla realizzazione di diversi **progetti di pubblica utilità**, tra cui: in ambito **circular economy**, il **riuso di acque di scarsa qualità** attraverso la realizzazione di prototipi e tecnologie, mutuati dal settore aerospaziale, che, in caso di "crisi idrica", possano garantire acque per usi urbani o rurali a costi e tempi ridotti; l'**efficienza dei sistemi idrici**, con l'obiettivo di mettere a punto un modello di controllo attivo della rete idrica, in una logica di *smart grid*; il miglioramento della resilienza e la protezione delle infrastrutture idriche in caso di **cambiamenti climatici**.

Nel 2018 sono state poste le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera**, una infrastruttura di straordinaria importanza per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico del territorio di Roma e provincia (si veda il box dedicato nel capitolo *Clienti, La qualità erogata*).

In materia di sicurezza, Acea partecipa a **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale, in particolare in ambito **prevenzione e gestione di eventi critici**, e garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.

Tra i temi di maggior rilievo per la sicurezza nazionale vi è quello della **cyber minaccia alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale**, potenzialmente in grado di generare il malfunzionamento o l'interruzione nell'erogazione di prestazioni essenziali, come appunto l'energia e l'acqua. In tale ambito, l'Azienda partecipa in forma stabile ai lavori del **Computer Emergency Response Team (CERT)**, coordinato a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

Nel 2018, inoltre, Acea ha preso parte al programma europeo **Horizon 2020**, in materia di cyber security, con il **progetto ECHO** (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations), per la **costituzione di una rete europea dei centri di competenza sulla cyber security**.

Le Società del Gruppo sono impegnate a garantire i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le Istituzioni pubbliche.

A tal fine, hanno approntato organizzazioni, procedure e strumenti che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), permettono il **tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi** (si vedano anche il capitolo *Clienti, La qualità erogata* e, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo*

stakeholder impresa).

Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale**.

Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.

Nel 2018 Acea SpA ha definito la **procedura** denominata **Preparazione e risposta alle emergenze**, che si applica a tutte le attività svolte dalla Capogruppo in materia di **salute, sicurezza e ambiente**. La procedura illustra le emergenze (sanitarie e ambientali) ad impatto sulla popolazione, **ne definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), a seconda del quale prevede l'organizzazione di squadre per le emergenze (si veda il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

Il **Piano per la gestione delle emergenze di Areti**, la Società che cura la **distribuzione dell'energia elettrica**, è volto a fronteggiare l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli; le **risorse materiali** necessarie per il mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza**, in casi stabiliti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, le modalità di gestione di alcune tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo, disservizi del sistema di alimentazione di importanti enti, ecc.) e riportano, in relazione alla fattispecie interessata, le **procedure di gestione, i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere**. I documenti operativi riguardano le procedure, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.). Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni.

Nel corso dell'anno è stato messo a punto un **sistema di nowcasting**, per la previsione del rischio da eventi naturali, che a fronte di uno scenario previsionale, invia alla Società, in automatico, un resoconto di impatto, in termini di cabine e clienti disalimentati e tempi previsti di rialimentazioni.

I **Piani per la gestione delle emergenze** attivi, analogamente, nelle **Società operative in ambito idrico** e condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito) definiscono le condizioni anomale che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato, classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per le diverse tipologie di imprevisto, quali **danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione** e prevedono la ripartizione dei compiti tra le diverse figure coinvolte (area tecnica e comunicazione).

Le **Società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria** per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli **scenari identificati per**

le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla **sicurezza dei lavoratori**, garantendone l'incolumità mediante specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla **salvaguardia dell'ambiente**, individuando gli interventi emergenziali da eseguire per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione **di eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

ALCUNI PROGETTI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

La **partnership tra Acea e le Istituzioni locali** mira anche a realizzare **iniziative per lo sviluppo del territorio** di riferimento ed è volta a promuovere la cultura della sostenibilità e stili di vita coerenti con l'uso responsabile delle risorse naturali (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2018, in continuità con gli anni passati, è proseguito il programma di installazione delle **Case dell'acqua**, nei comuni di Roma e della sua Provincia, che ha reso possibile dotare, complessivamente, i territori di **77** (23 a Roma e 54 in Provincia) **chioschi**, attivati da Acea Ato 2 di concerto con gli Amministratori locali. (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*).

Areti, in collaborazione con il Comune di Roma, continua ad essere attiva nel campo delle **reti intelligenti (smart grid)**, dei **sistemi di gestione avanzata della rete elettrica** e della **resilienza** della stessa. Nel 2018, ha partecipato al **programma europeo Smart Cities and Community** con il **progetto SmartMed**, finalizzato alla diffusione, nella città di Roma, delle migliori pratiche di efficientamento energetico in ambito urbano.

La Società, con riferimento all'**illuminazione pubblica**, nel corso dell'anno, ha realizzato un **prototipo di palo intelligente** che, grazie

all'installazione di sensori, permette di fornire servizi evoluti in prospettiva smart city (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*).

Il rapporto virtuoso con le comunità territoriali si esprime anche attraverso la collaborazione tra **le Società del Gruppo e gli istituti scolastici presenti nelle aree geografiche servite**. Nel corso dell'anno, infatti, sono stati attivati da Acea SpA, Acea Ato 5, Gesesa, Areti, Acea Ambiente ed Acea Produzione numerosi percorsi di **Alternanza scuola lavoro** con istituti scolastici del territorio (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

Inoltre, la Società Gesesa, anche nel 2018, ha realizzato il progetto "**H2SchOOI l'importanza dell'Acqua per la Vita**", in collaborazione con l'UNICEF e con il patrocinio dell'Assessorato all'Istruzione della Città di Benevento, volto a **sensibilizzare i ragazzi e la cittadinanza alle tematiche ambientali** ed indirizzarli verso uno stile di vita sostenibile.

Al fine di presidiare, in maniera proattiva, l'evoluzione dei settori di riferimento e degli ambiti tecnologici strategici, Acea sviluppa sinergie, sotto forma di collaborazioni e partnership, con **imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.

L'Azienda è attiva in ambito **smart and safe city** con **Open Fiber**, per l'evoluzione delle reti e lo sviluppo di **servizi innovativi per la città di Roma**, e con **Huawei**, per la definizione di **progetti ad alto valore tecnologico**. In particolare, tramite l'intesa tecnologica con Huawei, nel 2018 è stato realizzato un **progetto pilota** nell'area del Colosseo che è stata dotata di telecamere **smart** per il **monitoraggio intelligente del territorio, la sicurezza e la protezione del patrimonio storico-artistico**.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2018 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI - Finanza d'Impresa;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Andaf;
- ASCAI;
- Aspen Istitute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Italiana Internal Auditors;
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AIID);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- Conseil de cooperation economique;
- CSR Manager Network Italia (Altis);
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- E.DSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili)
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
- FERPI;
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia);
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Roma Europa;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- Gruppo Galgano;
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology);
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- Servizi Professionali Integrati;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- World Energy Council (WEC).

Acea **partecipa alle occasioni di confronto** tra il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica sui **temi di attualità e d'interesse nazionale ed internazionale** e **offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** su temi legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico.

Ad esempio, Acea ha partecipato anche nel 2018 ad **Ecomondo**, la più importante fiera *della green e circular economy* nell'area euro-mediterranea (si vedano i box dedicati nel capitolo *Clienti e collettività, Comunicazione, eventi e solidarietà* e in *Le Relazioni con l'ambiente, Area Ambiente - gestione rifiuti*).

La Società **Ecogena**, nel 2018, ha partecipato alla redazione del **report sull'Efficienza Energetica dell'Energy Strategy** del Politecnico di Milano e, in occasione della presentazione dello studio, è intervenuta alla tavola rotonda in qualità di partner.

Acea Elabori ha partecipato ad **ACCADUEO**, una **mostra internazionale di tecnologie dedicate all'acqua**, presentando **due lavori scientifici**: uno sulla **gestione evoluta degli impianti di depurazione** e l'altro sulle **tecnologie satellitari aeree per l'individuazione di zone con perdite idriche di natura occulta**.

Le collaborazioni tra Acea ed il mondo accademico, sia ai fini della formazione e dell'**aggiornamento continuo** dei propri tecnici sia per lo sviluppo di **progetti di ricerca e innovazione** collegati alle attività industriali, sono condotte nell'ambito di **convenzioni stipulate tra le Società del Gruppo e gli Atenei di riferimento** del territorio gestito. Ad esempio, alcune tra le principali collaborazioni tenutesi nell'anno tra **Acea Elabori e Acea Ato 2** con l'**Università La Sapienza di Roma**, in particolare con il Centro di Ricerca Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici (CERI), hanno riguardato l'integrazione e la gestione della **rete microaccelerometrica delle sorgenti del Peschiera** ed il progetto **Acea Displacement** per la ricerca e il monitoraggio delle aree con probabilità di eventi di dissesto (voragini/avvallamenti).

Anche **Areti** ha avviato collaborazioni scientifiche con il mondo accademico, in particolare con l'**Università La Sapienza di Roma**, su **sistemi diagnostici e tecniche di modellamento e controllo in ambito smart grid**, per lo sviluppo di un sistema di classificazione dei guasti sulle linee di distribuzione dell'energia elettrica in media tensione (MT) e di un modello analitico per la stima della probabilità di disservizio.

Le Società **Acea Ato 5** ed **Acea Ambiente** collaborano stabilmente con **le Università di Cassino e del Lazio Meridionale** e **Gesesa**, anche nel 2018, ha mantenuto la partnership con l'**Università del Sannio** (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

Infine, con particolare attenzione alla formazione continua delle risorse con ruoli manageriali, nel 2018, è stato avviato il percorso formativo denominato **Accademia Manageriale**, in **partnership scientifica con la Luiss Business School**, volto a realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities** presenti sul territorio romano (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a **network**

di esperti, gruppi di lavoro, studi e ricerche di settore organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle Istituzioni o da soggetti imprenditoriali.

In particolare, l'Azienda è attiva, in qualità di associata, sia nell'ambito del **CSR Manager Network**, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility* che della **Fondazione Global Compact Network Italia**, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite.

La presenza di Acea in **Utilitalia**, la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici e gruppi di lavoro tematici, tra cui quello dedicato alla Sostenibilità**.

In particolare, nel 2018, Areti ha partecipato a **tavoli di lavoro finalizzati alla definizione della normativa tecnica funzionale al raggiungimento degli obiettivi europei di sostenibilità ambientale, decarbonizzazione, efficienza energetica ed energie rinnovabili**, anche alla luce della nuova direttiva europea dell'energia (Clean Energy Package); Acea Elabori ha preso parte a diversi **gruppi di lavoro e tavoli tecnici** su: **acqua, potabile e reflua, biometano e fanghi**.

L'Azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility**.

Le Società del Gruppo, infine, vengono anche ingaggiate, a diverso titolo, in master universitari o convegni pubblici sul tema.

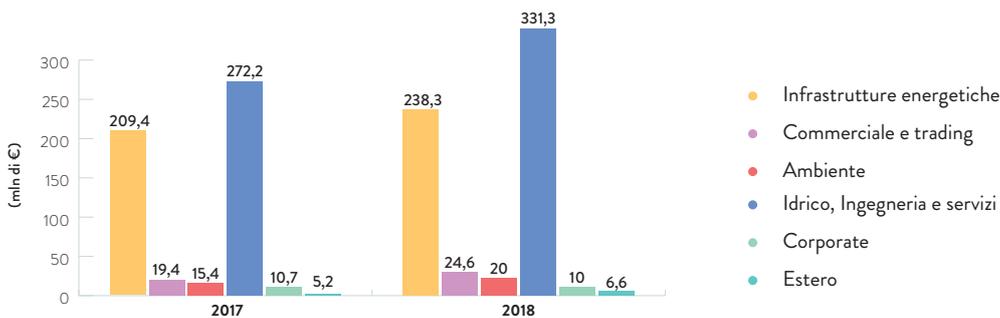
LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita**, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.

Nel 2018 gli **investimenti** ammontano complessivamente a **630,8 milioni di euro**, in crescita del 18,5% (532,3 milioni di euro nel 2017). Analizzando la loro ripartizione per area di business, si evidenzia, in particolare: l'area **Ambiente** con 20 milioni di euro, per l'ampliamento dell'impianto di Monterotondo Marittimo, per i lavori sugli impianti WtE di Terni e San Vittore e per gli interventi sul sito di trattamento rifiuti e produzione biogas di Orvieto; l'area **Commerciale e trading** per 5,3 milioni di euro; l'area **Idrico** per 329,7 milioni di euro, inerenti ai lavori di bonifica e ampliamento su condotte idrico-fognarie dei territori serviti, alla manutenzione straordinaria dei centri idrici e ad interventi sulla depurazione e sul recupero perdite idriche; l'area **Infrastrutture energetiche** con 238,3 milioni di euro, destinati, tra l'altro, agli interventi di revamping della centrale idroelettrica di Mandela Castel Madama, all'estensione della rete di teleriscaldamento nella zona sud di Roma e ad interventi sulle reti AT/MT/BT in termini di ampliamento e manutenzione. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 10 milioni di euro.

GRAFICO N. 41 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2017-2018)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **454,7 milioni di euro** (-5,3% rispetto al 2017). Nello specifico, gli ammortamenti sono 366,8 milioni di euro (328,9 milioni di euro 2017), legati agli investimenti tecnologici effettuati in tutte le aree di business. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 75,1 milioni di euro circa, in riduzione del 17% rispetto al 2017, anno in cui è stata imputata l'esposizione verso GALA. Gli accantonamenti, per 12,7 milioni di euro, sono in riduzione del 79% rispetto al precedente anno e risentono di andamenti di segno opposto: da una parte, ad esempio, l'aumento degli accantonamenti per i rischi regolatori e fiscali, dall'altra, l'integrale rilascio del fondo relativo alla società idrica GORI, che segna la riduzione del valore finale complessivo.

TUTELA DEL PATRIMONIO E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del **patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza**, con particolare riferimento alla **tutela della privacy e dei dati sensibili** (Regolamento GDPR 2016/679) sono curati dalla Funzione Risk & Compliance, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale**.

A tale Unità è affidato il compito di **definire e diffondere le linee guida** e le politiche in materia di **tutela e protezione del patrimonio** e di coordinare **l'attuazione dei piani di continuità operativa e gestione delle emergenze** predisposti dalle competenti strutture e Società del Gruppo.

L'Unità indirizza le misure volte a garantire un **adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali**, gestendo le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controllando la **Sala Sicurezza (SS)**, i sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme attivi nelle sedi aziendali.

Nel 2018 è stata definita una **procedura** dedicata **all'accesso alle sedi con servizio di accoglienza**.

L'Unità coordina inoltre, in collaborazione con le competenti strutture e Società del Gruppo, il corretto svolgimento delle attività richieste dall'Autorità Giudiziaria, dalle Istituzioni di Sicurezza e dalle Forze dell'Ordine.

La **funzionalità dei sistemi centrali ICT è essenziale per la continuità operativa dei servizi erogati**, in Acea è quindi attivo un **piano di gestione delle emergenze che causano l'indisponibilità dei sistemi**; esso prevede un'**apposita Linea Guida** che indica le modalità operative per **contenere al minimo la durata del periodo di indisponibilità dei sistemi**.

L'Azienda inoltre adotta, a livello di Gruppo, **linee di indirizzo e procedure** per la **sicurezza informatica** e per la **protezione del patrimonio informativo** aziendale (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento, cui dipendenti e collaboratori devono attenersi, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (come accesso ad internet, posta elettronica, PC, ecc.) e i controlli volti a contrastare

eventuali reati informatici.

Nel corso dell'anno è stata definita una **procedura** relativa alla **gestione degli accessi ai sistemi informatici del Gruppo Acea**, che ha l'obiettivo di identificare univocamente tutti gli utenti, interni ed esterni, autorizzati ad accedere ai sistemi informatici; garantirne l'accesso ai sistemi informatici e ai dati, coerentemente con le mansioni assegnate; tracciare i **workflow**, determinando un governo strutturato delle abilitazioni a sistema.

Anche nel 2018, seguendo le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza (DIS), Acea si è focalizzata **sull'estensione delle protezioni all'intero del dominio cibernetico**, migliorando inoltre le misure di protezione delle reti e degli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), già presenti.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'**innovazione, scientifica e tecnologica**, a servizio dei processi aziendali è uno dei **pillar della pianificazione strategica** del Gruppo, che, nel 2018, ha registrato investimenti complessivi pari a circa **9,3 milioni di euro**.

Per raggiungere gli sfidanti obiettivi di innovazione, nel 2018, è stata costituita, entro la Funzione Innovation, Technology and Solutions di Acea SpA, l'**Unità Open Innovation** che ha il compito di **gestire la linea di innovazione di Gruppo**, in coerenza con le strategie industriali e finanziarie e in accordo con le diverse Direzioni e Funzioni della Holding e Società del Gruppo. Al fine di dare sistematicità e coordinamento al processo, è stato formalizzato un **Modello di Innovazione** che definisce, a **livello di Gruppo, linee guida e framework** per coordinare, gestire e sviluppare l'innovazione, definendo **governance** (gestione delle fasi e modalità di coinvolgimento degli attori interni ed esterni), processi (standardizzazione delle fasi di ingaggio degli attori interni ed esterni) e strumenti (*tool* a supporto nelle differenti fasi del framework di innovazione).

In coerenza con quanto definito dal Modello di Innovazione di Gruppo, nel 2018 sono stati organizzati, con cadenza periodica, **momenti di confronto e raccordo con i Responsabili dell'innovazione di ogni Area Industriale**; è stata prodotta una **mappatura dei progetti innovativi**, in essere e pianificati, e una successiva classificazione degli stessi in base al business di riferimento, alla tecnologia adottata e al livello di innovatività. Inoltre, al fine di valorizzare il patrimonio brevettuale e d'innovazione del Gruppo, è stata avviata la **ricognizione del portafoglio di proprietà intellettuali**.

Nel 2018 è stato **depositato un brevetto** per invenzioni industriali, relativo al **dispositivo di telelettura dei contatori idrici** (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia NB-IoT.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state avviate iniziative d'innovazione con ricadute positive su **clienti, infrastrutture e personale**.

Con riferimento allo stakeholder cliente, ad esempio, i progetti

hanno riguardato l'accessibilità e l'inclusività dei **clienti con diverse forme e gradi di disabilità**; in ambito infrastrutture, è stata condotta una sperimentazione della **tecnologia blockchain nello scambio energetico peer-to-peer** e, in area idrico, è stato realizzato un **progetto di ricerca perdite occulte** con tecnica di investigazione tradizionale (acustica) e test con tecniche di ricerca innovative (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare). A beneficio del **personale**, è stata realizzata una sperimentazione volta a **migliorare la sicurezza degli operatori in campo** e, più in generale, sono state organizzate attività di **coinvolgimento** partecipativo dei dipendenti, tramite workshop e sessioni di **idea generation**, su **tematiche di innovazione**, in linea con il Modello di Leadership di Gruppo (si veda

anche capitolo Personale, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

Nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, alcuni dei principali progetti **di ricerca e innovazione** realizzati, nel 2018, nelle diverse Aree Industriali del Gruppo. Si tenga tuttavia presente anche quanto illustrato, in precedenza, nel paragrafo Il rapporto con le Istituzioni, e in particolare nei sottoparagrafi *Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio e Il confronto con il contesto di riferimento*, si vedano anche il capitolo *Clienti e Collettività*, paragrafo *La qualità erogata* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA CORPORATE

Nel corso dell'anno la Funzione Innovation, Technology and Solutions di Acea SpA, con il coinvolgimento di tutte le Aree Industriali, ha realizzato **10 sperimentazioni**:

- **Green Data Center**, un software per il risparmio energetico dei server del data center di Acea;
- **Emotional Marketing**, metodi di analisi per la creazione di una mappa di posizionamento emotivo dei dipendenti;
- **due sperimentazioni di soluzioni innovative per la Dashboard** di analisi

delle performance aziendali, con funzioni di *collaboration*, notifiche *push* e *chatbot* con intelligenza artificiale;

- **App su smartphone**, per aumentare la **sicurezza dei monopoteratori** individuando lo stato di pericolo e le situazioni di «uomo a terra»;
- **Blockchain nel nuovo mercato energetico**, per la realizzazione di un **sistema blockchain based per certificare gli scambi energetici** tra produttore-storage-consumer e assegnare penalità

o premialità, in base agli effetti prodotti sulla rete in termini di sfasamento e tensione (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*);

- **Robotic Process Automation (RPA)** per **l'automazione di alcuni dei processi di acquisto**;
- soluzioni di **CrowdTesting**, in ambito User Experience, per il nuovo sito di Acea Energia;
- due sperimentazioni di applicazioni in **Realtà Virtuale**.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2018 la Società **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha realizzato numerosi progetti innovativi, tra cui:

- la **digitalizzazione di cabina primaria e secondaria**, relativa alla definizione dell'architettura di cabina funzionale all'**integrazione dei diversi sistemi** cui afferiscono i molteplici servizi legati all'esercizio operativo (es. telecontrollo, misura, sensoristica), massimizzando l'automazione;
- la **ricerca perdite di rete**, con la definizione di **algoritmi specifici volti a misurare/stimare le perdite di rete** in bassa tensione;
- il progetto **Drone**, avviato definitivamente all'esercizio nel 2018, con la

realizzazione di un **sistema aeromobile a pilotaggio remoto atto alla verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica gestite dalla Società**;

- l'**elmetto intelligente**, per la sperimentazione di **caschi di protezione dotati di sensoristica, telecamere e visioni a realtà aumentata** per gli interventi in campo del personale operativo;
- i **contatori evoluti multiservizio** (progetto Proteus), per la telettura di contatori, tramite l'impiego di tablet a supporto del WFM; il progetto è in fase di esercizio in campo e, nel corso dell'anno, è stato depositato il relativo brevetto per invenzione industriale;
- lo **smart metering 2G polifunzionale**, per

lo sviluppo di un **concentratore multiservizio per i contatori elettronici di prima generazione adeguatamente reingegnerizzato**, predisposto per l'acquisizione dei contatori di seconda generazione e per essere integrato con una terza unità per la comunicazione in RF a 169/868 MHz.

Sempre nel corso dell'anno, **Acea Produzione**, la Società del Gruppo che si occupa di generazione di energia elettrica, ha allestito, presso la centrale termoelettrica di Tor di Valle, **una innovativa sala di controllo**, dotata di software di gestione e analisi dei dati che garantiscono un più efficace controllo dei macchinari ed una migliore *user experience* da parte dei tecnici.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

Acea Ato 2, in collaborazione con **Acea Elabari**, ha svolto nel corso dell'anno **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per quanto riguarda l'innovazione dei processi relativi alla gestione delle **reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione – **satellite, registratore di**

rumore e fibra ottica per la ricerca di perdite occulte (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare) – ed è stata realizzata la **distrettualizzazione di 4.696 km di rete**, con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la **gestione avanzata da remoto**.

Con riferimento alla **depurazione delle acque**

reflue, i principali progetti hanno riguardato:

- lo studio di tecnologie innovative di **riduzione dei fanghi** e l'implementazione, in via sperimentale, di un **sistema di ozonolisi** presso il depuratore di Ostia;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, recentemente attivati presso alcuni dei

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO (segue)

maggiori depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi (primari, secondari ecc.);

- la **ricerca di Microinquinanti Organici Emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale in quanto potenzialmente pericolosi (ormoni steroidi e droghe di abuso);
- lo sviluppo di modelli per l'**abbattimento delle emissioni odorigene** in atmosfera prodotte dagli impianti gestiti.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, relativamente alle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile, sono stati sviluppati **modelli idrogeologici ed idrologici per l'individuazione delle aree di salvaguardia** (zone di tutela assoluta, di rispetto e di protezione) all'interno dei bacini imbriferi e delle aree di ricarica della falda delle sorgenti delle Capore; è inoltre proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni

morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica.

È stato infine sviluppato, ed è in corso di implementazione, il **progetto Water Management System (WMS)**: un potente **strumento web**, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi (GIS-SAP-SCADA).

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

Nel 2018 in Area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- lo sviluppo di una soluzione impiantistica finalizzata al **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato** (sotto-prodotti di reazione) dal trattamento

del Prodotto Sodico Residuo (PSR), derivante dalla fase di neutralizzazione dei fumi acidi prodotti dagli impianti di termovalorizzazione;

- l'implementazione di una **tecnologia con modello a termo-visio-camere** per

il monitoraggio e l'attivazione dei **presidi antincendio** nelle aree di stoccaggio del Combustibile Solido Secondario (CSS), nell'impianto di termovalorizzazione di Acea Ambiente sito nel comune di San Vittore del Lazio.







LE RELAZIONI
CON L'AMBIENTE



LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE

Le sfide principali per la sostenibilità ambientale, negli ambiti in cui Acea opera, sono state incentrate, su alcune principali tematiche, tra cui **il clima, la risorsa idrica, l'innovazione tecnologica applicata alla gestione delle infrastrutture e l'economia circolare.**

Per quanto concerne il tema del cambiamento climatico, il Gruppo, da diversi anni, intraprende azioni finalizzate alla riduzione progressiva delle emissioni climalteranti; nel 2018, inoltre, ha intrapreso un percorso verso l'implementazione di un sistema che rispecchia la **norma UNI EN ISO 14064** (sull'inventario dei gas a effetto serra), che consentirà **l'analisi e la conoscenza più puntuale** delle emissioni generate dagli impianti.

Riguardo all'acqua, dopo la straordinaria siccità che nel 2017 ha colpito l'Italia, nel 2018 sono proseguiti gli interventi volti alla **riduzione delle perdite idriche.** Acea, in accordo con le Istituzioni di riferimento, ha posto le premesse per la **realizzazione di una infrastruttura di particolare valore:** si tratta della progettazione di un secondo acquedotto – il cosiddetto “raddoppio del Peschiera” – che metta **in sicurezza l'approvvigionamento idrico-potabile** della città di Roma, dalle fonti idriche Peschiera e Le Capore. Sull'**innovazione tecnologica** (si veda anche *L'identità aziendale, L'analisi del contesto*) particolare attenzione viene posta sulle applicazioni che riguardano la **gestione delle reti** e la loro evoluzione. Sull'**economia circolare** Acea investe già da qualche anno, perseguendo il triplice obiettivo di: ridurre i rifiuti della collettività, aumentare il riutilizzo degli scarti di processo – ad esempio con la trasformazione degli scarti in materia prima seconda – e ottenere recupero energetico.

A livello internazionale, il tema del climate change rimane una delle sfide ambientali e sociali più importanti. In particolare la Commissione Europea ha adottato la nuova strategia a lungo termine “per un'economia prospera, moderna e a impatto climatico zero entro il 2050 – Un pianeta pulito per tutti”⁹⁹.

Secondo suddetta Strategia, **l'Unione Europea cercherà di guidare la transizione verso un pianeta pulito e a zero emissioni** (si veda il box dedicato). Ciò, grazie a un impegno di tutti i Paesi nello sviluppo di soluzioni innovative, tecnologiche e di prodotto, realizzate coinvolgendo tutti gli attori della filiera, dai cittadini alla politica, dalla finanza alle Università e alla ricerca, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita. La strategia mira altresì al rispetto degli accordi per il clima definiti dalla COP21 di Parigi che perseguono lo scopo di mantenere l'aumento di temperatura ben al di sotto di 2°C, possibilmente a 1,5°C.

In particolare, la visione strategica dell'Europa¹⁰⁰ prevede che vengano realizzati interventi in sette diversi ambiti: efficienza energetica; diffusione delle energie rinnovabili; mobilità pulita, sicura e connessa; competitività industriale e economia circolare; infrastrutture e interconnessioni; bioeconomia e pozzi naturali di assorbimento del carbonio; cattura e stoccaggio del carbonio per ridurre le emissioni rimanenti.

Entro la fine del 2018 gli Stati membri avrebbero dovuto presentare alla Commissione europea i **piani nazionali per il clima e l'energia**¹⁰¹, fondamentali per garantire il rispetto degli obiettivi al 2030.

⁹⁹ La Commissione europea chiede che Consiglio europeo, Parlamento europeo, Comitato delle regioni e il Comitato economico e sociale analizzino la visione dell'Unione per un'Europa a impatto climatico zero entro il 2050, in modo che i Ministri dei vari paesi possano presentare un progetto comune in occasione del Consiglio europeo del 9 maggio 2019 a Sibiu.

¹⁰⁰ Si veda https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2050_en.

¹⁰¹ Il Ministero dello Sviluppo Economico ha inviato l'8.01.2019 alla Commissione europea la **Proposta di Piano nazionale integrato per l'Energia ed il Clima** (PNIEC), come previsto dal Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio 2016/0375 sulla Governance dell'Unione dell'energia. Il Piano è strutturato secondo 5 dimensioni: decarbonizzazione, efficienza energetica, sicurezza energetica, mercato interno dell'energia, ricerca, innovazione e competitività.

STRATEGIA UE A IMPATTO CLIMATICO ZERO ENTRO IL 2050

Il 28 novembre 2018 la Commissione europea ha presentato la sua **strategia climatica a lungo termine**, ponendo l'obiettivo di "un'economia prospera, moderna, competitiva e a impatto climatico zero entro il 2050", indicando come "l'Europa possa avere un ruolo guida per conseguire un impatto climatico zero, investendo in soluzioni tecnologiche realistiche, coinvolgendo i cittadini e armonizzando gli interventi in settori fondamentali, quali la politica industriale, la finanza o la ricerca, garantendo nel contempo equità sociale per una transizione giusta" (fonte: Comunicato stampa della Commissione Europea, 28.11.2018).

La presentazione di una strategia Ue a lungo termine per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra era stata chiesta dal Parlamento e dal Consiglio europeo; essa non costituisce una proposta legislativa, bensì una **visione strategica**, che non propone di modificare gli obiettivi climatici ed energetici del 2030, ma di basarsi su di essi per consentire all'Ue di sviluppare politiche verso il 2050.

La Commissione Ue sottolinea che la propria visione per un futuro a impatto climatico zero copre quasi tutte le politiche dell'Unione ed è in linea con l'obiettivo dell'accordo di Parigi di mantenere l'aumento di temperatura ben al di

sotto di 2°C; l'idea è che, affinché l'Ue possa mantenere un ruolo guida in materia di impatto climatico zero, tale obiettivo debba essere conseguito entro il 2050.

La Commissione Ue ha invitato tutte le Istituzioni europee, i Governi e i Parlamenti nazionali, **le aziende** e gli altri portatori di interesse, **ad esaminare e discutere la strategia climatica a lungo termine**, in modo che possa essere oggetto di esame da parte dei Capi di Stato e di Governo al Consiglio europeo del 9 maggio 2019. (fonte: L'Astrolabio 6.12.2018).

A seguito dell'Accordo di Parigi sul Clima, nel **dicembre 2018** si è svolta in Polonia, a **Katowice**, la **ventiquattresima conferenza Onu sul clima**, la COP24 (si veda anche il box dedicato), per mettere in atto aspetti tecnici dell'applicazione dello stesso Accordo di Parigi. Tra gli altri, è intervenuto il Ministro dell'Ambiente italiano che ha

ribadito l'importanza e l'urgenza, per la comunità internazionale, di "accelerare il passo per la lotta ai cambiamenti climatici, che non può prescindere dall'adozione di un pacchetto di regole efficaci, ambiziose e applicabili a tutti, in pieno accordo con lo spirito di Parigi".

LA CONFERENZA SUL CLIMA DI DICEMBRE 2018 A KATOWICE - LA COP24

La **COP24** si è chiusa il 15 dicembre 2018 con l'adozione del 'Katowice Climate Package', il "libro delle regole" con cui attuare l'Accordo sul clima di Parigi. "Il sistema multilaterale ha prodotto un risultato solido", ha dichiarato il Segretario generale della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, Patricia Espinosa Cantellano. "Ora c'è una tabella di marcia con cui la comunità internazionale può affrontare in modo decisivo il cambiamento climatico".

Il Katowice Climate Package (Pacchetto Clima di Katowice) stabilisce innanzitutto **in che modo i Paesi forniranno informazioni sui loro contributi nazionali per ridurre le emissioni** – i cosiddetti NDC (*Nationally Determined Contribution*) – comprese le misure di mitigazione e adattamento e i dettagli sulla finanza climatica destinata alle economie in via di sviluppo. Il pacchetto include anche le linee guida per

stabilire **nuovi obiettivi in materia di finanziamento dal 2025** in poi e per valutare i progressi nello sviluppo e nel trasferimento della tecnologia.

Al contrario, uno degli argomenti problematici della COP24 sui cambiamenti climatici è risultato **il modo in cui i Paesi aumenteranno i loro obiettivi di taglio delle emissioni**. Gli NDC così come definiti dopo Katowice, garantirebbero un aumento delle temperature mondiali di ben 3°C rispetto i livelli pre-industriali. Vale a dire 1,5 gradi in più rispetto quanto consigliato dall'ultimo rapporto dell'IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*).

Tra le questioni rimandate alla prossima Conferenza delle Parti c'è l'uso di approcci cooperativi e il meccanismo di sviluppo sostenibile contenuto nell'articolo 6 dell'Accordo di Parigi. Il passaggio in questione dovrebbe permettere alle nazioni di raggiungere una parte

dei loro obiettivi di mitigazione nazionali attraverso l'uso dei "meccanismi di mercato", come ad esempio il mercato del carbonio o il conteggio dei crediti di CO₂ legati a boschi e foreste. Tuttavia, le posizioni divergenti in seno al Summit polacco hanno impedito di definire questi strumenti nel pacchetto.

La prossima conferenza ONU, per mettere a punto gli ultimi elementi del regolamento di Parigi e iniziare a lavorare sui futuri obiettivi emissivi, è prevista nel 2019 in Cile (COP25). Il momento cruciale è comunque previsto per il 2020, quando i Paesi dovranno mostrare di aver rispettato la scadenza per i loro attuali impegni in materia di emissioni e produrre nuovi obiettivi per il 2030. Per la COP26 si sono candidate sia l'Italia che il Regno Unito (fonte: www.Rinnovabili.it).

In tale contesto, **Acea**, riconoscendo la centralità della tutela ambientale e del contrasto ai cambiamenti climatici, e in linea con l'Accordo di Parigi, da un lato **ha incluso nella propria strategia** alcune **azioni di adattamento e di mitigazione ai cambiamenti climatici** (si veda il *Piano di Sostenibilità 2018-2022 e gli obiettivi operativi nell'Identità aziendale*), dall'altra, come già accennato, proprio nel 2018 ha cominciato a verificare puntualmente le proprie emissioni di anidride carbonica, impostando l'inventario di queste emissioni secondo la UNI EN ISO 14064-1. L'auspicio è che tale sforzo, che include una precisa rendicontazione delle emissioni di GHG (Green House Gases - Gas a effetto serra) da parte delle Società del Gruppo, di eventuali monitoraggi e procedure di calcolo, permetta di affinare la conoscenza del proprio impatto in termini di GHG e, di conseguenza, l'efficacia delle attività di mitigazione.

RISCHI CLIMATICI: APPROFONDIMENTI E DISCLOSURE

I rischi climatici, classificati dalla *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) in rischi fisici e di transizione, rientrano nel perimetro dei rischi valutati da Acea (si veda per approfondimenti anche il capitolo *Corporate Governance e Sistemi di Gestione*) e rendicontati nel questionario internazionale CDP. La Società ha infatti **partecipato, come ogni anno – e ormai da più di dieci anni –, al progetto internazionale CDP (già Carbon Disclosure Project)**, considerato, sin dai suoi esordi, uno stimolo importante, di livello internazionale, sul tema delle azioni di riduzione/mitigazione delle emissioni.

Acea, non solamente continua ad **attuare una politica di contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra** e partecipa al CDP, ma nel 2018 ha organizzato alcune iniziative interne di sensibilizzazione sul tema *Climate Change* e *Carbon Disclosure*. In particolare, nel settembre 2018 si sono svolti tre incontri:

- una sessione di approfondimento e confronto sul tema “**Cambiamenti Climatici: rischi e strumenti**”, condotta con l’ausilio di professionisti esterni, che ha coinvolto, in particolare, un gruppo di 12 persone, tra dirigenti e referenti aziendali su temi Energia/Ambiente e Rischi. Tra gli aspetti portati all’attenzione: il dibattito internazionale e nazionale attorno al climate change; l’interesse manifestato dagli investitori sulla capacità delle imprese di gestire il tema; i potenziali e correlati impatti, rischi e opportunità, per un’impresa come Acea;
- la presentazione “**Questionario CDP: attività e aree di miglioramento**” con il supporto di consulenti specializzati, rivolta agli Energy Manager (EM) e agli altri referenti aziendali per il CDP;
- un incontro, condotto da specialisti, sul tema del “prezzo del carbonio” e la possibilità di utilizzare tale variabile tra gli elementi di valutazione della fattibilità/convenienza di un progetto: “**Carbon Pricing: uno strumento strategico per le imprese**”. All’incontro hanno partecipato gli Energy Manager (EM) delle Società del Gruppo ed altri responsabili di temi pertinenti, per un totale di 15 persone.

Come accennato, il punteggio riconosciuto quest’anno all’Azienda dal CDP – pari a B, livello “Management” – è leggermente più basso rispetto al 2017, sebbene al di sopra della media di settore (pari a C). Tale lieve regressione, intervenuta anche per la maggioranza delle Utility italiane aderenti all’iniziativa, è in parte da correlare all’evoluzione della modalità di valutazione che di anno in anno diviene più sfidante con l’obiettivo di spronare le imprese al miglioramento continuo. L’Organizzazione, infatti, spinge verso la realizzazione di interventi sempre più incisivi per l’abbattimento delle emissioni di gas climalteranti (GHG), prima fra tutti la CO₂, affinché aumenti l’efficacia del contrasto al cambiamento climatico ed alle sue conseguenze globali (si veda anche il sito <https://www.cdp.net>). Acea ha colto l’occasione per **condividere internamente i risultati CDP**, nel gennaio 2019¹⁰², con i colleghi che hanno collaborato all’elaborazione del questionario.

Acea ha avviato già da qualche anno **un’indagine sulle emissioni lungo la supply chain**, con l’obiettivo di sensibilizzare i fornitori sul tema. Nel 2018 è stato **somministrato un questionario ad hoc ad un panel di 114 fornitori**¹⁰³ di “beni e servizi” e di “lavori”, richiedendo loro, tra l’altro, informazioni ambientali di tipo quantitativo: combustibili consumati per eventuali processi ed usi ordinari, energia consumata negli uffici, combustibili consumati per i trasporti (si vedano i paragrafi *I consumi energetici fuori del Gruppo* e *Le emissioni di gas a effetto serra*, ed anche il capitolo *Fornitori*). Il Gruppo, nell’arco degli ultimi dieci anni, grazie all’impegno già descritto e ad iniziative mirate, quali l’incremento della **produzione da fonti energetiche rinnovabili**, l’aumento dell’**efficienza negli usi interni finali dell’energia** e **negli usi di processo**, ha raggiunto valori di **intensità di carbonio** (gCO₂/kWh prodotti) **tra i più bassi in Italia nel comparto delle Utility** (si veda la tabella n. 60 sugli indici di intensità energetica).

LA TUTELA DEL TERRITORIO

Acea pone attenzione alla **tutela del territorio** e alla **salvaguardia della biodiversità**. Tra le principali attività si ricordano, a titolo esemplificativo, la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche e l’ammodernamento della rete di distribuzione dell’energia elettrica**, descritte nei prossimi paragrafi.

La tutela della biodiversità, inoltre, è contemplata nelle procedure dei **Sistemi di gestione ambientale**, nell’ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché nella gestione delle aree di pertinenza. Ad esempio, nella progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti aerei in AT/MT e BT, a cura di Areti, e nella tutela dei bacini delle centrali idroelettriche di Acea Produzione, si presta particolare attenzione alle condizioni di vita dell’avifauna e alle condizioni ecosistemiche delle specie ittiche dei corsi d’acqua superficiali. Infine, come previsto dalle Autorizzazioni degli impianti esistenti ed ogni volta in cui si provvede al rinnovo di un’Autorizzazione Integrata Ambientale di un impianto, questo viene gestito salvaguardando la flora e la fauna e tutelando l’ambiente e il paesaggio in cui è ubicato.

Con riferimento ad un **indicatore specifico sulla biodiversità**, previsto dagli Standard GRI, volto a verificare la presenza, nelle aree di operatività, di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette, **nel 2018 Acea ha avviato un’analisi** specifica. In particolare, una prima parte dell’indagine ha riguardato una verifica dell’eventuale ubicazione dei principali impianti di depurazione delle Società idriche, incluse nella *Dichiarazione consolidata non finanziaria* – per un totale di circa 50 impianti – entro le seguenti tipologie di aree protette: Siti di interesse Comunitario (SIC), Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS); una seconda fase riguarderà l’identificazione di specie protette, se presenti nelle aree di attività, e di possibili interferenze. Il lavoro avviato si presume sarà completato nel prossimo biennio.

Di una specie in particolare Acea monitora, da anni, numerose informazioni. Entro l’area delle sorgenti dell’Acqua Vergine, infatti, nidifica il Falco Pellegrino. Si tratta di una specie protetta che, nonostante predilige aree aperte e selvagge per vivere e nidificare, può scegliere di farlo anche in costruzioni artificiali, come torri e campanili, in territori fortemente antropizzati. Una numerosa comunità, tra studiosi, ornitologi e semplici appassionati, segue ogni anno la vita dei Falchi Pellegrini che abitano le sorgenti dell’Acqua Vergine, grazie ad una webcam gestita da Ornis itatica, associazione di ricercatori promotrice del progetto Birdcam.it, che rende disponibili online (www.birdcam.it) le immagini del nido presente su una infrastruttura di Acea.



¹⁰² I risultati dello scoring CDP 2018 sono stati resi pubblici sul web il 22 gennaio 2019.

¹⁰³ I fornitori a cui è stato inviato il modello di richiesta dati concernenti i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂ (per quantificare le emissioni del Gruppo di tipo Scope 3) sono stati individuati, come già per il biennio scorso, tra i più rilevanti per fatturato.

SORGENTI E AREE PROTETTE

Il Gruppo, tramite le società **Acea Ato 2**, **Acea Ato 5** e **Gesesa**, utilizza per l'approvvigionamento idrico prevalentemente sorgenti site in zone incontaminate. Roma, ad esempio, è tra le poche metropoli al mondo a poter vantare una risorsa idrica di qualità così eccellente all'origine da non avere quasi necessità di trattamento preliminare di potabilizzazione.

Il sistema di approvvigionamento di tutta l'area ricadente nell'ATO 2 – Lazio centrale è composto da **sette grandi sistemi acquedottistici** che trasportano l'acqua, derivata da 14 principali fonti di approvvigionamento, verso le reti di distribuzione, e da numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi) per una **portata complessiva che supera i 21.000 litri/secondo**. La rete di distribuzione di acqua potabile si sviluppa per **9.486 km**. Ad integrazione di questo patrimonio naturale di inestimabile valore, il lago di Bracciano costituisce una riserva da utilizzare solo in casi di emergenza, previo trattamento. Nel 2018 Acea Ato 2 ha **ultimato la predisposizione di un impianto di potabilizzazione dell'acqua del Tevere** che, una volta ottenute le necessarie autorizzazioni, sarà

pronto per essere utilizzato, per emergenze e previa potabilizzazione con processo di trattamento e disinfezione avanzati.

Il sistema idrico-potabile del territorio dell'ATO 5 Lazio Meridionale – **Frosinone** è costituito da impianti e reti, di adduzione e di distribuzione, che fanno capo a **7 fonti principali** da cui hanno origine **altrettanti sistemi acquedottistici**, per un totale di **5.200 km**; il sistema idrico potabile della provincia di **Benevento** vanta anch'esso una pluralità di fonti da cui origina la rete idrica di circa 170 km, di acquedotti e adduzione, e di circa 1.540 km di rete di distribuzione.

Tutela e salvaguardia della risorsa idrica sono altresì agevolate dal rispetto delle disposizioni del D. Lgs. n. 152/2006 che, all'articolo 94, disciplina le modalità di protezione delle aree in cui sono presenti acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano.

L'ubicazione e la superficie in metri quadri delle **aree sottoposte a tutela assoluta**¹⁰⁴ rispettivamente nella provincia di Roma, nella provincia di Frosinone e in quella di Benevento sono rappresentate nelle tabelle nn. 44, 45 e 46.

TABELLA N. 44 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	375.322
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	997.848
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	1.181.979
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	17.724
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	779.143
sorgenti Pertuso	comune di Trevi – Filettino (Lazio)	133.711
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	70.829
pozzi di Finocchio	comune di Roma	64.166
lago di Bracciano	comune di Roma	169.200

TABELLA N. 45 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²) (*)
pozzi Posta Fibreno	comune di Posta Fibreno (Frosinone)	20.000
pozzi Tufano	comune di Anagni (Frosinone)	18.000
sorgente Capofiume	comune di Collepardo (Frosinone)	10.000
sorgente Madonna di Canneto	comune di Settefrati (Frosinone)	10.000
pozzi Forma d'Aquino	comune di Castrocielo (Frosinone)	20.000
pozzi Carpello	comune di Campoli Appennino (Frosinone)	15.000
pozzi Mola dei Frati	comune di Frosinone	5.000

(*) I dati delle superfici sono stimati.

TABELLA N. 46 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELLA PROVINCIA DI BENEVENTO – ATO - CALORE IRPINO

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
12 pozzi	comuni di Benevento, Telesse Terme, Castelpagano, Vitulano, Melizzano, Sant'Agata de' Goti, Cautano, Forchia	9.110
sorgente Ciesco	Castelpoto	307

¹⁰⁴ Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D. Lgs. n. 152/2006.

TABELLA N. 46 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELLA PROVINCIA DI BENEVENTO – ATO - CALORE IRPINO (segue)

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
sorgente Faitillo e Orto dei Ciuffi	San Giorgio La Molara	2.412
sorgente Gradola	Tocco Caudio	707
sorgente Monticelli	Castelpagano	358
sorgente Pietrafitta e Ruggiero	Torrecuso	2.242
sorgente San Vito	Frasso Telesino	249
sorgente Voneventa	Molinara	516

Per il **monitoraggio del territorio** su cui insistono le sorgenti, Acea utilizza, da qualche tempo, anche il **“controllo satellitare”**. L'azione di sorveglianza viene concentrata nei luoghi in cui si rileva – in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi – una variazione morfologica ingiustificata o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra, piccole discariche. Personale di Acea Ato 2 viene inviato sul posto identificato, per accertare l'esistenza di effettive minacce alla risorsa idrica, consentendo una **puntuale ed efficace azione di presidio**. In particolare, nel 2018 sono state riscontrate **246 variazioni sospette**¹⁰⁵.

Il controllo satellitare è stato utilizzato soprattutto per le zone Roma Est e Roma Sud/Est, entro le quali si trovano aree di protezione di importanti risorse idriche e relativi impianti acquedottistici. Una novità intervenuta nel 2018 è stata **l'internalizzazione del processo di identificazione dei cambiamenti** (*change detection*), che ha

consentito di **circoscrivere con maggiore puntualità le aree di interesse**, rendendo il **controllo più veloce ed efficiente**. Obiettivo della Società, per il 2019, è quello di ampliare il monitoraggio satellitare a tutti gli impianti gestiti per circa 1.600 km di acquedotti e un'area di 3.000 km².

Le infrastrutture aeree di **distribuzione dell'energia elettrica** (di alta e media tensione) hanno **potenziali impatti sull'avifauna**; per questa ragione **Areti intraprende iniziative di mitigazione del rischio**, in collaborazione con le Autorità competenti, mettendo in campo le migliori soluzioni tecnologiche ai problemi che si potrebbero incontrare in aree sensibili o di particolare valore naturalistico (si veda il *Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche* nel paragrafo *La distribuzione di energia*).

INNOVATORI DI SOSTENIBILITÀ. LA SFIDA!

“Innovatori di Sostenibilità” è un contest aziendale interno promosso nel 2018 per raccogliere e selezionare idee innovative (di prodotto o di processo) nei business del Gruppo Acea, che ha coinvolto un ampio numero di dipendenti.

I progetti da presentare dovevano avere un contenuto innovativo: nuove soluzioni a problemi specifici oppure prodotti, processi, servizi, modalità più efficaci ed efficienti di quelle già esistenti, e dimostrare di produrre benefici

tangibili in una o più delle tre accezioni di **sostenibilità: economica, sociale, ambientale**.

La partecipazione al Contest è stata ammessa non a titolo individuale, bensì di **gruppo** e ciò ha favorito lo scambio di idee e il coinvolgimento tra colleghi di diversa provenienza professionale. Hanno partecipato 14 team, composti da un totale di 56 persone e sono stati presentati 18 progetti.

Il Comitato di Valutazione, composto dall'Amministratore Delegato, dai Direttori delle Aree

di Business e da un membro in rappresentanza del CdA Acea, ha **selezionato tre progetti** ed ha premiato, nel corso di un evento dedicato, i team che li hanno proposti. **I progetti vincitori** hanno riguardato l'innovazione **applicata sia a processi produttivi** sia alle relazioni con i clienti. Ogni team ha vinto 2.000 euro offerti dal Comitato per l'Etica e la Sostenibilità di Acea. È stato assegnato anche il **Premio Social** al progetto **più votato sulla Intranet aziendale**.

LA GESTIONE AMBIENTALE

I **Sistemi di gestione** integrati e certificati secondo le norme UNI EN ISO sono implementati, o in via di implementazione, nella maggior parte delle Società (si veda il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione in L'identità aziendale*). La Holding stessa ha un **Sistema di gestione integrato, Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, che agevola la *compliance* ambientale, ed una **Politica di Sostenibilità e del Sistema QASE**, che orienta l'approccio del Gruppo al rispetto e alla tutela dell'ambiente, anche in coerenza con i principi indicati nel *Codice Etico*, rinnovato nel 2018.

L'impegno delle Società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle tematiche ambientali non esclude il verificarsi di situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che generano **non conformità** passibili di contestazione da parte degli Organi di controllo competenti.

Nel corso dell'anno si sono registrate circa **180 controversie di natura ambientale** che hanno coinvolto le principali Società operative. Nel 2018 l'importo pagato per multe conseguenti agli esiti di tale tipologia di controversie è stato di **circa 140.000 euro**. È da segnalare che l'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro preventivo nel 2017 dalla Procura di Latina, per aspetti correlati alle emissioni odorigene, dal mese di aprile dell'anno in esame, pur nella vigenza del dispositivo della Procura, ha potuto riavviare le attività, in condizioni prossime a quelle di regime, avendo Acea dato riscontro alle diffide ad adempiere prescritte dalle autorità preposte (Arpa, Regione Lazio, NOE).

I **reclami ambientali dei singoli utenti** non sono sistematicamente monitorati, se non in modo indiretto. La maggior parte delle Società del Gruppo – come, ad esempio, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa e le Società dell'Area Ambiente –, infatti, **riceve segnalazioni principalmente da parte di Organi di controllo** o da altri Enti

¹⁰⁵ Le 246 anomalie sono state riscontrate fino ad agosto, in quanto l'ultima restituzione delle immagini è in corso di elaborazione. Per il periodo mancante si possono stimare ulteriori 6 punti di attenzione.

preposti, cui si rivolgono i singoli cittadini. Gli Enti agiscono pertanto in autonomia con controlli in sito e, a volte, avviano procedimenti o irrogano sanzioni, come sopra accennato. In via eccezionale, può accadere che le Società ricevano da singole persone segnalazioni significative; in questo caso vengono verificate e, ove opportuno, si interviene per risolverle.

Nel caso di Areti, inoltre, nell'ambito della distribuzione di energia, possono presentarsi osservazioni inerenti a presunti danni ambientali, in caso di immobili che ospitano impianti elettrici. Si tratta, tuttavia, di **impianti indispensabili per il corretto esercizio della rete di distribuzione** dell'energia elettrica, realizzati da Areti a seguito di **autorizzazioni concesse da parte degli Organi tutori del territorio** e pertanto pienamente conformi alla normativa di riferimento, compresa quella urbanistica ed ambientale¹⁰⁶. L'Unità Patrimonio, che opera in difesa degli asset aziendali, riceve le note di contestazione da parte dei proprietari degli immobili che ospitano gli **elettrodotti/cabine di trasformazione**, e, a seguire, l'**Unità Sicurezza effettua le verifiche strumentali** in riscontro alle contestazioni. Nel 2018 sono state **trattate e chiuse con esito positivo 4 verifiche ambientali** (concernenti campi elettromagnetici di cabine di trasformazione).

LA GESTIONE E IL CONTROLLO DI ATTIVITÀ CON IMPATTI AMBIENTALI

Il Gruppo monitora i processi che hanno **potenziale capacità di generare impatti** ambientali ed in particolare le attività che necessitano dell'uso, o prevedono la presenza negli impianti, di materiali intrinsecamente pericolosi, come ad esempio l'esafluoruro di zolfo, il radon e l'olio dielettrico

Per quanto riguarda quest'ultimo, in particolare, Areti ha proseguito anche nel 2018 la **sperimentazione con olio vegetale**. L'**olio dielettrico**, infatti, è una sostanza utilizzata come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza, che presenta caratteristiche tecnologiche vantaggiose ed anche alcune criticità ambientali legate alla sua natura chimica di derivato del petrolio. La sperimentazione, avviata già da qualche anno, si basa sull'utilizzo di un **liquido isolante di origine vegetale (esteri naturali)**, che ha caratteristiche elettriche e fisiche simili all'olio di origine minerale, ma i rilevanti vantaggi di una **più elevata temperatura di infiammabilità** e di una totale **biodegradabilità e riutilizzabilità** a fine vita. La sperimentazione in corso, al fine cautelativo di massimizzare la confidenza con tale nuovo prodotto riducendo al minimo eventuali rischi e/o difetti connessi con il suo utilizzo, riguarda **tre trasformatori MT/BT, progettati e costruiti allo scopo** (due con potenza pari a 400 kVA e il terzo con potenza pari a 630 kVA messi in esercizio nel 2015).

AREA ENERGIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo *Area Energia* include Areti, Acea Produzione e gli impianti di Acea Ambiente. I dati di produzione di Ecogena sono inseriti, come già nel 2017, in una tabella nel capitolo *L'uso di energia e acqua* e non confluiscono nei dati generali di questo capitolo. Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel capitolo *Area Ambiente - gestione rifiuti*.



968 GWh ENERGIA PRODOTTA TOTALE:
72% DA FONTI RINNOVABILI
(**696** GWh)



RISPARMIATE **130** TEP/1.000
DA FONTE TRADIZIONALE E **250.000**
TONNELLATE DI CO₂

Il Gruppo **presidia l'intera filiera dell'energia elettrica** grazie all'operatività di Società che, come previsto dalla regolazione del mercato elettrico, sono indipendenti tra loro.

In particolare Acea è operativa nella **produzione** di energia elettrica e calore; nella **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica, e nella **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

Acea è impegnata anche nell'innovazione applicata alla gestione delle reti – telecontrollo e smart grid –, dovendo gestire, ad esempio, i prosumer connessi alla propria rete di distribuzione energetica, i cui flussi di generazione elettrica e di consumo non sono più monodirezionali (si vedano anche il box *“prosumer” connessi alle reti Acea* nel capitolo *Clienti e collettività* e il sottoparagrafo *L'impegno in ricerca e innovazione in Istituzioni e Impresa*).

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

GLI IMPIANTI DEL GRUPPO

Acea produce energia elettrica prevalentemente grazie ad **impianti idroelettrici**; una **quota importante** è prodotta da **termovalorizzazione di pulper e Combustibile Solido Secondario - CSS**, una fonte energetica primaria, derivata dai rifiuti e in parte **rinnovabile**.

La generazione da fonte idroelettrica (rinnovabile) e termoelettrica da fonte fossile – quest'ultima principalmente tramite l'**impianto di cogenerazione ad alto rendimento, rinnovato nel 2017** – è affidata ad **Acea Produzione**; il parco generatori a disposizione della Società

¹⁰⁶ Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.

è composto da:

- **7 centrali idroelettriche**, localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo (**122 MW**),
- **2 centrali termoelettriche** ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78,3 MW) e Tor Di Valle (19,0 MW)¹⁰⁷, per **97,3 MW_e complessivi di potenza installata disponibile**.

La **società Acea Ambiente** assicura la generazione di energia da termovalorizzazione di rifiuti con **due termovalorizzatori**, ubicati a San Vittore del Lazio e a Terni.

La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile è pari a circa **58 MW_e**.

Completa il quadro della potenza di generazione installata un piccolo **parco fotovoltaico** di circa **8,5 MW_e** (si veda il grafico n. 43).

L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

Nel 2018, la **produzione complessiva lorda di energia elettrica** è stata di circa **968 GWh**, in aumento rispetto all'anno precedente (+16% rispetto agli 838 GWh del 2017). L'incremento produttivo è dovuto, principalmente, all'attività entrata a pieno regime del

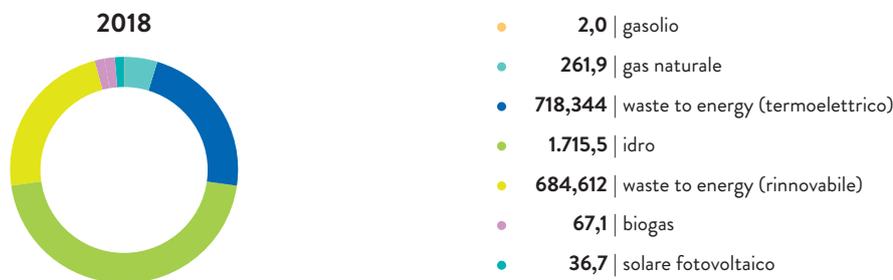
nuovo modulo CAR di Tor di Valle e al contributo idroelettrico (quest'ultimo +25%).

La quota di energia elettrica generata **da fonte rinnovabile**, circa **696 GWh**, è risultata **nettamente predominante** e pari a **circa il 72% del totale**, con i seguenti contributi:

- 477 GWh dall'idroelettrico,
- 190 GWh dalla termovalorizzazione,
- 19 GWh da biogas (impianto di Orvieto) e
- 10 GWh da fotovoltaico (si vedano grafico n. 42 e tabella n. 49).

Riguardo alla **quota di energia verde da termovalorizzazione**, circa il **49%** della produzione da questa tipologia di impianto è **rinnovabile**, essendo associata alla combustione della **frazione biodegradabile del rifiuto** utilizzato come fonte primaria. In particolare, la **quota rinnovabile del combustibile (CSS)** in ingresso all'impianto di San Vittore del Lazio è risultata pari a circa il **51%** del totale termovalorizzato, mentre **nell'impianto di Terni** tale quota è risultata intorno al **42%**.

GRAFICO N. 42 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2018)



NB I valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh=3,6TJ).

L'ENERGIA TERMICA PRODOTTA

Nel corso del 2018 Acea Produzione ha proseguito il progetto di **estensione della rete di teleriscaldamento** nel comprensorio di Mezzocammino nella zona sud di Roma.

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle, dopo il completamento del progetto di ammodernamento, è stata generata **energia termica** per circa **98 GWh**.

Il nuovo impianto, dotato di due motori a combustione interna ad alta efficienza di 9,5 MW ciascuno, **ha ottenuto la qualifica CAR dal GSE**.

Il calore generato è stato utilizzato per servire un bacino di circa **39.370 abitanti in zona sud di Roma** (Mostacciano, Torrino, oltre al già citato Mezzocammino), attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a circa 3.590.632 metri cubi.

TABELLA N. 47 - CALORE LORDO PRODOTTO DALLA CENTRALE DI TOR DI VALLE (2016-2018)

calore lordo prodotto (kWh _e)	2016	2017	2018
Centrale Termoelettrica Tor di Valle	90.027.823	96.187.780	98.375.640
Modulo CAR (settembre-dicembre 2017)	n.d.	34.917.430	98.375.640
Gruppo Turbina a Gas in Cogenerazione (gennaio-agosto 2017)	13.172.350	11.946.893 (*)	0
Caldaie ausiliarie (Galleri) (gennaio-agosto 2017)	76.855.473	49.323.157 (*)	0

(*) Il vecchio impianto è stato in produzione fino ad agosto 2017. I dati sono relativi al periodo gennaio –agosto 2017. Nel 2018 la Centrale ha funzionato unicamente come impianto CAR.

¹⁰⁷ La centrale di Tor Di Valle, storicamente costituita da un impianto di cogenerazione (19,3 MW) e un impianto a ciclo combinato (126 MW), ha messo fuori esercizio l'impianto a ciclo combinato, mentre ha rinnovato l'impianto di cogenerazione. Tor Di Valle è oggi costituita da un unico impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR), in funzione progressivamente a partire da 2017. Il 2018 è quindi il primo anno in cui ha funzionato a regime per 12 mesi.

TABELLA N. 48 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

centrali idroelettriche

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma)
potenza lorda **9,4 MW**

Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma)
potenza lorda **8,5 MW**

Centrale Salisano (Rieti)
potenza lorda **24,6 MW**

Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo)
potenza lorda **20,0 MW**

Centrale Sant'Angelo (Chieti)
potenza lorda **58,4 MW**

Centrale Cecchina (Roma)
potenza lorda **0,4 MW**

Centrale Madonna del Rosario (Roma)
potenza lorda **0,4 MW**

centrali termoelettriche

Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione ad alto rendimento (CAR)^(*) (Roma)
combustibile metano - potenza lorda **19,0 MW**

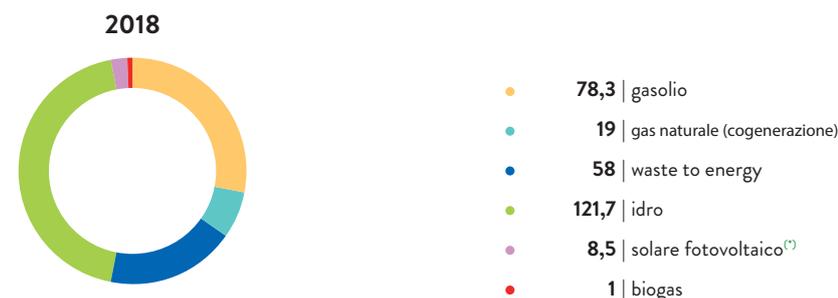
Centrale Montemartini (Roma)
combustibile gasolio - potenza lorda **78,3 MW**

TOTALE GENERALE: POTENZA LORDA 219 MW

(*) L'impianto CAR di Tor Di Valle, che ha sostituito le vecchie sezioni di cogenerazione e ciclo combinato, fornisce il servizio di teleriscaldamento nella zona sud di Roma.

Le capacità installate, che ammontano, complessivamente, a circa **287 MW¹⁰⁸**, sono rappresentate nel grafico n. 43, distinte per fonte energetica.

GRAFICO N. 43 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2018)



(*) Sono i MW fotovoltaici in capo ad Acea Produzione.

Acea Produzione ha continuato a portare avanti l'attività di **ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici**: dopo i lavori eseguiti in anni precedenti presso le Centrali Guglielmo Marconi, Salisano e Alessandro Volta, nel 2018 sono proseguiti i lavori di revamping per la **Centrale idroelettrica Galileo Ferraris di Mandela**, anch'essa in provincia di Roma. L'insieme dei lavori consentirà, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione, di **ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica disponibile**.

L'aumento dell'energia prodotta dalle Centrali idroelettriche, pari a circa il 25% rispetto al 2017, è dovuto principalmente alla maggiore

piovosità registrata nell'anno e al fatto che ormai la maggior parte delle centrali idroelettriche hanno subito il revamping e lavorano meglio.

Per quanto concerne l'energia termoelettrica, come accennato, l'incremento produttivo è dovuto all'entrata in produzione della Centrale Tor Di Valle; il suo ammodernamento, inoltre, ha ottimizzato il processo ed ha consentito di ridurre i consumi e le emissioni. A fronte, di **un aumento dell'energia termoelettrica prodotta pari al 94%**, infatti, i consumi di gas naturale sono aumentati solo del 34% e le emissioni di anidride carbonica del 27%.

¹⁰⁸ Il totale delle potenze installate include gli impianti di Acea Produzione, i termovalorizzatori e l'impianto di Orvieto (Acea Ambiente) per la produzione di biogas.

TABELLA N. 49 - ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA) (2016-2018)

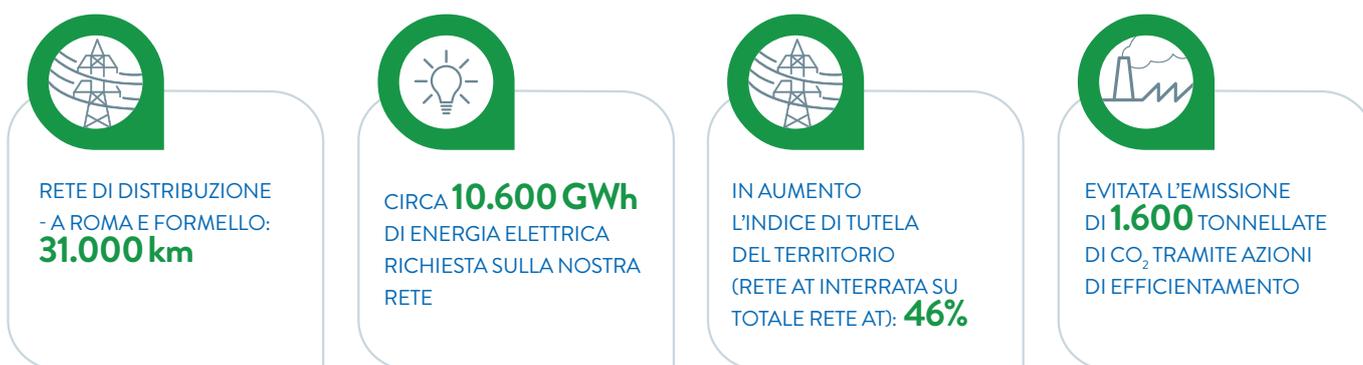
fonte energetica primaria	2016	2017	2018
	TJ (GWh) ^(*)		
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA)			
gasolio	4,3 (1,2)	7,7 (2,2)	2,0 (0,6)
gas naturale (cogenerazione)	32,0 (8,9)	135,2 (37,6)	261,9 (72,8)
waste to energy (per il 2018: circa il 51% del totale)	562,3 (156,2)	682,9 (189,7)	718,4 (199,5)
totale termoelettrico	601,9 (167,2)	825,8 (229,4)	982,3 (272,9)
idro	1.402,8 (389,7)	1.369,7 (380,5)	1.715,5 (476,5)
waste to energy (per il 2018: circa il 49% del totale)	613,8 (170,5)	700,2 (194,5)	684,6 (190,2)
biogas	59,8 (16,6)	78,7 (21,9)	67,1 (18,6)
solare fotovoltaico ^(**)	39,2 (10,9)	41,7 (11,6)	36,7 (10,2)
totale rinnovabili	2.115,7 (587,7)	2.190,4 (608,4)	2.503,9 (695,5)
totale generale	2.717,6 (754,9)	3.016,4 (837,9)	3.486,2 (968,4)

(*) 1 GWh= 3,6 TJ.

(**) Il fotovoltaico include la produzione presso impianti dell'area idrica (Acea Ato 2) e presso l'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto, per un totale di 1,5 GWh prodotti.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA

LE RETI DI DISTRIBUZIONE



Areti gestisce la **rete di distribuzione di energia elettrica** a Roma e Formello, estesa per **circa 31.000 km** e in grado di alimentare un bacino di circa 2,8 milioni di abitanti residenti. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 9.800 GWh/anno, Acea è il terzo operatore italiano del settore.

Nella tabella n. 50 sono descritti i principali dati impiantistici con riferimento alle cabine primarie, secondarie e alle linee di distribuzione aeree e interrate.

L'**indicatore ambientale** correlato alla **tutela del territorio** e calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree ed interrate) è **migliorato ancora**. Il dato, monitorato da anni, nel 2018 è risultato, infatti, pari al **46%** (44% nel 2017); ciò è anche effetto della **trasformazione e dell'ammodernamento della rete** elettrica di distribuzione in alta e altissima tensione.

TABELLA N. 50 - INDICATORI AMBIENTALI: CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2016-2018)

Areti				
impianti e potenze	u. m.	2016	2017	2018
cabine primarie AT/AT - AT/MT	n.	71	71	70
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	170	169	166
potenza trasformazione	MVA	7.924	7.921	7.631
cabine secondarie in esercizio	n.	13.152	13.159	13.211
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.	12.831	12.832	12.838
potenza di trasformazione	MVA	6.183	6.203	6.236

reti aeree e interrate

rete alta tensione – linee aeree	km	321	310	282
rete alta tensione – linee interrate	km	243	243	243
rete media tensione – linee aeree	km	429	419	424
rete media tensione – linee interrate	km	10.180	10.137	10.166
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.646	1.641	1.641
rete bassa tensione – linee interrate	km	17.917	18.147	18.306

Con riferimento ai **campi elettrici e magnetici**, relativi in particolare relativi a cabine di trasformazione primarie, linee elettriche aeree di Alta e Media tensione e cabine di trasformazione secondarie, gli **eventuali rischi per la salute** dei dipendenti e della comunità di riferimento sono trattati, rispettivamente, nel **documento di Valutazione dei Rischi** e nel **documento di Analisi ambientale aziendale**. Areti effettua **verifiche periodiche** a campione **nei siti aziendali**, eseguite anche su segnalazione degli utenti/clienti o Enti esterni. Ulteriori verifiche sono effettuate dall'ARPA Lazio¹⁰⁹ su specifiche richieste di cittadini e clienti.

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL RIASSETTO DELLE RETI ELETTRICHE

Nel 2018 è proseguito lo sviluppo del **Piano di ammodernamento della rete elettrica di distribuzione in alta tensione (150 kV)**, definito nel **Protocollo d'Intesa** siglato nel 2010 tra Areti SpA (già Acea Distribuzione), Comune di Roma e Terna SpA, che ha rprodotto, in particolare:

- il completamento della demolizione della linea aerea 150 kV Roma Nord-Cassia, per un totale di 9,8 km e 39 sostegni, conseguente all'attivazione della linea AT Flaminia-Cassia;
- il completamento dei lavori di costruzione della linea 150 kV "Roma Nord-San Basilio", relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km con sostegni tubolari e tralicci di colore verde - coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura;
- l'avvio dei lavori di costruzione della linea 150 kV "Roma Nord-San Basilio", relativamente al **tratto nuovo** dalla Stazione

Elettrica Roma Nord per una lunghezza di 4 km con sostegni tubolari e tralicci di colore verde - coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura;

- l'avvio della demolizione della linea 150 kV Flaminia 2 - Smistamento Est 2, per una lunghezza di 22,6 km e 74 sostegni.

Al completamento di quanto previsto dal Piano, grazie alle minori perdite energetiche, risulterà, oltre al miglioramento del servizio e ai correlati benefici sociali, **anche un rilevante beneficio ambientale**, grazie al notevole **risparmio energetico atteso, pari a circa 58 milioni di chilowattora**, equivalenti al consumo annuo di circa 20 mila famiglie.

La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, con particolare attenzione all'efficienza energetica. Sono proseguite quindi anche nel 2018 **iniziative di riduzione delle perdite di rete**, che vanno dalla sostituzione, progressiva ed in corso, dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV, all'installazione di trasformatori MT/BT a bassissime perdite (si veda anche il capitolo Clienti, paragrafo *La qualità erogata*).

Le attività svolte in prospettiva **smart city** che continuano a **migliorare le prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi di gestione e, in generale, le applicazioni di innovazione tecnologica nella gestione della rete, sono illustrate nei capitoli *Clienti e Istituzioni e impresa*.

Anche in virtù delle attività richiamate, le **perdite di energia sulla rete** sono risultate, nell'anno, pari a **circa il 7,2% del totale veicolato**, in leggero aumento rispetto al biennio precedente.

AREA AMBIENTE - GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include le attività del Polo per il trattamento dei rifiuti, degli impianti di termovalorizzazione e degli impianti di produzione del compost, tutti in Acea Ambiente.



CIRCA **14.300 t**
DI COMPOST DI ALTA
QUALITÀ PRODOTTO



CIRCA **10.800 kNm³**
DI BIOGAS PRODOTTI E,
DA QUESTO, **19 GWh**
DI ENERGIA



389,7 GWh DI
ENERGIA PRODOTTA DA
TERMOVALORIZZAZIONE:
+1,4 % RISPETTO AL
2017



TERMOVALORIZZAZIONE:
CIRCA
457.150 t DI RIFIUTI
IN INGRESSO (INPUT)
E CIRCA **100.300 t**
DI RIFIUTI IN USCITA
(OUTPUT):
22% (OUTPUT/INPUT)

¹⁰⁹ Secondo i seguenti riferimenti normativi: D. Lgs 81/08; guida CEI 211-6 ed. prima del 01/2001; DPCM 8/7/2003 "Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione ai campi elettrici e magnetici alla frequenza di rete (50Hz) generati dagli elettrodotti".

Anche quest'anno Acea ha contribuito al perseguimento di alcuni degli obiettivi posti dalle quattro Direttive del "pacchetto sull'Economia Circolare" dell'Unione Europea, in vigore dal 04.07.2018. In particolare, Acea Ambiente ha presentato ad

Ecomondo alcuni progetti finalizzati a valorizzare i rifiuti prodotti, trasformandoli in "materia prima seconda" da riutilizzare nel ciclo produttivo industriale (si vedano i box di approfondimento).

ACEA AD ECOMONDO

La XXII edizione di **Ecomondo** alla Fiera di Rimini si è svolta dal 6 al 9 novembre 2018. Il Gruppo ha partecipato anche quest'anno, cogliendo l'evento come **occasione per diffondere la cultura del rispetto socio-ambientale** e per **presentare alcuni progetti di Acea Ambiente**, e le iniziative industriali ad essi correlate.

Nello **spazio espositivo Acea** si sono tenuti **quattro seminari su tecnologie innovative connesse al recupero di materia ed energia da scarti e rifiuti**. In particolare sono state presentate le linee generali di un progetto industriale per un impianto innovativo destinato alla carbonizzazione idrotermale dei fanghi di depurazione biologica, un'idea di **trattamen-**

to delle fly ash (ceneri leggere) ed infine un processo finalizzato alla trasformazione dei Prodotti Sodici Residui (P.S.R.), rifiuto con caratteristiche di pericolosità, in Materia Prima Seconda (MPS).

Per approfondimenti: <https://www.gruppo.aceait.it/gruppo/media-eventi/workshop-aceait-ecomondo>

Acea Ambiente segue con attenzione il tema del trattamento dei **rifiuti pericolosi**: sono matrici di sottoprodotto che presentano le maggiori problematiche di smaltimento, non soltanto in termini ambientali e sociali, ma anche economici, data l'elevata onerosità. In ambito nazionale, infatti, sono presenti poche infrastrutture idonee al trattamento e c'è una limitata disponibilità di spazi per la destinazione finale in discarica.

Acea Ambiente sta esplorando, in particolare, lo sviluppo di processi per la trasformazione del rifiuto in materia prima seconda. Dai Prodotti Sodici Residui (P.S.R.), rimanenti a valle del processo di termovalorizzazione dell'impianto di San Vittore del Lazio, ad esempio, si possono produrre bicarbonato di sodio e cloruro di calcio diidrato.

IL RIFIUTO CHE SI TRASFORMA IN MATERIA PRIMA SECONDA

Il progetto sviluppato da Acea Ambiente permette di trasformare una matrice rifiuto in materia prima seconda, **riutilizzabile nell'ambito dello stesso processo produttivo**.

Grazie alla tecnologia sviluppata e testata in via sperimentale, sarà possibile convertire i sali contenuti nei Prodotti Sodici Residui (P.S.R.), derivanti dalla neutralizzazione della componente acida dei fumi di combustione dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (FR), **rigenerando bicarbonato di sodio e producendo cloruro di calcio diidrato purissimo**.

Il processo prevede le seguenti fasi operative:

- lisciviazione, durante la quale sono portati

in soluzione tutti i sali di sodio presenti in elevata concentrazione nel P.S.R.;

- carbonatazione della salamoia così ottenuta per trasformare il sodio in composto bicarbonato;
- produzione di cloruro di calcio diidrato in granuli per **usi industriali**.

La frazione residua di rifiuto pericoloso, risultante dal processo e destinata a smaltimento, è così **notevolmente ridotta in volume e massa** rispetto alle quantità trattate in precedenza, con conseguente riduzione dei costi di smaltimento e di approvvigionamento del bicarbonato di sodio.

L'anidride carbonica (CO₂) necessaria alla

fase di carbonatazione, diverse migliaia di tonnellate anno, è **spillata dal flusso fumi** avviato in atmosfera al camino.

Gli obiettivi dell'iniziativa e del processo sinergico intrapreso tra WATRE.CO ed Acea Ambiente sono la riduzione dei quantitativi di rifiuto da destinare in discarica, la trasformazione dello stesso in materia prima seconda e la riduzione delle emissioni in atmosfera, incontrando e condividendo il principio di sviluppo sostenibile e la promozione dell'economia circolare.

Fonte: <https://www.gruppo.aceait.it/gruppo/media-eventi/workshop-aceait-ecomondo>

In linea con la visione europea dell'Economia Circolare, Acea gestisce il ciclo dei rifiuti in modo da recuperare, riciclare e riutilizzare al meglio i rifiuti stessi e, quando possibile, recuperare energia. Il Gruppo, in particolare, si occupa delle seguenti fasi del ciclo dei rifiuti:

- **trattamento di rifiuti solidi urbani (RSU)** e di altre tipologie di rifiuti (come il verde da raccolta differenziata, quelli industriali, ecc.), **per il recupero di materiale** e smaltimento in discarica dei soli residui;
- **incenerimento con recupero energetico** con conseguente riduzione del suolo necessario allo smaltimento;
- **produzione di compost di alta qualità** da avviare in agricoltura.

Oltre a quanto descritto, **Aquaser**, società controllata da Acea, preleva e gestisce **i fanghi prodotti dal ciclo di depurazione delle acque reflue urbane**, affinché siano smaltiti previo eventuale trattamento, privilegiando il recupero di materia e di energia.

Nei paragrafi che seguono si approfondiscono gli aspetti operativi legati alle attività citate; si tratta comunque di **impianti moderni**, sottoposti di recente a revamping, e di **uso di tecnologie avanzate**, necessarie a rendere il più efficiente possibile la gestione dei rifiuti.

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI PRESSO L'IMPIANTO DI ORVIETO

La società **Acea Ambiente** gestisce in Umbria, a 3 km dal comune di Orvieto, un rilevante polo impiantistico per il trattamento, il recupero e lo smaltimento rifiuti. Le principali sezioni impiantistiche sono il trattamento meccanico biologico del rifiuto solido urbano, il compostaggio e la raffinazione della frazione organica della raccolta differenziata e lo smaltimento in discarica. Le attività svolte permettono il recupero di materia (produzione di compost di qualità) e di energia (sfruttamento energetico del biogas prodotto). La gestione si svolge nel rispetto dei Sistemi di gestione certificati (si veda *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*), con l'obiettivo di conseguire **il massimo recupero dei materiali** e favorire sia **la produzione di energia da fonti rinnovabili** sia **la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica**. Nel 2018 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a **91.142 tonnellate**. Il 56% (pari a circa 51.300 tonnellate) è stato smaltito in discarica e il restante quantitativo quasi totalmente inviato alla sezione di **digestione**

anaerobica e compostaggio dell'impianto di trattamento. Per approfondimenti si veda il *Bilancio Ambientale*.

Come indicato in precedenza, presso il polo di Orvieto sono presenti due impianti di produzione di energia alimentati, rispettivamente, dal biogas prodotto dalla sezione anaerobica dell'impianto di trattamento e da quello prodotto dalla discarica. L'energia elettrica generata è così ripartita.

- presso l'impianto di trattamento, **nel 2018, il biogas prodotto è stato pari a circa 3,1 Mm³, e circa 5,6 GWh di energia elettrica sono stati ceduti alla rete;**
- presso la **discarica sono stati prodotti circa 7,7 Mm³ di biogas e sono stati ceduti alla rete circa 11,7 GWh di energia elettrica.**

La riduzione di biogas e di energia prodotti rispetto al 2017 (-15%) dipende, per la parte proveniente dalla discarica, principalmente da lavori in atto per il suo ampliamento, mentre, per l'impianto di trattamento, da indisponibilità tecniche dovute a interventi di miglioramento sulla sezione di digestione anaerobica.

Il polo di Orvieto è dotato anche di un impianto fotovoltaico, di proprietà di Acea Produzione, che ha generato nel 2018 circa 450 MWh, utilizzati per coprire parte dei consumi di energia elettrica del sito impiantistico.

Nel complesso, la linea di trattamento del biogas, l'impianto di valorizzazione del biogas della discarica e l'impianto fotovoltaico hanno consentito una cessione alla rete elettrica pari a 3.230 tep.

LA TERMOVALORIZZAZIONE

Il recupero energetico dai rifiuti rappresenta una fase dell'Economia Circolare¹¹⁰ che sia l'Europa sia l'Italia vogliono sviluppare. L'attività, infatti, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico, consente di ottenere la **notevole riduzione volumetrica e la**

stabilizzazione biologica dei rifiuti, evitando il più possibile il conferimento in discarica dei rifiuti tal quali.

Acea Ambiente gestisce, oltre alle attività già descritte di trattamento rifiuti e digestione anaerobica, anche il processo di termovalorizzazione, tramite **due impianti**, uno a San Vittore del Lazio e l'altro a Terni. Gli impianti operano secondo Sistemi di gestione ambientale certificati; tra la fine del 2017 e il 2018, in particolare, hanno ottenuto il rinnovo della certificazione ambientale (UNI EN ISO 14001:2015) ed hanno esteso a tutto il 2021 la registrazione europea EMAS III. Per tali aspetti si veda anche il paragrafo *I sistemi di gestione*, ne *L'identità aziendale*.

L'impianto di San Vittore del Lazio è costituito da **tre linee indipendenti** di termovalorizzazione, progettate per essere alimentate con combustibile derivato da rifiuti (CDR), oggi denominato Combustibile Solido Secondario (CSS), con queste caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata per la linea 1 e 56,7 MW_t di potenza termica installata per ciascuna delle altre due linee;
- 13,9 MW_e di potenza elettrica installata per la linea 1 e 15,1 MW_e per ciascuna delle altre due linee;
- circa 400.000 t/anno di CSS, fanghi e altri scarti come capacità trattata totale a regime.

Il 2018 è stato un anno di normale attività; la **potenza elettrica effettiva disponibile dell'impianto è di circa 44 MW**, ed è stata prodotta energia elettrica per circa **307 GWh**. Nel 2018 sono state termovalorizzate circa **357.200 tonnellate di rifiuti**.

L'impianto di San Vittore del Lazio, nel suo assetto attuale, è **il più grande della Regione Lazio** e svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani, sia per le tecnologie particolarmente avanzate, utilizzate per la sua costruzione, sia per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone.

TABELLA N. 51 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2016-2018)

	u. m.	2016	2017	2018
combustibile termovalorizzato	t	281.917	345.639	357.174
energia elettrica lorda prodotta	GWh	243,68	301,15	306,731
rendimento di conversione (*)	kWh/kg CSS	0,86	0,87	0,86

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta (GWh) e quantità di CSS termovalorizzato (t).

L'impianto di Terni è costituito da **una linea di termovalorizzazione** ed ha le seguenti caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata;
- 13,6 MW_e di potenza elettrica installata;

- 120.000 t/anno di scarti di pulper (scarti di cartiera, derivanti da spappolamento della carta da macero), come potenzialità massima di rifiuti in ingresso.

TABELLA N. 52 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2016-2018)

	u. m.	2016	2017	2018
pulper termovalorizzato	t	99.768	99.970	99.971
energia prodotta lorda	GWh	83,07	83,10	82,41
rendimento di conversione (*)	kWh/kg pulper	0,83	0,83	0,82

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di pulper termovalorizzato.

¹¹⁰ Il pacchetto sull'Economia Circolare dell'Unione Europea è in vigore dal 04.07.2018.

L'impianto di Terni è anche dotato di un impianto fotovoltaico, che ha generato nel 2018 circa 341 MWh di energia elettrica, in parte consumati in loco, circa i due terzi, e in parte ceduti alla rete. Per i dati sulle emissioni di entrambi i termovalorizzatori si veda il capitolo *Emissioni in atmosfera* oltre ai dati nel Bilancio Ambientale.

LA PRODUZIONE DI COMPOST DI ALTA QUALITÀ

Acea Ambiente ha, oltre a quello di Orvieto, tre impianti di compostaggio siti rispettivamente ad Aprilia, Sabaudia e Monterotondo Marittimo.

Benché, come accennato in precedenza, l'impianto di Aprilia sia sotto sequestro da dicembre 2017, l'impianto può lavorare in condizioni prossime a quelle di regime¹¹¹. L'impianto, che è tra quelli di riferimento per il recupero della frazione organica da raccolta differenziata per il Lazio, sarà oggetto di un ampliamento che consentirà, da un lato, di recuperare **sino a 120.000 t/anno di frazione organica** e, dall'altro, di implementare una **sezione di digestione anaerobica con recupero di energia elettrica e termica**. L'impianto si doterà anche di un sistema di recupero delle acque reflue ad uso industriale. L'attivazione della nuova sezione è prevista entro dicembre 2019.

L'impianto di Sabaudia ha subito diverse attività di revamping/ manutenzione dal 2016 ed i conferimenti sono ripresi ad agosto 2018¹¹². Alla riattivazione della sezione di trattamento rifiuti liquidi si potrà, come in passato, riutilizzare l'acqua depurata per usi industriali. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di **20.000**

tonnellate annue di rifiuti compostabili e di 30.000 tonnellate annue di rifiuti liquidi.

L'impianto di Monterotondo Marittimo, infine, ha avviato nell'anno i lavori di realizzazione di una **nuova sezione di compostaggio** e di una **nuova sezione di digestione anaerobica** che permetterà recupero di energia elettrica e termica. L'impianto nella sua configurazione finale potrà recuperare **fino a 70.000 tonnellate/anno di frazione organica di rifiuti, frazione verde e fanghi**.

I lavori citati che trasformeranno gli impianti di Aprilia e Monterotondo Marittimo in **impianti integrati di compostaggio e digestione anaerobica** consentiranno di produrre biogas e generare quindi energia elettrica da una fonte rinnovabile, in linea con una prospettiva di crescita sostenibile, e per agire in **contrasto al cambiamento climatico**.

Nel 2018 **Aquaser**, che svolge l'attività di **trasporto e conferimento fanghi** di depurazione biologica e rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque, di trattamento reflui e rifiuti liquidi, **ha gestito**, tra l'altro, **circa 198.000 t di fanghi di depurazione** provenienti dalle società idriche del Gruppo¹¹³, di cui circa **152.000 tonnellate di fanghi di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa**.

I fanghi essiccati e disidratati provenienti da queste Società hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 80,7% ad operazioni di recupero di materia (pretrattamenti finalizzati all'utilizzo agricolo - condizionamento, compostaggio);
- 2,5% a recupero di energia (termovalorizzazione).

Il restante 16,8% è stato avviato a smaltimento. Non è stato utilizzato lo spandimento diretto in agricoltura.

AREA IDRICA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Acque, Gori¹¹⁴, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque, società idriche non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dei grafici idrici, ove il loro contributo è immediatamente evidente, ed in pochi altri dati globali (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste società sono forniti in un capitolo a sé stante *Schede società idriche ed attività estere*.



382 Mm³ ACQUA POTABILE EROGATA DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA



RETE STORICA DI ROMA: LE PERDITE REALI SCENDONO AL **38%** (41% NEL 2017)



OLTRE **18.000 km** DI RETE IDRICO POTABILE GESTITA DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA



OLTRE **480.900 determinazioni analitiche** SULL'ACQUA DA BERE (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA)

¹¹¹ Il PM in data 14 aprile 2018 ha autorizzato la ripresa delle attività rimuovendo i sigilli all'impianto di Aprilia, fermo restando il sequestro.

¹¹² In data 16.08.2018 sono ripresi i conferimenti per la sola attività di compostaggio mentre la sezione di trattamento dei rifiuti liquidi, anch'essa sottoposta a revamping, risulta inattiva - si attende il riesame dell'AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale).

¹¹³ Il dato, che si riporta in questa sede per completezza, riguarda fanghi di cui Aquaser ha gestito l'intera filiera, dal carico al trasporto e allo smaltimento finale, provenienti dalle seguenti società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque, Publiacqua.

¹¹⁴ Si precisa che Gori è entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018. Essa, pertanto, per il presente ciclo di rendicontazione non è stata considerata entro il perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*. Si veda il capitolo *Schede società idriche e attività estere*.

Tra i core business del Gruppo la **gestione della risorsa idrica** in tutte le fasi previste dal **servizio idrico integrato** è uno dei **più importanti**. Le attività vengono svolte con attenzione crescente, in linea con una maggiore cura della risorsa idrica a livello internazionale; la tutela della risorsa si esprime nell'attività prioritaria di **recupero perdite** (si veda box dedicato nel paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica*), nella già citata **tutela delle sorgenti** (paragrafo *La tutela del territorio*) ed eventuale ricerca di nuove sorgenti e anche in un **monitoraggio** sempre più puntuale dei consumi idrici, con l'obiettivo del loro contenimento.

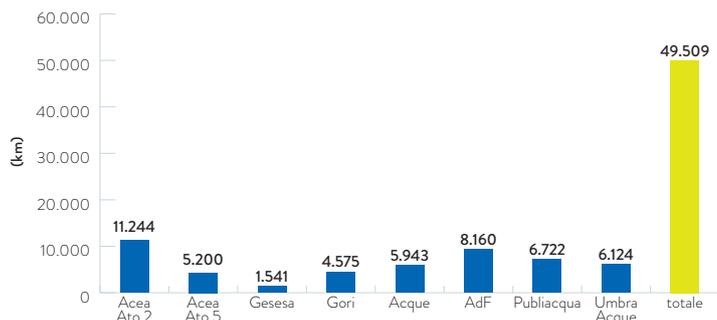
Il bacino di utenza **complessivamente** servito in Italia dal Gruppo¹¹⁵ è di circa 8,6 milioni di abitanti, con **volumi di acqua potabile**

immessi in rete nel 2018 pari a circa **1.260 milioni di metri cubi**.

Facendo un focus sui **volumi di acqua potabile immessi da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa** questi sono risultati pari a circa **721 milioni di metri cubi**, con un erogato complessivo pari a 382 milioni di metri cubi per **4,3 milioni di abitanti** serviti. Per dati puntuali dei bilanci idrici delle tre società si veda il *Bilancio ambientale*.

Nel solo **ATO 2-Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 79¹¹⁶ in gestione al 31 dicembre 2018 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, è stato di circa **600 milioni di metri cubi** (di cui 438 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino)¹¹⁷.

GRAFICO N. 44 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2018)



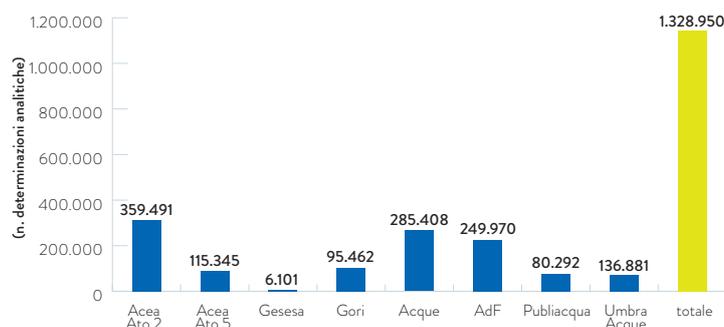
NB I chilometri di rete comprendono gli acquedotti. Il dato Acea Ato 2 proviene da estrazione GIS.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

I **controlli sulla qualità delle acque** potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depurazione, sono effettuati in modo programmato e costante dalle Società

dell'area industriale idrica. Le **determinazioni analitiche** sulle **acque potabili** distribuite agli utenti rivestono un **ruolo fondamentale** per i riflessi sanitari che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in quest'ambito, da tutte le società idriche, è rappresentata nel grafico n. 45.

GRAFICO N. 45 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2018)



A **Roma**, le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso **indagini in continuo**, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso **prelievi giornalieri di campioni** alle captazioni e nella rete di distribuzione. In ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque presentano problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento.

In questi ambiti, Acea Ato 2, ha compiuto, nel corso degli anni, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche, incrementando gli impianti di potabilizzazione in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti di legge.

Un'assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici sull'acqua che circola nella rete di distribuzione del sistema idrico, consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità.

¹¹⁵ Come già precisato ad inizio capitolo, i dati degli abitanti complessivamente serviti dal business idrico, del volume di immesso in rete, e della consistenza delle reti e dei controlli sulle acque (riportate nei grafici dedicati) includono tutte le società operative del Gruppo, anche quelle non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*.

¹¹⁶ In altri 17 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

¹¹⁷ Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA.

Complessivamente circa 359.491¹¹⁸ determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO 2, per un totale di 10.708 campioni, che si sommano a quelle dell'Autorità Sanitaria, sono state effettuate nel corso del 2018 nei Laboratori di Grottarossa – gestiti da Acea Elabori – nel corso del 2018.

I controlli analitici sulle acque e le relative misure vengono svolte anche dalle Società del Gruppo in modo autonomo. **La controllata**

Acea Elabori, accreditata a norma ISO/IEC 17025 esegue e certifica analisi chimico-fisiche e batteriologiche in diverse matrici, tra cui l'acqua (si veda la tabella n.53 per le analisi svolte sulle acque potabili di Roma). Gesesa si avvale invece di due laboratori esterni (si veda il *Bilancio Ambientale* per i dati di Gesesa ed anche per i dati aggregati).

TABELLA N. 53 - INDICATORI AMBIENTALI: DETERMINAZIONI ANALITICHE A ROMA E FROSINONE (2016-2018) E PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA, A FROSINONE E A BENEVENTO (2018)

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI - SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2016-2018)

area di prelievo	n. punti di prelievo			n. determinazioni analitiche			
	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
captazione	45	469	423	437	21.085	21.636	21.119
acquedotto e adduttrici	26	158	183	130	6.051	6.599	5.167
serbatoi/ centri idrici	21	248	119	152	8.974	4.988	6.306
reti di distribuzione	320	4.208	3.381	3.326	135.943	109.838	109.571
totale	412	5.083	4.106	4.045	173.702	143.061	142.163

CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA, AI COMUNI DI ACEA ATO 5 E A BENEVENTO (2018)

parametri	unità di misura	valore medio Roma	valore medio Comuni Acea Ato 5	valore medio Gesesa (sito Pezzapiana)	valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01)
torbidità	NTU	<0,5	0,9	0,51	senza variazioni anomale
temperatura	°C	12,7	13,5	esonerati (*)	non previsto
concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,4	7,3	7,5	>6,5 e < 9,5
conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	560	595	896	<2500
cloruri	mg/l Cl	6,6	5,9	46,8	<250
solfati	mg/l SO ₄	13,7	11,31	66	<250
calcio	mg/l Ca	100,6	115,9	esonerati (*)	non previsto
magnesio	mg/l Mg	19,0	17,1	esonerati (*)	non previsto
sodio	mg/l Na	4,7	3,6	37,0	<200
potassio	mg/l K	2,0	1,23	esonerati (*)	non previsto
durezza	°F	32,9	36	35,6	(**)
cloro residuo libero	mg/l Cl ₂	0,15	0,19	0,15	(***)
alcalinità	mg/l CaCO ₃	435	358	esonerati (*)	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	408	426,7	612	(****)
nitrati	mg/l NO ₃	3,5	3,8	37,9	<50
nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	0,1	<0,03	<0,50
ammoniaca	mg/l NH ₄	<0,10	<0,1	esonerati (*)	<0,50
fluoruri	mg/l F	0,14	0,15	0,5	<1,50
bicarbonati	mg/l HCO ₃	400	436,3	esonerati (*)	non previsto
carbonio organico totale	mg/l C	0,58	0,53	esonerati (*)	senza variazioni anomale
ferro	µg/l Fe	11,8	16,1	<20	<200
rame	mg/l Cu	0,003	0,00	<0,01	<1,0
piombo	µg/l Pb	0,4	0,3	2	<10
cadmio	µg/l Cd	<0,2	<0,2	<2,0	<5,0

¹¹⁸ I dati sulle determinazioni analitiche su acque potabili dal 2018 includono anche analisi su acquedotti acquisiti di recente (Civitavecchia ed altri).

CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA, AI COMUNI DI ACEA ATO 5 E A BENEVENTO (2018) (segue)

parametri	unità di misura	valore medio Roma	valore medio Comuni Acea Ato 5	valore medio Gesesa (sito Pezzapiana)	valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01)
cromo	µg/l Cr	<5,0	<5,0	<2,0	<50
nichel	µg/l Ni	<2,0	<0,2	<2,0	<20
manganese	µg/l Mn	0,4	3,1	<2,0	<50
arsenico	µg/l As	<1,0	2,9	esonerati (*)	<10
vanadio	µg/l V	2,4	1,7	<2,0	<140
trialometani totali	µg/l	1,0	0,7	<0,9	<30
tricloroetilene	µg/l	<0,10	<0,10	<1,0	<10
tetracloroetilene	µg/l	<0,10	<0,10	<1,0	<10
1,2 - dicloroetano	µg/l	<0,30	<0,30	<0,1	<3,0
benzene	µg/l	<0,10	<0,10	esonerati (*)	<1,0
benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,003	esonerati (*)	<0,010
batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0	0	0
escherichia coli	MPN/100 ml	0	0	0	0
enterococchi	UFC/100 ml	0	0	0	0

(*) In conformità al decreto D. Lgs. n. 31/01 e in accordo con l'ASL, Gesesa è esonerata dal fornire il parametro.

(**) Valori consigliati: 15-50 °F - il limite inferiore vale per le acque sottoposte a trattamento di addolcimento o dissalazione.

(***) Valore consigliato 0,2 mg/l.

(****) Valore massimo consigliato: 1.500 mg/l.

I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

L'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o **Water Safety Plan** (WSP) è stabilita per tutti i sistemi idrici dal Decreto del Ministero della Salute del 14.06.2017 in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health organization - WHO). La citata Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi in corso di revisione da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio. Essa stabilirà l'obbligatorietà dei PSA e nell'attuale bozza è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi.

L'approccio dei PSA è quello di **prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile**, valutando gli eventi pericolosi lungo

l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: **gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative** in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei **controlli della qualità** dell'acqua, le modalità di **informazione** della cittadinanza e delle autorità competenti ecc. I PSA devono inoltre essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali. L'implementazione dei PSA, infine, deve essere realizzata secondo metodologie internazionalmente riconosciute elaborate dal WHO. In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

I WATER SAFETY PLAN PER ACEA ATO 2

In Acea Ato 2 l'implementazione dei piani di sicurezza dell'acqua (PSA) interesserà, nei primi due anni, il sistema idrico alimentato dal nuovo impianto di trattamento (potabilizzazione) delle acque del Tevere ubicato in località Grottarossa e la rete idrica d'innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, oggi alimentati dall'Acquedotto Paolo, con acqua non potabile derivata dal Tevere. La valutazione dei rischi sanitari di quest'ultimo sistema, non potabile, è compresa nel piano sicurezza ed è con esso interconnessa, poiché l'Acquedotto Pa-

olo non sarà più alimentato da acqua derivata dal Tevere bensì dalle acque reflue, opportunamente trattate, del depuratore COBIS.

A partire dal secondo semestre del 2019 sarà avviato il PSA per il sistema idrico alimentato da altri acquedotti, principalmente a servizio di Roma e Fiumicino.

Nel 2018 è stato costituito il team del PSA al quale partecipano, insieme al personale Acea anche rappresentanti degli enti interessati; sono stati creati una piattaforma web con gli stessi enti nella quale sono pubblicati i docu-

menti elaborati e un ambiente web/GIS dove sono raccolti i dati degli impianti oggetto del PSA. È stata, inoltre, effettuata e condivisa con gli Enti la valutazione dei rischi per il sistema idrico alimentato dal nuovo impianto di Grottarossa. A tal fine sono state eseguite visite ispettive sugli impianti e redatte checklist secondo le linee guida del WHO.

Acea Ato 2 ha, infine, attivato collaborazioni con i maggiori operatori del settore idrico per condividere esperienze e *best practice*.

In Acea Ato 5 e in Gesesa, come attività preliminare alla redazione del Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA), diversi dipendenti hanno frequentato il "Corso di Formazione nazionale per team leader

per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA)" organizzato dall'ISS e dal Ministero della Salute.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE



CIRCA **152.992 t** DI FANGHI
PRODOTTI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5
E GESESA, DI CUI IL **38%** RECUPERATI



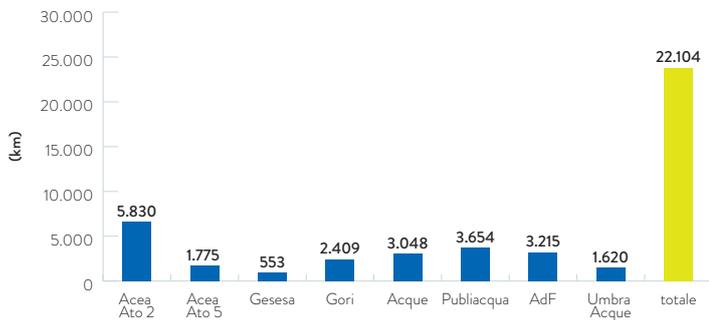
CIRCA **8.160 km** DI RETE FOGNARIA
E **333** depuratori, GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5
E GESESA, PER **604 Mm³** DI ACQUA TRATTATA

Il servizio idrico integrato (SII) include la gestione del **sistema fognario e depurativo**. La risorsa idrica, dopo gli utilizzi per i diversi scopi civili, viene **raccolta attraverso le condotte fognarie ed avviata ai depuratori**; qui si procede con la **rimozione degli inquinanti tramite processi fisici** (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) **e biologici** (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri).

Grazie a **circa 865 impianti** di depurazione (di cui **333** gestiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa), i volumi di acque complessivamente

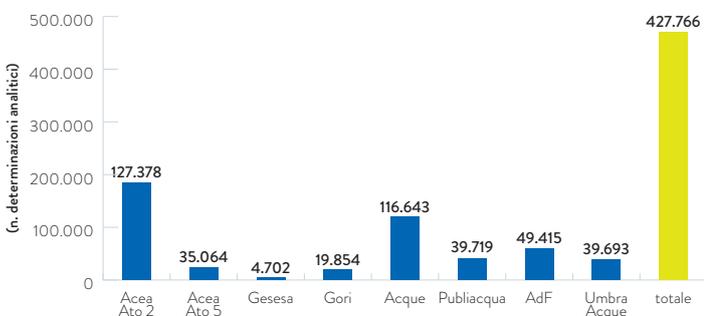
trattati dal Gruppo¹¹⁹ sono stati, nel 2018, circa **859 milioni di metri cubi**, di cui 604 milioni di metri cubi da parte di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. **L'acqua in uscita dagli impianti** citati, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, **presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore** e in accordo con i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità (ai sensi del D. Lgs. n. 152/2006). Le reti fognarie gestite risultano pari a oltre **22.100 km**, di cui 9.158 km afferenti alle tre citate Società.

GRAFICO N. 46 – RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2018)



NB Le reti fognarie gestite da Acea Ato 2 nel 2018 sono pari a circa 6.830 km, di cui 5.830 km monitorati tramite cartografia GIS.

GRAFICO N. 47 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2018)



Per le società operative in area laziale e in parte della provincia di Benevento, la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, e i

volumi di acque reflue trattate sono riportate nelle tabelle nn. 54 e 55.

In particolare, **per Acea Ato 2**, le **buone performance di**

¹¹⁹ Anche in questo caso i dati relativi al numero degli impianti di depurazione, ai volumi trattati, alle consistenze delle reti e ai controlli si riferiscono alle principali Società del Gruppo operative in ambito idrico, anche quelle non incluse nell'area di consolidamento integrale.

abbattimento raggiunte nel **processo di depurazione**, che hanno consentito di rendere compatibili con l'ecosistema ricevente oltre 580 milioni di metri cubi di liquami, sono state confermate dalle oltre **127.000 determinazioni** eseguite. È stato, infatti, riscontrato

esito positivo, cioè valori delle concentrazioni dei contaminanti inferiori ai limiti di legge, **nel 94% delle analisi sulle acque uscite dagli impianti**, peraltro in una situazione ambientale che prevede il rispetto di prescrizioni tra le più severe d'Italia.

TABELLA N. 54 - COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E A BENEVENTO (2016-2018)

Società	2016		2017		2018	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	91,9%	88,7%	91,7%	88,0%	91,6%	88,2%
Acea Ato 5	64,0%	52,5%	67,7%	56,5%	66,9%	56,1%
Gesesa	81,1%	26,2%	81,2%	26,1%	80,2%	27,3%

TABELLA N. 55 - VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E A BENEVENTO (2016-2018) (Mm³)

Società	2016	2017	2018
Acea Ato 2	595,2	553,6	582,7
Acea Ato 5	26,7	21,1	21,2
Gesesa (*)	-	-	-

(*) Al momento non ci sono misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione gestiti da Gesesa.

Nell'area "storica" gestita da Acea Ato 2, che include **Roma e Fiumicino**, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2018 circa 490 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in aumento (467 milioni di metri cubi di acque reflue trattate nel 2017). Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 (complessivamente sono 170) si arriva ad un **volume totale di circa 583 milioni di metri cubi di acque reflue trattate**, in crescita del 5% rispetto al 2017; il motivo

risiede, sostanzialmente, dall'anno più piovoso, poiché nel sistema di collettazione fognario di Roma confluiscono anche parte delle acque piovane.

Le tabelle nn. 56 e 57 riportano il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori di Acea Ato 2 e di Acea Ato 5. Altri indicatori di efficienza di depurazione sono descritti nella sezione *Le performance di sostenibilità ambientale - area idrica del Bilancio ambientale*.

TABELLA N. 56 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 - COMUNE DI ROMA (2018)

parametro	depuratore Roma Sud	depuratore Roma Nord	depuratore Roma Est (*)	depuratore Ostia	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
	media dei valori (mg/l)				
BOD ₅	15	9	8	4	≤ 25
COD	29	20	28	20	≤ 125
SST	17	15	19	10	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	9	11	13	5	-
fosforo	1	2	2	2	-
	quantità in uscita (t)				
COD	7.957	1.676	2.285	522	-
SST	4.674	1.320	1.585	245	-

(*) I dati del depuratore di Roma Est sono in parte influenzati dalle diverse attività manutentive che si sono svolte presso l'impianto durante l'anno.

TABELLA N. 57 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 5 – COMUNE DI FROSINONE (2018)

parametro	media dei valori (mg/l)	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
BOD ₅	3,7	≤ 25
COD	20,3	≤ 125
SST	6,0	≤ 35
NH ₄ ⁺	4,3	-
fosforo	1,0	-
quantità in uscita (t)		
COD	1.175	
SST	493	

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione sono per la maggior parte avviati a recupero di materia (si veda in Area Ambiente, il paragrafo La produzione di compost di alta qualità). Il

2018, alla luce delle incertezze sull'applicazione della normativa, è stato un anno difficile per chi produce fanghi e ha l'onere di gestirne lo smaltimento o il recupero finale (si veda anche il box dedicato).

LA SITUAZIONE DELLO SMALTIMENTO E RECUPERO FANGHI PER ACEA ATO 2

Nel 2018, in conseguenza di alcune pronunce giurisprudenziali e di possibili revisioni normative in tema di fanghi idonei al recupero agronomico, si sono manifestate problematiche sull'intera filiera di produzione e gestione dei fanghi. In particolare è risultata critica la progressiva riduzione degli spazi dei siti di trattamento presso cui conferire i fanghi provenienti dagli impianti di depurazione. La situazione è stata resa ancora più critica a causa degli eventi meteorici straordinari (emergenza neve nell'inverno 2018) che non hanno permesso, nella criticità, l'utilizzo continuativo degli smaltitori contrattualizzati. A seguito della sentenza n. 1782 del 20 lu-

glio 2018, emanata dal TAR Lombardia, si è verificato il blocco dei conferimenti presso gli impianti smaltitori che garantivano fino al 50% degli spazi di smaltimento della Società, e Acea Ato 2 si è attivata con comunicazioni mirate e con tavoli di confronto con gli Enti preposti per risolvere la situazione critica venutasi a creare.

Nell'anno la produzione di fanghi, sabbie e grigliati relativa a tutti gli impianti gestiti è stata pari a circa 67.000 tonnellate (sono esclusi i fanghi liquidi, smaltiti verso terzi proprio a causa della situazione emergenziale), con una riduzione di circa 50.000 tonnellate rispetto al 2017. La Società si è attivata per garantire la

gestione degli impianti e, in giugno, dell'essiccatore di Roma Nord.

Sono stati inoltre programmati, per il medio periodo, interventi atti a ridurre le quantità di fango prodotte dagli impianti maggiori tra cui:

- l'avvio, nel novembre 2018, di una sperimentazione tecnologia per la riduzione dei fanghi presso l'impianto di Ostia;
- l'attivazione di contratti di smaltimento anche con fornitori transfrontalieri.

Tali interventi permetteranno nel prossimo futuro una riduzione sostanziale delle quantità prodotte ed una maggiore flessibilità di gestione dei conferimenti verso gli smaltitori.

L'USO DI ENERGIA E ACQUA



EFFICIENTAMENTO ENERGETICO:
IN ARETI CIRCA **4,4 GWh**
DI RISPARMIO/ANNO E **1.600 t**
DI CO₂ NON EMESSE
IN ACEA ATO 2 CIRCA **5,2 GWh**
DI RISPARMIO/ANNO E **1.900 t**
DI CO₂ NON EMESSE



CIRCA **422.000 GWh**
di consumi elettrici
DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO
da energia rinnovabile
CERTIFICATA G.O.



campagne di ricerca perdite.
NELL'ATO 2 MONITORATI OLTRE
10.000 km DI RETE
DI DISTRIBUZIONE IDRICA

I CONSUMI ENERGETICI

I CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO

I consumi totali di energia, diretti e indiretti, ammontano a circa 12.300 TJ con un incremento di circa il 2% rispetto al 2017. L'incremento è dovuto all'aumento dei consumi diretti (tabella n. 58) – che implicano l'utilizzo di fonti primarie per il funzionamento del sistema produttivo – in particolare l'energia prodotta dalle Centrali idroelettriche, dalla Centrale CAR di Tor di Valle e in minima parte anche dai termovalorizzatori, compensato quasi totalmente dalla diminuzione dei consumi indiretti, che includono le perdite che si verificano nella rete di distribuzione elettrica di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto (tabella n. 59). Questi ultimi, infatti, sono scesi di circa il 5%, grazie soprattutto ai minori consumi di illuminazione pubblica, dovuti alle

numerose sostituzioni di lampade tradizionali con impianti a LED, ma anche grazie a una leggera diminuzione delle perdite tecniche della rete di distribuzione (-3%) e a un decremento dei consumi globali di energia elettrica per distribuzione dell'acqua potabile/non potabile.

È inoltre da segnalare che, per il secondo anno consecutivo, i consumi elettrici delle principali Società, e in particolare i consumi legati ad impianti di gestione rifiuti, alla distribuzione di acqua potabile e non potabile, alla depurazione e ai consumi per le sedi lavorative, per un totale di circa 422.000 GWh, sono stati certificati come provenienti da fonti rinnovabili (certificazione mediante le Garanzie d'Origine G.O.) (tabella n. 59).

I trend degli indici di intensità di consumo energetico sono riportati nella tabella n. 60.

TABELLA N. 58 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2016-2018)

	2016	2017	2018
ENERGIA PER FONTE	TJ (GWh)		
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota rinnovabile	3.198,9 (888,6)	3.638,2 (1.010,6)	3.947,1 (1.096,4)
biogas (100% rinnovabile)	169,9 (47,2)	207,2 (57,6)	179,5 (49,9)
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota non rinnovabile	2.952,8 (820,2)	3.584,5 (995,7)	3.594,0 (998,3)
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento, essiccatori area idrica e riscaldamento uffici)	566,2 (157,3)	732,0 (203,3)	955,7 (265,5)
gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)	34,5 (9,6)	48,2 (13,4)	22,7 (6,3)
benzina (autotrasporto) ^(*)	4,9 (1,4)	2,9 (0,8)	3,5 (1,0)
diesel (autotrasporto)	61,6 (17,1)	129,6 (36,0)	124,4 (34,6)
GPL (riscaldamento)	0,8 (0,2)	0,8 (0,2)	0,2 (0,1)
totale	6.989,6 (1.941,6)	8.343,4 (2.317,6)	8.827,1 (2.452,0)

(*) I dati relativi ai consumi di diesel per autotrasporto del 2017 e 2018 includono i mezzi pesanti di Aquaser.

NB L'energia prodotta dagli impianti del Gruppo e immessa in rete è illustrata nel Bilancio ambientale (I Prodotti-Area Energia).

TABELLA N. 59 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2016-2018)

	2016	2017	2018
TIPOLOGIE CONSUMI INDIRETTI	TJ (GWh)		
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.283,8 (356,6)	1.244,9 (345,8)	1.204,6 (334,6)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica ^(*)	209,8 (58,3)	232,5 (64,6)	243,4 (67,6)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	86,2 (23,9)	72,5 (20,1)	91,0 (25,3)
consumi per illuminazione pubblica	604,3 (167,9)	416,3 (115,6)	302,3 (84,0)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti ^(**)	19,7 (5,5)	27,5 (7,7)	28,5 (7,9)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile ^(**)	875,9 (243,3)	994,5 (276,2)	885,2 (245,9)

TABELLA N. 59 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2016-2018) (segue)

	2016	2017	2018
TIPOLOGIE CONSUMI INDIRETTI	TJ (GWh)		
consumi elettrici per depurazione acqua reflua ^(*) (^{***})	681,7 (189,4)	662,4 (184,0)	699,6 (194,3)
consumi di energia elettrica per gli uffici ^(**)	35,7 (9,9)	36,1 (10,0)	34,8 (9,7)
totale consumi indiretti di energia	3.767,5 (1.046,5)	3.686,7 (1.024,0)	3.489,4 (969,3)

(*) A seguito di rettifiche, alcuni dati 2016 e 2017 sono stati modificati rispetto al pubblicato: ci sono state rettifiche minime per l'energia prodotta del 2016 e dati 2017 consolidati (energia elettrica consumata per distribuzione dell'acqua potabile e per impianti di depurazione).

(**) Energia certificata a G.O. (Garanzia di Origine).

(***) Per il 90% si tratta di energia certificata G.O.

TABELLA N. 60 - INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2016-2018)

Indice di intensità di consumo energetico	u.m.	2016	2017	2018
energia elettrica consumata per illuminazione pubblica per lampada	TJ/lampada	0,0027	0,0019	0,0013
energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa per acqua erogata ^(*)	TJ/Mm ³	3,8429	4,1592	4,1339
energia elettrica consumata da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa per servizio di fognatura per km di rete fognaria	TJ/km	0,0193	0,0163	0,0172

(*) La diminuzione del consumo di energia elettrica per acqua erogata nel 2018 dipende principalmente dalla maggiore piovosità dell'anno rispetto al 2017. I dati del biennio precedente sono stati rettificati con dati consuntivati.

I CONSUMI ENERGETICI FUORI DAL GRUPPO

Acea ha avviato, sin dal 2015, il monitoraggio, tramite questionari specifici, del **consumo energetico fuori dal Gruppo**, lungo la supply chain. A dicembre 2018 il questionario è stato inviato a oltre cento fornitori, i più rappresentativi rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. Grazie al riscontro pervenuto da 37 degli interpellati (pari al 29% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori), si sono stimati in circa 318.676 GJ i loro consumi energetici complessivi.

IL RISPARMIO ENERGETICO

Nel corso del 2018 **Ecogena** ha mantenuto la certificazione in qualità di ESCo (Società di Servizi Energetici), ai sensi della norma UNI CEI 11352; è quindi il soggetto idoneo a sviluppare le **iniziative di efficienza energetica delle società del Gruppo** e a rendicontarne gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'**ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**.

Tra le attività affidate ad Ecogena sono incluse anche la

progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione¹²⁰** per la produzione, in modo combinato, di **energia elettrica, calore e freddo**. Nel **2018** sono stati **gestiti impianti cogenerativi**, abbinati a reti di **teleriscaldamento, per un totale di 6,6 MW di potenza elettrica¹²¹**. Le produzioni complessive di energia sono in linea con l'anno precedente.

Al **31.12.2018**, gli impianti gestiti da Ecogena hanno avuto il riconoscimento di **6.683 TEE** ai sensi del DM 5 settembre 2011, dei quali 1.359 riferiti alla produzione 2017 (e consuntivati nel 2018) (si veda la tabella n. 61).

Per il raggiungimento dell'obiettivo di risparmio energetico, in capo ad Areti, le azioni si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato governato dal Gestore del Mercato Elettrico (GME), oltre all'acquisto dei 1.359 titoli da Ecogena. L'obbligo residuo relativo al 2018 è risultato pari a **89.078 TEE**, rispetto ai 111.348 TEE iniziali, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2017, pari a 44.512 TEE e quella residua del 2016 pari a 35.610 TEE. Nel novembre **2018** è stata **annullata una parte del residuo del 2016**, pari a **15.344 TEE**.

TABELLA N. 61 – I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA E LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA IMPIANTI DI ECOGENA (2016-2018)

	2016	2017	2018
ENERGIA PRODOTTA ^(*)	TJ (GWh)		
energia elettrica	66,2 (18,4)	61,9 (17,2)	54,1 (15,0)
<i>di cui impianti di proprietà Ecogena</i>	65,0 (18,1)	56,7 (15,7)	50,3 (14,0)

¹²⁰ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

¹²¹ Nei 6,6 MW è incluso 1 MW relativo alla gestione della centrale di Prepo, nel comune di Perugia, non di proprietà di Ecogena.

TABELLA N. 61 – I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA E LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA IMPIANTI DI ECOGENA (2016-2018)
(segue)

	2016	2017	2018
ENERGIA PRODOTTA (*)	TJ (GWh)		
di cui impianti di proprietà di terzi	1,4 (0,4)	5,1 (1,4)	3,9 (1,1)
energia termica	87,6 (24,3)	90,4 (25,1)	95,4 (26,5)
di cui impianti di proprietà Ecogena	72,1 (20,0)	74,8 (20,8)	81,1 (22,5)
di cui impianti di proprietà di terzi	15,4 (4,3)	15,7 (4,4)	14,3 (4,0)
energia frigorifera (tutti impianti di proprietà)	15,6 (4,3)	17,0 (4,7)	34,5 (9,6)
TEE TOTALI (tutti da impianti di proprietà di Ecogena)	unità		
	1.203	1.039	1.359

(*) Dati stimati 2018, per indisponibilità dei mesi novembre e dicembre. I dati del biennio precedente sono stati rettificati per miglioramento nella modalità di rendicontazione.

AZIONI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Acea, durante l'anno in esame, ha realizzato diversi **interventi di recupero di efficienza energetica nei processi gestiti**, in particolare presso le **Società delle aree industriali Idrico, Infrastrutture energetiche e Ambiente**.

Con riferimento alla Sede centrale di piazzale Ostiense e a seguito dei lavori di efficientamento energetico del 2017, nel 2018 è stato avviato il **Servizio di Prestazione Energetica**, ovvero la misurazione e la rendicontazione periodica dei consumi registrati sulle linee elettriche oggetto di riassetto nella stessa sede: al 31.12.2018 l'intervento ha prodotto un **risparmio energetico pari a 109 MWh**. Per l'**area industriale Idrico**, considerando le Società in perimetro – Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa – quest'anno si è registrato un decremento dei consumi (-5% rispetto al 2017), dovuto principalmente a condizioni climatiche meno siccitose, che hanno consentito un minor ricorso agli impianti di emergenza, molto energivori. Inoltre **le Società, ove possibile, hanno migliorato la propria efficienza energetica specifica**.

Sul fronte dell'efficientamento energetico, **Acea Ato 2** ha ottenuto nel 2018 **risparmi energetici per circa 18,7 TJ/anno, con un risparmio di circa 1.870 tonnellate di emissioni di CO₂**. In particolare, gli interventi significativi si sono concentrati, da una parte sulle **attività connesse al recupero delle perdite idriche**, che hanno portato ad un **efficientamento pari a 11,5 TJ**, dall'altra sulle **attività di depurazione**, nell'ambito delle quali gli interventi di **ottimizzazione del comparto di ossidazione dei depuratori** (impianti di Capoluogo, Cerquette, Cobis e Ostia) hanno portato ad un **efficienza energetica pari a 6,8 TJ**. È proseguita inoltre anche nel 2018 la sostituzione, presso impianti della Società, dei corpi illuminanti con impianti LED, con un risparmio di circa 0,14 TJ.

In **Acea Ato 5** si è verificato un **decremento dei consumi** (pari a circa il 7%) soprattutto per le migliori condizioni climatiche ma anche per alcuni interventi volti ad aumentare l'efficienza energetica, sia presso due depuratori (Madonna del Piano e Castro dei Volsci) sia presso sollevamenti idrici e campi pozzo, grazie all'installazione di strumentazione adeguata: inverter, sonde di livello e interconnessioni, che hanno prodotto un'efficientamento pari a circa 3,5 TJ.

I consumi di **Gesesa**, in valore assoluto sono aumentati, ma ciò è dovuto all'acquisizione di un comune (Morcone) e alla messa in esercizio di cinque nuovi sollevamenti fognari e altrettanti impianti

di depurazione. Mentre, rispetto all'anno 2017, a parità di utenze elettriche si è ottenuto un risparmio di circa 1 GWh da attribuire ad un'**ottimizzazione della distribuzione delle portate della sorgente Sorienza** e a una **riduzione delle pressioni di rete**.

Per l'area **Infrastrutture energetiche**, la società **Areti**, che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, ha proseguito gli **interventi di efficientamento** stabiliti a seguito delle **diagnosi energetiche svolte in alcune sedi aziendali**, nell'ambito del Sistema Gestione energia UNI EN ISO 50001 e secondo il D. Lgs. n. 102/2014.

In particolare, nel 2018 è stata completata la trasformazione a pompe di calore dell'impianto di climatizzazione e produzione di acqua calda sanitaria della sede di San Leone a Via Grotte d'Arcaccio, a Roma.

Sono di **rilievo gli interventi sulla rete** di distribuzione orientati al risparmio energetico. Si tratta, in particolare: dell'ottimizzazione dell'assetto della rete MT e della progressiva trasformazione del livello di tensione da 8,4 a 20 kV; di altri adeguamenti per le linee AT e BT; dell'impiego di **268 trasformatori MT/BT a bassissime perdite**. Nella tabella n. 62 sono riportate le tipologie di interventi e i relativi risparmi energetici dell'ultimo triennio. Tali efficientamenti hanno portato, nel 2018, a un risparmio energetico complessivo pari a circa 15,8 TJ e a **circa 1.600 tonnellate di CO₂ evitate**.

Si evidenzia inoltre la **riduzione dei consumi energetici degli impianti di illuminazione pubblica**: le lampade totali, tra il 2016 e il 2018, sono passate da 220.474 a 225.619. I consumi per illuminazione pubblica sono invece **scesi da 167,9 GWh (604 TJ) del 2016 a circa 84 GWh (302 TJ) nel 2018**, con un dimezzamento dovuto principalmente all'installazione di **lampade a tecnologia LED**: da 84.871 nel 2016 a 191.200 nel 2018.

Infine, per l'area **Ambiente**, nel 2018 si segnalano alcune attività di **efficientamento** energetico avviate per le linee 2 e 3 **dell'impianto di San Vittore**. Gli interventi sono consistiti nella sostituzione dei "banchi surriscaldatori" delle linee 2 e 3, che ha migliorato lo scambio termico dei fumi della combustione in caldaia con l'acqua, e nella realizzazione di un nuovo "settaggio" dell'impianto DeNO_x¹²² della linea 3, con la riprogrammazione delle quantità di metano (e di soluzione ammoniacale) necessarie all'abbattimento degli ossidi di azoto, entrambi con positive ripercussioni sui consumi.

¹²² Il sistema DeNO_x è il sistema per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x), che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, da cui deriva come risultato azoto.

TABELLA N. 62 – EFFICIENZA ENERGETICA IN ARETI (2016-2018)

azione	2016	2017	2018
RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO		(GJ)	
riduzione delle perdite sulla rete	29.365	24.959	14.627 (*)
riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori	474	662	1.112
trasformazione a pompe di calore dell'impianto di climatizzazione e produzione di acqua calda sanitaria	-	-	47
rifacimento centrale termica	61	61	61
rifacimento impianto di illuminazione interna di una sede	5	5	5
rifacimento impianto di illuminazione esterna CP Casaletto	-	54	54

(*) Valore stimato in attesa di studio analitico di rete

L'ATTENZIONE AL CONSUMO DELLA RISORSA IDRICA

I consumi idrici del Gruppo, illustrati nella tabella n. 63, si riferiscono

sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. La diminuzione dei consumi dipende dalla **contrazione dei consumi per processi**, attribuibile principalmente ad azioni di efficientamento presso impianti della società Acea Ato 2.

TABELLA N. 63 - CONSUMI IDRICI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2016-2018)

TIPOLOGIA DI CONSUMI	2016	2017	2018
	(Mm ³)		
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica, altri impianti Acea Ambiente, Società idriche	0,14	0,97	0,29
di cui acquedotto	0,080	0,896	0,211
di cui pozzo	0,060	0,060	0,053
di cui piovana	0,000	0,003	0,000
di cui fluviale	0,000	0,003	0,003
da autobotti	0,000	0,001	0,000
di cui recuperata	0,002	0,005	0,025
consumi idrici uso civile/sanitario	2,12	1,43	1,71
di cui acquedotto	2,117	1,432	1,712
di cui pozzo	0,000	0,000	0,001
di cui autobotti	0,004	0,001	0,001
totale consumi di acqua	2,26	2,40	2,01

In alcuni impianti sono stati implementati **progetti finalizzati a recuperare acque reflue di processo, per riutilizzarle ad uso industriale**. Presso il **termovalorizzatore di San Vittore del Lazio**, le acque meteoriche sono riutilizzate nel processo di produzione di acqua demineralizzata, previo trattamento in impianto chimico fisico dedicato¹²³. Grazie alla presenza di tale tecnologia i volumi di acqua scaricata in corpo idrico sono stati nulli e **i volumi di acqua recuperata** sono stati pari a circa **12.200 metri cubi**.

Presso **l'impianto di compostaggio di Aprilia**, dove è funzionante dal 2017 l'impianto di trattamento delle acque reflue riutilizzabili nel ciclo industriale, si sono riciclati **circa 5.900 metri cubi d'acqua**.

In **Acea Ato 2** si registra, nel complesso, una riduzione dei consumi per usi civili/di processo, passati da 1,8 Mm³ del 2017 a 1,3 Mm³ del 2018.

Presso il polo impiantistico di Orvieto, infine, è operativo un sistema di raccolta dell'acqua piovana proveniente dal tetto del fabbricato dell'impianto di trattamento per il reintegro della riserva antincendio.

PERDITE IDRICHE

La gestione sostenibile dell'acqua include il tema del **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione**. Nel corso del 2018, in linea con l'anno precedente, le Società idriche, ed in particolare Acea Ato 2, hanno proseguito un'intensa attività di ricerca perdite, al fine di recuperare il più possibile la risorsa (vedi box *Piano di recupero perdite a Roma e nei comuni dell'ATO 2*).

Congiuntamente all'attività di ricerca perdite occulte, Acea Ato 2 ha proseguito le attività di **distrettualizzazione** mirate ad efficientare porzioni di territorio, definendo interventi o riconfigurazioni di assetti di rete, attraverso la verifica delle perimetrazioni dei distretti idrici e l'ottimizzazione delle pressioni. Complessivamente, ad oggi, sono stati studiati circa 4.200 km di rete di distribuzione della città di Roma e realizzati **72 distretti di misura**. Per circa 1.000 km di rete di distribuzione, lo studio è stato integrato con un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione della strumentazione per la gestione in remoto della rete.

¹²³ L'impianto chimico fisico dedicato è entrato in esercizio a gennaio 2017.

Acea Ato 2, nell'anno, ha effettuato attività di **efficientamento** delle reti anche presso **21 comuni** della provincia. Lo studio è stato focalizzato su **1.200 km di rete idrica** (ad integrazione dei 1.000 km già interessati nel 2017), articolando l'attività in rilievi, misure

di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, modellizzazione matematica ed attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di studio ed efficientamento sono state importate nei sistemi GIS.

PIANO DI RECUPERO PERDITE A ROMA E NEI COMUNI DELL'ATO 2

Nel 2018, a seguito della emergenza idrica che ha coinvolto la città di Roma nel 2017, è proseguita l'attività di ricerca perdite sulla rete idrica della città ed è stata estesa anche alle reti dei comuni dell'ATO 2.

Il Piano di azione ha previsto la suddivisione del

territorio da monitorare in lotti e le campagne di ricerca perdite sono state svolte con l'ausilio di squadre operative, dislocate nelle diverse aree, coordinate da un team di esperti che hanno poi elaborato i dati acquisiti e indirizzato gli interventi di riparazione.

Complessivamente nell'anno sono stati monitorati 10.000 km di rete di distribuzione (per complessivi 21.000 km di rete **monitorati dall'avvio – nel 2017 – delle attività**) con **individuazione di circa 2.000 perdite occulte**.¹²⁴

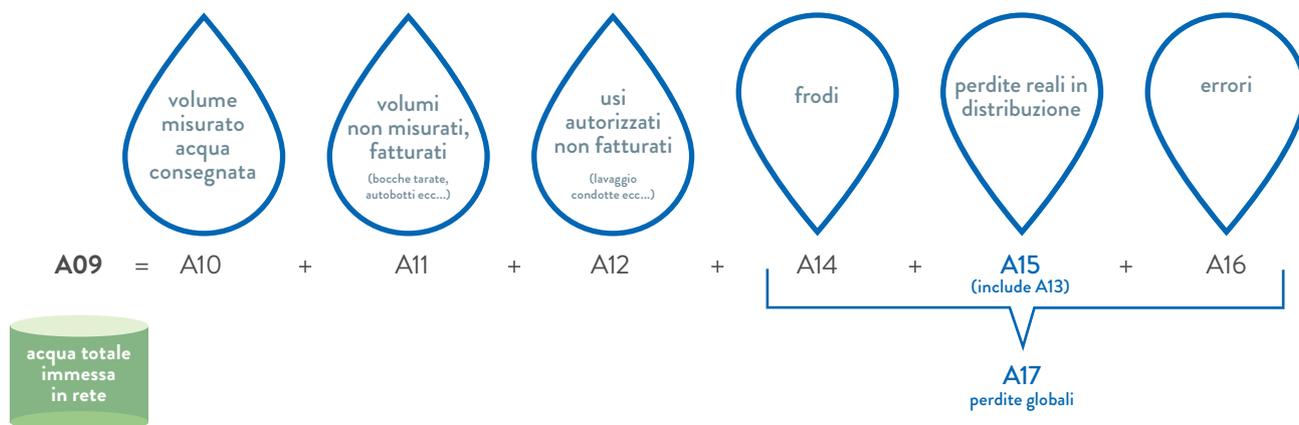
Nel 2018 Acea Ato 5 ha portato avanti l'analisi degli assetti delle reti idriche (in particolare presso parte dei territori di Arpino, Pico, Villa Santa Lucia) e l'attività di **ricerca e recupero perdite, programmando** circa 2.654 ordini di **ricerca perdite**. Nei comuni di **Ceccano e Frosinone**, inoltre, sono stati eseguiti interventi di bonifica delle reti idriche, che hanno consentito un recupero della risorsa idrica stimato in, circa 4 l/s per l'intervento nel comune di Ceccano e circa 10 l/s per l'intervento nel comune di Frosinone.

Gesesa nel 2018 ha ulteriormente sviluppato la distrettualizzazione delle reti idriche estendendo la riduzione delle pressioni e ponendosi l'obiettivo di arrivare a coprire con l'attività tutti i comuni gestiti. Nel 2018, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca**

e recupero perdite ha comportato **291 interventi e la bonifica di circa 0,84 km** di rete idrica.

In merito al tema delle perdite idriche, per rendere confrontabili i dati tra diversi operatori e definire le grandezze che concorrono alla loro stima, il DM 99/97 fornisce il modello di riferimento, insieme ai provvedimenti con i quali, negli ultimi anni, l'**ARERA** è intervenuta introducendo progressive novità nel processo di calcolo. I dati di bilancio idrico, illustrati nel dettaglio nel **Bilancio Ambientale**¹²⁵, sono stati elaborati garantendo la confrontabilità dell'ultimo triennio. Il grafico n. 48 illustra **il modello indicato nel D.M. 99/97**, considerando gli interventi della regolazione dell'ARERA.

GRAFICO N. 48 – LE PERDITE REALI IDRICHE (MODELLO DEL DM 99/97, INTEGRAZIONI REGOLATORIE DELL'ARERA)



Nel 2018, gli interventi di ricerca e riparazione perdite sopra descritti hanno prodotto, per la città di **Roma** ("rete storica"), una **diminuzione delle perdite reali**, che si sono attestate al valore del **38%** (erano al 41% nel 2017). Il valore delle perdite reali è sceso anche per tutta la rete dell'ATO 2 portandosi al 44% (45,5% nel 2017).

In **Acea Ato 5** (Frosinone) le perdite reali 2018 sono risultate

pari al 72,8% circa dell'immesso in rete; essendo aumentato il dato, si prevede di avviare, nel 2019, un Piano straordinario, che comporterà la distrettualizzazione delle reti, dal quale ci si attende, unitamente agli esiti di una campagna di ricerca utenze non ancora messe a ruolo, una riduzione dei volumi di perdite.

Infine, in **Gesesa** le perdite reali nel 2018 sono risultate pari a circa **il 38%**, con un **rilevante miglioramento** (45% nel 2017). Per i dettagli si veda il *Bilancio ambientale*.

¹²⁴ Sono definite perdite occulte le perdite di acqua dovute a rottura o malfunzionamenti di impianti idrici privati, siano essi interrati o incassati, comunque non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente.

¹²⁵ I bilanci idrici delle società di Campania, Umbria e Toscana, consolidate a patrimonio netto, si possono esaminare nel capitolo *Schede società idriche e attività estere*.

EMISSIONI



ANALISI IN CONTINUO DELLE EMISSIONI DEI TERMOVALORIZZATORI: VALORI DEGLI INQUINANTI SENSIBILMENTE INFERIORI AI LIMITI DI LEGGE



MIGLIORA L'INDICE DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI (SCOPE 2) DA PERDITE DI RETE SUL TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA DISTRIBUITA:

0,0113 t/MWh

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea è un aspetto attentamente presidiato ogni anno. In particolare, presso gli impianti di termovalorizzazione, il monitoraggio viene effettuato tramite cabine fisse e mobili che campionano e analizzano i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri, periodicamente controllate da personale interno e certificate da laboratori esterni qualificati. Anche per il 2018 i valori dei principali inquinanti risultano sensibilmente al di sotto dei limiti di legge (si veda la tabella n. 64).

Prosegue comunque, in applicazione del principio di precauzione, l'attenzione e la ricerca verso soluzioni tecnologiche sempre più performanti sotto il profilo della qualità delle emissioni.

Nel 2018, sono stati condotti anche i rilievi delle emissioni odorogene e il monitoraggio delle "emissioni diffuse e fuggitive", con esiti privi di criticità.

Gli impianti di termovalorizzazione, inoltre, sono gestiti secondo le norme UNI EN ISO 14001, lo standard OHSAS 18001:2007 e lo schema europeo EMAS III. La registrazione EMAS, dopo la verifica da parte degli Enti preposti nell'anno, è stata estesa fino al 2021.

TABELLA N. 64 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2016-2018)

inquinante	u. m.	parametro di riferimento (*)	impianto San Vittore del Lazio (*)			2018	impianto Terni (*)		
			2016	2017	2018		parametro di riferimento (**)	2016	2017
HCl	mg/Nm ³	8	0,069	0,053	0,184	10	4,221	4,002	4,499
NO _x	mg/Nm ³	70	16,440	18,089	28,273	200	134,445	134,274	140,157
SO ₂	mg/Nm ³	40	0,032	0,014	0,006	50	0,297	0,490	0,194
HF	mg/Nm ³	1	0,010	0,011	0,021	1	0,924	0,122	1,084
CO	mg/Nm ³	40	1,065	1,447	1,320	25	0,108	1,018	0,084
polveri totali (particolato)	mg/Nm ³	3	0,004	0,006	0,006	5	0,753	0,678	0,705
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	mg/Nm ³	0,01	0,00001	0,00001	0,00002	0,01	<0,001	0,0001	0,5900
diossine e furani (PCDD +PCDF)	mg/Nm ³	0,1	0,0044	0,0047	0,0065	0,1	<0,01	0,0173	0,00005
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	mg /Nm ³	0,5	0,0193	0,0262	0,0253	0,5	0,0263	0,1085	< 0,001

(*) Le analisi per IPA, diossine e furani e metalli pesanti e loro composti sono di tipo quadrimestrale in discontinuo. La presenza del simbolo "<" individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevanza degli strumenti utilizzati dal laboratorio.

(**) I parametri di riferimento, D. Lgs. n. 46/2014, 2000/76/CE e AIA, sono distinti per ciascun impianto di termovalorizzazione.

NB I dati dell'impianto di San Vittore del Lazio si riferiscono a medie aritmetiche di due linee operative per il 2016 e a tre linee per il biennio 2017-2018.

Oltre alle attività di monitoraggio della qualità dell'aria, sopra richiamate, presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio viene periodicamente effettuato il monitoraggio della **qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti; in particolare è stato verificato il bioaccumulo dei metalli pesanti sulla matrice lichenica presente nei terreni. Nel corso dell'anno, presso le due centraline fisse, sono state effettuate 2 campagne di monitoraggio di 15 giorni ciascuna, per la determinazione dei metalli pesanti, del particolato (PM₁₀ e PM_{2,5}) e di altri inquinanti. I risultati di **tutte le campagne di monitoraggio**, con centraline fisse o mobili, **non hanno evidenziato criticità** dei parametri ricercati.

LE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Le emissioni di gas a effetto serra, così come definite dal documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o *GHG Protocol*), allineato con le **ISO 14064**, la cui implementazione è stata avviata nel 2018, sono classificate nelle tre tipologie seguenti:

- **emissioni di tipo Scope 1:** emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- **emissioni di tipo Scope 2:** emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- **emissioni di tipo Scope 3:** altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Acea quantifica le proprie emissioni di CO₂ **valutando la carbon footprint dei singoli macro processi produttivi** secondo le linee guida del *GHG Protocol*¹²⁶; partecipa, infatti, come in precedenza ricordato, alla compilazione annuale del questionario internazionale sulle emissioni di anidride carbonica, il cosiddetto "CDP" (si veda il box dedicato nel paragrafo *Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico*).

Le emissioni di tipo **Scope 1** sono **emissioni dirette** provengono principalmente dai termovalorizzatori e dalle centrali termoelettriche del Gruppo, e includono quelle derivanti dal

processo di riscaldamento, dagli essiccatori, dai gruppi elettrogeni, dagli autoveicoli dell'autoparco (con riferimento alle macchine a benzina e diesel) e, infine, dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF₆) che possono verificarsi presso gli impianti di Areti e dei gas freon dei condizionatori, questi ultimi rendicontati quest'anno per la prima volta.

Il contributo più importante, come accennato, deriva dalla CO₂ emessa dagli impianti di termovalorizzazione. Il dato è in diminuzione nel 2018 e ciò è dipeso, sostanzialmente, da una nuova metodologia di determinazione delle emissioni di CO₂ presso l'impianto di San Vittore del Lazio: dal calcolo si è passati alla misurazione, in continuo, al camino.

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 2** sono quelle indirette, derivanti dai consumi di energia elettrica e tenute anch'esse sotto controllo.

Si tratta, in entrambi i casi, di emissioni che Acea monitora con regolarità, rendicontandole, come ricordato, anche attraverso il CDP (si veda tabella n. 67).

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 3**, infine, sono rappresentate da **altre emissioni indirette**: come quelle derivanti dall'acquisto di beni/servizi e di lavori, dai viaggi dei dipendenti per ragioni d'ufficio e dal pendolarismo degli stessi. Relativamente alle emissioni Scope 3, Acea, già da alcuni anni, monitora i propri fornitori, affinché siano sensibilizzati al tema degli impatti ambientali e stima i dati relativi agli spostamenti dei dipendenti (si veda, più avanti, la tabella n. 67).

Tre impianti del Gruppo, in particolare il termovalorizzatore di Terni e le Centrali termoelettriche Montemartini e Tor di Valle, sono soggetti all'**Emission Trading Scheme** (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2016-2018, sono riportate in tabella n. 65.

TABELLA N. 65 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2016-2018)

impianto	2016		2017		2018	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle (*)	7.969	23.313	6.869	33.507	5.805	41.946
Montemartini	0	1.297	0	2.278	0	607
Termovalorizzatore di Terni	0	112.865	0	118.653	0	114.093 (**)

(*) Nel 2018, come per gli anni precedenti, il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (5.805 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento.

(**) Emissioni stimate, in attesa di certificazione da parte dell'ente preposto.

INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Uno degli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra monitorati (si veda tabella n. 67) concerne le **emissioni di anidride carbonica di tipo Scope 2, derivanti dalle perdite sulla rete** di distribuzione di energia elettrica, **rispetto al totale di energia elettrica distribuita**. L'indice **migliora ulteriormente**, passando da 0,0115 t/MWh del 2017 a **0,0113 t/MWh** del 2018, in linea con la decrescita continua delle perdite relative sulla rete (perdite

tecniche /energia elettrica distribuita).

Con riferimento alle altre emissioni in atmosfera e in particolare ai macro-inquinanti più rilevanti dovuti ai principali processi produttivi degli impianti (di Acea Ambiente e Acea Produzione), si vedano i dati riassuntivi nella tabella n. 66; in essi, rispetto ai dati 2017, si evidenzia la sostanziale stabilità di quello relativo all'NO_x (ossido di azoto) e la diminuzione delle altre tipologie di inquinanti, in particolare l'SO_x (ossido di zolfo).

¹²⁶ Si veda per approfondimenti www.ghgprotocol.org.

TABELLA N. 66 - LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAI PRINCIPALI IMPIANTI DEL GRUPPO (2016-2018)

emissioni	2016	2017	2018
	(t)		
CO	6,28	6,81	6,38
NO _x	171,13	198,20	198,40
SO _x	0,28	0,42	0,16
polveri (particolato)	0,55	0,55	0,50

NB Le emissioni si riferiscono agli impianti di Acea Ambiente - termovalorizzazione e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su impianti a rischio¹²⁷ hanno mostrato che le emissioni di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono sono presenti in quantità non significativa (si veda tabella n. 67 e il Bilancio ambientale, le Risorse utilizzate).

TABELLA N. 67 - INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO₂, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2016-2018)

EMISSIONI DI CO ₂				
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1				
DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA				
	u. m.	2016	2017	2018
emissioni di CO ₂ dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione	t	24.610	33.507	42.553
emissioni di CO ₂ dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente ^(*)	t	338.552	375.159	307.160
DA IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI, DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO				
emissioni di CO ₂ da impianti di gestione rifiuti	t	-	932	927
emissioni di CO ₂ da essiccatori impianti idrici	t	-	2.026	3.381
emissioni di CO ₂ da riscaldamento	t	1.018	1.008	751
emissioni di CO ₂ da autoparco ^(**)	t	4.891	7.371	9.407
emissioni di CO ₂ da impianti di Areti (da SF ₆) ^(***)	t	14.820	14.100	11.233
emissioni di CO ₂ sostanze refrigeranti (HCFC) ^(****)	t	-	-	46
TOTALE EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1	t	383.891	434.103	375.458
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2				
emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica location based (market based) ^(*****)	t	349.718 (422.576)	332.547 (170.072)	304.412 (158.479)
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3				
emissioni di CO ₂ derivanti dall'acquisto di beni/servizi, e lavori ^(*****)	t	17.099	24.134	23.876
emissioni di CO ₂ da pendolarismo	t	3.687	3.286	4.088
emissioni di CO ₂ da business travel	t	197	152	160
INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA				

¹²⁷ Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

indice di intensità delle emissioni di GHG	u. m.	2016	2017	2018
emissioni di CO ₂ (Scope 1+ Scope 2)/ valore aggiunto Gruppo Acea	(t/k€)	0,723	0,789	0,647
emissioni di CO ₂ di Scope 1/produzione lorda ^(*****)	(g/kWh)	480,9	487,7	361,3
emissioni di CO ₂ di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti ^(*****)	(t/MWh)	0,0119	0,0115	0,0113

(*) Il dato 2016 di San Vittore è stato rettificato. Nel 2018 il dato dello stesso impianto è stato misurato al camino (nel biennio precedente è stato calcolato). Il dato 2017 di Terni è stato rettificato, mentre il dato 2018 è stimato, in attesa della relativa certificazione da parte di Ente terzo.

(**) Nel 2018 sono incluse le emissioni derivanti dai consumi dei carburanti dei mezzi pesanti utilizzati da Aquaser.

(***) Sono le tonnellate di CO₂ equivalente corrispondenti alle emissioni di SF₆ gas isolante presente nelle apparecchiature AT di Areti (1 t di SF₆ equivale a 23.500 t di CO₂, GHG Protocol-5th Assessment Report- AR5): 0,478 tonnellate nel 2018 (0,478x23.500=11.233 t). I dati 2017 e 2018 non sono confrontabili con quello degli anni precedenti, quando si usava il fattore 22.800 del 4th Assessment Report- AR4.

(****) Per la prima volta nel 2018 si è calcolato il contributo dovuto ai reintegri dei fluidi HCFC negli impianti del Gruppo.

(*****) Le emissioni indirette (scope 2) includono le società del perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria: Acea Ambiente, Aquaser, Acea Produzione, Areti, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO₂/MWh), per il calcolo di tipo *location based*, si è utilizzato il valore 0,36, come da documento "Confronti internazionali" di Terna (ottobre 2018). Dal 2016 si è calcolato il dato delle emissioni di tipo Scope 2 anche col metodo Market Based. I coefficienti Residual Mixes sono rispettivamente per il 2016, il 2017 e il 2018: 0,435 t/MWh, 0,465 t/MWh e 0,476 t/MWh (Fonte: documento AIB "European Residual Mixes 2017").

Considerando tutto il Gruppo, cioè anche le altre società idriche Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Acque, per la sola quota parte di proprietà Acea, per il triennio 2016-2018 le emissioni di CO₂ Location based sono rispettivamente pari a 409.128 t, 398.287 t e 369.596 t e le emissioni Market based sono pari a 494.363 t, 235.812 t, e 244.750 t.

(*****) Il dato, stimato, si riferisce ai fornitori di beni, servizi e lavori, e sono incluse le emissioni dei trasporti. Il dato 2017 è stato rettificato.

(*****) Dal 2018 le emissioni di scope 1 incluse in questo indice sono le emissioni da impianti di produzione di energia. La riduzione del 2018 dipende principalmente dal valore delle emissioni a San Vittore dove si è proceduto a misurare le emissioni invece che a utilizzare il calcolo utilizzato per il biennio precedente; il valore 2017 delle emissioni di Terni è stato rettificato e risulta maggiore di quanto pubblicato nel Bilancio Ambientale in precedenza.

(*****) Le perdite di rete considerate per le emissioni di tipo Scope 2 e per il calcolo dell'indicatore, per il triennio 2016-2018, sono le seguenti: 128.388 t, 124.479 t e 120.450 t (dovute alle perdite tecniche di energia elettrica sulla rete).

NB I fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard - dati ISPRA 2017, da DEFRA 2018 e dal GHG Protocol-5th Assessment Report- AR5.

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE

Il capitolo presenta dati e informazioni al di fuori del perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*). Nella prima parte si presentano le attività, le informazioni e i dati di bilancio ambientale delle principali Società del Gruppo operative nel settore idrico in Campania, Umbria e Toscana, consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio civilistico. Nella seconda parte si illustrano le attività delle Società operative all'estero. Si precisa che la Società Gori, entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018, per il presente ciclo di rendicontazione non è stata inclusa entro il perimetro della DNF, ma considerata al pari delle altre Società idriche partecipate.

LE ATTIVITÀ IDRICHE IN CAMPANIA, UMBRIA E TOSCANA

Anche nel 2018 per l'elaborazione dei bilanci idrici e, in particolare, per il calcolo delle perdite idriche, le Società hanno

seguito i criteri indicati dall'ARERA, oltre al D.M. 99/97, per il triennio, se non altrimenti specificato.

GORI

Gori S.p.A. è il soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato per l'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano (già A.T.O. 3 "Sarnese-Vesuviano" della Regione Campania).

È una Società per azioni a prevalente capitale pubblico, ove il primo socio privato di minoranza (che detiene il 37,05% del capitale) è stato individuato in ragione delle sue capacità tecnico-industriali e gestionali: si tratta di Sarnese Vesuviano Srl, Società con il 99,16% del capitale di proprietà di Acea SpA. L'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano comprende 76 comuni (59 della provincia di Napoli e 17 della provincia di Salerno), completamente acquisiti in gestione al 31/12/2009. L'Ambito Distrettuale conta circa 1.446.000 abitanti, con oltre 526.000 utenze; la rete idrica e quella fognaria si sviluppano, rispettivamente, per oltre 4.500 km e 2.400 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI GORI SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2017-2018)

(n.)	2017				2018			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	6	2	8	1,2	6	2	8	1,0
quadri	17	1	18	2,8	18	1	19	2,4
impiegati	299	60	359	55,4	359	81	440	55,8
operai	263	0	263	40,6	322	0	322	40,8
totale	585	63	648	100,0	705	84	789	100,0

DIPENDENTI GORI SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	585	63	648	705	83	788
<i>(di cui) personale in part-time</i>	0	1	1	0	1	1
personale a tempo determinato	0	0	0	0	0	0
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	1	1
totale	585	63	648	705	84	789

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2017-2018)

	2017	2018
infortuni (n.)	33	20
giorni totali assenza (*)	241	443
ore lavorate	1.023.504	1.249.176
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	32,42	16,01
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,23	0,35

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN GORI SPA (2017-2018)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
gestione del personale (*)	0	0	0	0	0	0	0	0
informatica	25	21	42	46	3.462	2.826	76.613	2.343
inserimento neo-assunti (*)	0	1	0	3	0	192	0	0
ambientale	3	2	5	2	1.508	60	24.980	0
tecnico-specialistica (**)	13	22	20	36	850	3.696	3.608	31.499
manageriale/ruolo (***)	2	2	8	13	358	1.236	12.919	0
amministrativo-gestionale	0	0	0	0	0	0	0	0
sicurezza	13	11	49	39	5.270	5.055	18.493	70.023
legale	3	8	12	15	1.596	284	3.300	3.500
esperienziale	2	7	5	23	5.233	5.428	108.740	88.840
totale	61	72	141	174	18.277	18.777	248.653	196.206

(*) La formazione può essere realizzata con la docenza di risorse interne al Gruppo.

(**) La formazione tecnico-specialistica include i corsi erogati agli addetti al Laboratorio, dagli Enti accreditati, relativamente alla qualità tecnica e ai campionamenti.

(***) Nel 2018 una rappresentanza di quadri e dirigenti è stata coinvolta nel percorso formativo "Accademia Manageriale" promosso dalla Capogruppo.

DIPENDENTI FORMATI (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	565	57	622	696	80	776

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI E I DATI AMBIENTALI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA (impianti attivi) (2016-2018)

	2016	2017	2018
rete idrica (km)	4.501,50	4.500,38	4.574,50
acquedotti e reti di adduzione (km)	452,96	455,89	467,19
rete di distribuzione (km)	4.048,55	4.044,49	4.107,31
opere di presa pozzi (n.)	75	76	90
opere di presa sorgenti (n.) (*)	4	4	10
stazioni di sollevamento (n.) (**)	98	104	101
serbatoi (n.) (***)	163	169	170

(*) Nel 2018 il dato relativo alle sorgenti è aumentato a seguito dell'adozione di un nuovo criterio di calcolo che, per il complesso Sorgente Imbutto, fino allo scorso anno contato come singola sorgente, considera, in maniera distinta, le sorgenti attive appartenenti al medesimo complesso (nel 2017 il Complesso era considerato 1 sola sorgente, nel 2018 sono state considerate le 7 sorgenti attive sulle 12 totali).

(**) I dati del 2017 sono stati rettificati e allineati alla comunicazione ARERA. I dati del 2018, rispetto ai dati dell'anno precedente, risentono della dismissione degli impianti di sollevamento idrico Pastore, Sistema Alto, Via Ponte Don Melillo e Rione Gesca e dell'inclusione della stazione di sollevamento di Traiano.

(***) I dati del 2017 sono stati rettificati e allineati alla comunicazione ARERA. I dati includono i serbatoi Boccia al Mauro di Gori, Traiano, Per Visciano e Piano del Canto.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA (2016-2018)

	2016	2017	2018
impianti di depurazione (n.)	7	7	7
sollevamenti fognari (n.) (*)	165	169	174
rete fognaria (km)	2.333	2.413	2.409

(*) Dal 2018 Gori ha assunto la gestione di 5 nuovi sollevamenti fognari (al netto di due dismissioni).

CERTIFICAZIONI

Gori, dal 2015, si è dotata di un Sistema di gestione della Sicurezza sul lavoro, certificato secondo lo standard **BS OHSAS 18001:2007**. Nel 2018 la Società Gori Servizi ha conseguito le

certificazioni per il Sistema di gestione della Qualità, secondo la norma **UNI ISO 9001:2015**, e per il Sistema di gestione Ambientale, in ottemperanza alla norma **UNI ISO 14001:2015**.

BILANCIO AMBIENTALE DI GORI SPA (2016-2018)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
ACQUA POTABILE					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	44,41	70,98	55,89	-21,3
da pozzi	Mm ³	41,45	69,10	54,14	-21,6
da sorgenti	Mm ³	2,96	1,87	1,74	-7,0
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	158,20	126,20	139,47	10,5
acqua potabile immessa in rete ^(*)	Mm ³	202,62	202,52	193,34	-4,5
totale acqua potabile erogata ^(*)	Mm³	90,37	89,49	89,93	0,5
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97					
perdite globali (grandezza A17) ^(*)	Mm ³	111,80	113,03	103,41	-8,5
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97) ^(*)	Mm ³	87,76	88,16	81,17	-7,9
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	8,2	9,0	7,7	-14,4
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	81.590	101.460	95.462	-5,9
n. determinazioni analitiche acque reflue ^(**)	n.	19.454	19.180	19.854	3,5

(*) I dati del 2017 sono stati aggiornati rispetto alla precedente pubblicazione e coerenti con i dati definitivi trasmessi all'ARERA.

(**) Il dato include le determinazioni eseguite sulle acque reflue di rete fognaria e impianti di depurazione.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	401,9	196,9	159,5	-19,0
ENERGIA ELETTRICA ^(*)					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	52,38	71,63	78,31	9,3
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	52,14	71,46	77,54	8,5
energia elettrica uffici	GWh	0,24	0,17	0,76	-
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in polvere	t	30,7	19,0	14,5	-23,7
polielettrolita in emulsione	t	33,1	34,0	49,2	44,7
ipoclorito di sodio	t	172,2	152,0	101,9	-33,0
cloruro ferrico coadiuv. di flocculazione (40%)	t	129,0	122,0	165,0	35,2
acido citrico	t	1,2	4,0	5,0	25,0
acido peracetico, poliammina/antischiuma	t	96,2	81,0	100,4	24,0
policlorigerato di alluminio (PAC)	t	4,1	4,0	7,3	82,5
olio minerale e grasso	t	6,4	6,0	3,5	-41,7
altro (COD artificiale + soda per deodorizzazione)	t	2,2	3,1	4,7	51,6
ENERGIA ELETTRICA PER ACQUE REFLUE					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	14,76	14,00	14,59	4,2
energia elettrica per depurazione	GWh	10,15	9,02	9,20	2,0
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,61	4,99	5,39	8,0

LE RISORSE UTILIZZATE (segue)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
ALTRI CONSUMI (*)					
altri consumi acqua potabile	m ³	7.797	7.282	8.827	21,2
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	7.797	7.282	8.827	21,2
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m ³	0	0	0	-

(*) Nel 2018 l'incremento dei consumi di energia elettrica relativi agli impianti di sollevamento e alle sedi amministrative (uffici) è determinato dal trasferimento della gestione, e della relativa contabilizzazione, delle forniture elettriche, fino allo scorso anno gestite da terzi, in capo a Gori.

(**) I dati relativi alla voce "altri consumi" sono stimati. Il dato relativo all voce "usi idrici di processo" è pari a zero in quanto viene utilizzata acqua ad uso industriale.

GLI SCARTI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione (*)	t	12.526	6.318	4.743	-24,9
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.382	2.187	944	-56,8
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE (**)					
rifiuti pericolosi	t	0,067	0,058	0,060	3,4
rifiuti non pericolosi	t	5,20	10,0	93,0	-

(*) La riduzione di produzione di fango è dovuta all'attivazione, dal 2017, dell'essiccatore presso il depuratore di Scafati che ha permesso di abbattere notevolmente la frazione umida del fango disidratato.

(**) Come per gli scorsi anni, la variabilità dei quantitativi dei rifiuti pericolosi e non pericolosi, derivanti dai processi di depurazione - ad esclusione di fango, vaglio e sabbia -, è legata ad attività estemporanee e pertanto le quantità possono essere molto variabili.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2016-2018)

(t/anno)	2016	2017	2018
COD _{in}	2.772	3.239	1.882
COD _{out}	158	213	152

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA (2016-2018)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	9	9	10
COD	20	24	22
SST	20	23	15
NH ₄ ⁺	1	1	2
fosforo	1	1	1

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA (2016-2018)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	94	93	93
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	84	84	86
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	97	97	96
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	69	53	67

EFFICIENZA

Gori, nel triennio 2016-2018, ha messo in atto interventi di

efficientamento energetico, conseguendo i risparmi riportati in tabella.

EFFICIENZA ENERGETICA GORI SPA (2016-2018)

azione	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2018 (kWh)
impianto Tartaglia - campo pozzi - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di San Giorgio a Cremano e Portici)	833.424	-	1.014.394
depuratore di Scafati - intervento di rimozione del reflusso di acqua nelle vasche del sollevamento secondario, razionalizzazione del sistema di ossidazione biologica - installazione nuovo sistema di illuminazione con lampade a Led (Comune di Scafati)	676.424	864.448	-
impianto di Suppezza - campo pozzi - installazione valvola di regolazione della portata e gestione telecontrollata della stessa (Comune di Castellammare di Stabia)	466.396	-	520.495
impianto di Fontana Grande - sollevamento - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Castellammare di Stabia)	418.929	-	422.934
impianto di Murata - sollevamento - regolazione funzionamento elettropompe tramite inverter (Comune di Cercola)	385.525	-	-
pozzo Sala - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Corbara)	101.586	-	78.696
pozzo Parrocchia - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Palma Campania)	69.951	46.664	12.607
pozzo Torretta - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Pagani)	31.699	-	42.366
pozzo Spiano - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Mercato San Severino)	13.353	-	36.179
campo pozzi Mercato Palazzo - installazione sistema di TLC - revamping elettromeccanico (Comune di Sarno)	-	-	4.232.926

UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una Società a prevalente capitale pubblico, partecipata al 40% da Acea SpA. La Società, dal 1° gennaio 2003, gestisce il servizio idrico integrato negli ambiti territoriali integrati (ATI) Umbria 1 e 2, costituiti da 38 comuni, di cui 37

della provincia di Perugia e 1 (San Venanzo) della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di circa 502.000 abitanti per 233.000 utenze servite. La rete idrica è pari a circa 6.124 km e quella fognaria a 1.620 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2017-2018)

(n.)	2017				2018			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	4	0	4	1,2	4	0	4	1,1
quadri	7	2	9	2,7	9	2	11	2,9
impiegati	63	58	121	35,9	72	75	147	39,1
operai	203	0	203	60,2	214	0	214	56,9
totale	277	60	337	100,0	299	77	376	100,0

DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	272	50	322	255	51	306
<i>(di cui) personale in part-time</i>	2	8	10	2	6	8
personale a tempo determinato	5	9	14	36	24	60
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	1	1	8	2	10
totale	277	60	337	299	77	376

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2017-2018)

	2017 ^(*)	2018
infortuni (n.)	15	19
giorni totali assenza	1.212	818
ore lavorate	568.260	615.479
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	26,39	30,87
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	2,13	1,33

(*) Il dato "ore lavorate" 2017 è stato stimato; anche gli indici IF e IG risultano conseguenti alla stima.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN UMBRA ACQUE SPA (2017-2018)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017 (*)	2018
alta formazione	0	1	0	1	0	4	0	2.600
tecnico-specialistica	37	62	58	87	1.929	3.561	77.748	71.714
legale	7	6	7	6	61	92	1.110	8.384
manageriale	11	10	11	15	706	1.016	28.366	27.307
amministrativo-gestionale	0	0	0	0	0	0	0	0
sicurezza	0	16	0	39	0	1.366	0	13.240
totale	55	95	76	148	2.696	6.039	107.224	123.245

(*) I costi 2017 sono stati calcolati in proporzione al costo orario relativo all'anno precedente.

DIPENDENTI FORMATI (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	277	60	337	182	64	283

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI E I DATI AMBIENTALI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (2016-2018)

	2016	2017	2018
rete idrica (km)	6.398	6.071	6.124
acquedotti e reti di adduzione (km)	385	1.363	1.388
rete di distribuzione (km)	6.013	4.708	4.736
opere di presa pozzi (n.)	219	222	219
opere di presa sorgenti (n.)	289	289	285
opere di presa fiumi (n.)	2	2	2
stazioni di sollevamento (n.)	238	250	261
piezometri (n.)	1	1	1
serbatoi (n.)	580	587	587
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	249	250	250

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2016-2018)

	2016	2017	2018
impianti di depurazione (n.)	117	117	114
sollevamenti fognari (n.)	206	216	223
rete fognaria (km) ^(*)	3.543	3.543	1.620

(*) La consistente variazione del dato 2018, rispetto agli anni precedenti, è imputabile alla diversa modalità di rilevazione delle consistenze, mediante il sistema informativo geografico GIS.

CERTIFICAZIONI

Umbra Acqua ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS)**, conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007**.

Nel 2018 la Società ha sostenuto, con esito positivo, la verifica per il rinnovo della certificazione del Sistema di gestione della Qualità, secondo la norma **UNI ISO 9001:2015**.

Il Laboratorio di analisi, accreditato secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**, ha esteso l'accreditamento a prove sia chimiche che microbiologiche, per le matrici acquose di tipo naturale, per il consumo umano e di scarico, su molteplici parametri, tra cui pH, conducibilità, metalli, anioni, prove microbiologiche (come batteri Escherichia Coli e Enterococchi), azoto totale e fosforo totale.

Nel 2018 sono state svolte 54 prove accreditate.

BILANCIO AMBIENTALE DI UMBRA ACQUE SPA (2016-2018)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
ACQUA POTABILE					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	58,17	58,63	58,69	0,1
<i>da pozzi</i>	Mm ³	44,30	46,85	46,05	-1,7
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	13,87	11,78	12,64	7,3
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	1,07	1,21	1,37	13,2
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	59,00	59,59	60,06	0,8
totale acqua potabile erogata	Mm ³	27,83	28,04	28,55	1,8
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	26,04	26,08	25,65	-1,6
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	24,59	24,67	24,50	-0,7
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	59,2	56,0	61,3	9,5
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile totali	n.	72.420	79.750	136.881	71,6
<i>di cui n. determinazioni analitiche acqua potabile (*)</i>	n.	69.820	71.250	129.381	81,6
<i>di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali</i>	n.	2.600	8.500	7.500	-11,8
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	36.169	38.128	39.693	-4,1

(*) Il maggior valore è legato ad un aumento dei parametri determinati per singolo campione analizzato ed in particolare all'espressione, nei Rapporti di Prova, dei singoli analiti legati agli antiparassitari.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali (*)					
ipoclorito di sodio	t	52,1	60,0	60,0	-
clorito di sodio	t	153,0	200,0	200,0	-
acido cloridrico	t	150,6	200,0	200,0	-
policloruro di Al	t	4,0	12,0	12,0	-
acido fosforico 10%	t	6,4	9,0	9,0	-
acido acetico	t	86,7	100,0	0,0	-
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	63,20	71,86	71,46	-0,6
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	GWh	62,85	71,49	71,08	-0,6
<i>energia elettrica uffici</i>	GWh	0,36	0,37	0,38	2,7

LE RISORSE UTILIZZATE (segue)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	78,7	80,0	90,9	13,6
cloruro ferrico (40%)	t	49,6	40,0	28,0	-30,0
olio minerale e grasso (*)	t	1,40	1,40	1,40	-
ENERGIA ELETTRICA PER ACQUE REFLUE					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	20,58	20,93	21,02	0,4
energia elettrica per depurazione	GWh	16,27	16,97	16,29	-4,0
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,19	3,84	4,62	20,3
energia elettrica uffici	GWh	0,12	0,12	0,11	-8,3
ALTRI CONSUMI					
altri consumi acqua potabile(*)	m³	28.889	28.889	28.889	-
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	2.282	2.282	2.282	-
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m ³	26.607	26.607	26.607	-

(*) I dati sono stimati

GLI SCARTI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione (*)	t	23.099	19.573	13.185	-32,6
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.321	1.238	841	-32,1
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	11,8	8,9	6,0	-32,6
rifiuti non pericolosi (*)	t	16.747,5	9.604,6	6.693,0	-30,3

(*) Il dato comprende i fanghi liquidi trasportati su altri impianti per il processo di disidratazione, per un valore pari a 8.100 t nel 2017 e 4.913 t nel 2018.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2016-2018)

(t/anno)	2016	2017	2018
COD _{in}	21.312,71	24.015,45	33.394,80
COD _{out}	3.411,79	3.079,46	2.777,02

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2016-2018)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	29,3	24,4	21,6
COD	57,6	55,0	45,3
SST	33,7	25,1	24,6
NH ₄ ⁺	5,3	7,3	8,0
fosforo	1,9	2,3	2,0

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2016-2018)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	84,0	87,2	91,7
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	91,4	94,5	90,3
$100 \times (\text{NH}_{4+}_{in} - \text{NH}_{4+}_{out}) / \text{NH}_{4+}_{in}$	85,9	83,3	80,7
$100 \times (\text{PO}_{4-3}_{in} - \text{PO}_{4-3}_{out}) / \text{PO}_{4-3}_{in}$	38,9	35,9	31,4

PUBLICACQUA

Publicacqua SpA è una Società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite Acque Blu Fiorentine SpA. Gestisce dal 2002 il servizio idrico integrato nell'area della conferenza territoriale 3 – Medio Valdarno: un territorio che conta oltre 1,2

milioni di abitanti, con circa 395.000 utenze servite, includendo città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia. La rete idrica e quella fognaria si sviluppano, rispettivamente, per oltre 6.720 km e 3.650 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI PUBLICACQUA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2017-2018)

(n.)	2017 (*)				2018			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	3	1	4	0,7	3	1	4	0,7
quadri	10	8	18	3,2	9	8	17	3,0
impiegati	170	132	302	53,0	172	127	299	52,4
operai	240	6	246	43,2	245	6	251	44,0
totale	423	147	570	100,0	429	142	571	100,0

(*) I dati del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato precedentemente.

DIPENDENTI PUBLICACQUA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato (*)	422	147	569	425	142	567
(di cui) personale in part-time (**)	3	12	15	3	12	15
personale a tempo determinato	1	0	1	4	0	4
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
totale	423	147	570	429	142	571

(*) I dati del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2017-2018)

	2017 (*)	2018
infortuni (n.)	22	25
giorni totali assenza (**)	274	594
ore lavorate	934.119	938.324
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	23,55	26,64
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,29	0,63

(*) I dati del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

(**) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN PUBLICACQUA SPA (2017-2018)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017 (*)	2018	2017	2018
alta formazione	33 (*)	5	33 (*)	12	601	615	37.000	11.000
informatica	10	4	24	6	1.121	85	23.000	10.700
linguistica	1	1	12	15	186	100	4.800	4.000
tecnico-specialistica	38	36	71	66	3.275	4.050	23.000	64.500
manageriale	1	5	7	11	138	338	9.000	19.300
amministrativo-gestionale	39	46	87	77	1.217	1.438	73.000	28.500
sicurezza	32	42	116	186	5.728	5.555	45.000	60.000
totale	154 (*)	139	350 (*)	373	12.264	12.180	214.800	198.000

(*) I dati del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

DIPENDENTI FORMATI (2017-2018)

(n.)	2017 ^(*)			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale ^(**)
	397	140	537	440	148	588

(*) I dati del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

(**) Il numero dei dipendenti formati nel 2018 è maggiore rispetto al numero delle consistenze poiché il dato include anche i dipendenti formati non più presenti in organico al 31.12.2018.

Nel 2018 la formazione ha riguardato principalmente la sicurezza e gli ambiti tecnico-specialistici.

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI E I DATI AMBIENTALI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA^(*) (2016-2018)

	2016 ^(**)	2017 ^(**)	2018
rete idrica (km)	6.701	6.715	6.722
acquedotti e reti di adduzione (km)	1.347	1.347	1.357
rete di distribuzione (km)	5.354	5.368	5.365
opere di presa pozzi (n.)	594	595	608
opere di presa sorgenti (n.)	846	846	861
opere di presa fiumi (n.)	60	60	62
opere di presa laghi (n.)	20	22	23
stazioni di sollevamento (n.)	421	423	424
serbatoi (n.)	913	910	911
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	103	106	107

(*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulle consistenze delle infrastrutture gestite.

(**) I dati 2016 e 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato gli anni scorsi.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA SPA^(*) (2016-2018)

	2016	2017	2018
impianti di depurazione (n.)	127	126	128
sollevamenti fognari (n.) ^(**)	203	209	208
rete fognaria (km) ^(**)	3.567	3.622	3.654

(*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulla consistenza delle infrastrutture gestite.

(**) I dati relativi agli anni 2016 e 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato gli anni scorsi.

CERTIFICAZIONI

Publiacqua ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007** applicato a tutte le attività aziendali.

Nel 2018 ha superato le visite ispettive per il mantenimento delle tre certificazioni.

Il Laboratorio di analisi, infine, è accreditato secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA SPA (2016-2018)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016 ^(*)	2017 ^(*)	2018	Δ% 2018/2017
ACQUA POTABILE					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	165,9	165,8	163,8	-1,2
da laghi/fiumi	Mm ³	105,4	106,5	105,2	-1,2
da pozzi	Mm ³	49,2	48,0	47,4	-1,3
da sorgenti	Mm ³	11,3	11,3	11,2	-0,9
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	152,6	151,4	150,4	-0,7
totale acqua potabile erogata	Mm ³	81,0	81,0	80,0	-1,2

BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA SPA (2016-2018) (segue)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016 ^(*)	2017 ^(*)	2018	Δ% 2018/2017
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	67,1	65,9	65,8	-0,2
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	54,6	53,5	53,5	-
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	106,8	102,0	112,5	10,3
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	220.787	225.261	249.970	11,0
di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali ^(**)	n.	21.447	22.743	23.309	2,5
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	40.906	39.535	39.719	0,5

(*) I dati 2016 e 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato gli anni scorsi.

(**) Si tratta di analisi su acque superficiali grezze (non trattate); sono comprese nel valore delle determinazioni analitiche delle acque potabili.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2016	2017 ^(*)	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	1.396	1.509	1.354	-10,3
clorito di sodio	t	314	278	276	-0,7
acido cloridrico	t	359	302	312	3,3
flocculante	t	5.474	4.219	4.611	9,3
purate	t	384	431	407	-5,6
acido solforico	t	586	709	682	-3,8
ossigeno	t	54	31	70	-
acido acetico	t	143	76	104	36,8
anidride carbonica escluso fontanelli	t	705	791	682	-13,8
cloruro ferroso	t	31	40	37	-7,5
acido fosforico	t	19	13	18	38,5
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	79,5	79,3	78,3	-1,3
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	78,4	77,8	76,8	-1,3
energia elettrica uffici	GWh	1,1	1,5	1,4	-6,7
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	236	308	288	-6,5
ipoclorito di sodio	t	13	15	30	100,0
acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiuma	t	7	7	11	57,1
policloruro di alluminio (PAC)	t	4.318	4.120	4.080	-1,0
calce	t	224	305	387	26,9
acido acetico 80%	t	272	304	214	-29,6
ENERGIA ELETTRICA PER ACQUE REFLUE					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	36,2	35,5	37,1	4,5
energia elettrica per depurazione	GWh	31,2	31,3	33,1	5,8
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,5	4,1	3,9	-4,9
energia elettrica uffici	GWh	0,5	0,1	0,1	-

LE RISORSE UTILIZZATE (segue)	u. m.	2016	2017 (*)	2018	Δ% 2018/2017
ALTRI CONSUMI					
altri consumi acqua potabile	m ³	n.d.	n.d.	n.d.	-

(*) I dati 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

GLI SCARTI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE ^(*)					
fanghi di depurazione	t	26.159	28.792	29.340	1,9
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.086	767	793	3,4
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE ^(*)					
rifiuti pericolosi	t	46	39	42	7,7
rifiuti non pericolosi	t	11.570	9.606	11.136	15,9

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2016-2018)^(*)

(t/anno)	2016	2017	2018
COD _{out} ^(*)	16.441	18.091	17.031
COD _{in}	1.774	1.756	2.011

(*) I dati 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA – SAN COLOMBANO (2016-2018)^(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	2,2	2,1	2,4
COD	15,6	16,0	16,8
SST	7,6	6,0	8,4
NH ₄ ⁺	1,1	0,7	0,8
fosforo	0,9	0,9	0,8

(*) Si fa presente che il depuratore di San Colombano (600.000 abitanti equivalenti) tratta circa la metà del refluo globale.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DI PUBLIACQUA SPA (2016-2018)^(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	2,4	4,1	3,0
COD	16,6	24,7	21,0
SST	6,7	7,1	11,0
NH ₄ ⁺	1,3	3,2	2,5
fosforo	1,0	2,0	1,6

(*) I dati includono 36 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Pubblica.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2016-2018)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	85,7	89,4	86,1
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	84,0	92,1	88,4
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	94,8	97,1	96,1
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	67,2	70,9	68,3

EFFICIENZA DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2016-2018)^(*)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	89,2	90,6	93,3
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	89,9	93,2	91,8
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	94,6	95,5	91,9
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	66,5	67,4	60,6

(*) I dati includono 36 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Pubblica.

Oltre ai programmi di sostituzione dei macchinari energivori e gli interventi di efficientamento dei processi di addizione e potabilizzazione dell'acqua intrapresi negli anni scorsi, nel 2018 sono stati raggiunti importanti risultati nei processi di

efficientamento delle reti. A tal fine, sono stati quantificati i costi energetici "indiretti" risparmiati a seguito della distrettualizzazione della rete.

EFFICIENZA ENERGETICA PUBLIACQUA SPA (2016-2018)

azione	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2018 (kWh)
impianto potabilizzazione Anconella – valvola ritegno spinta	115.000	-	130.000
falda 1 (falda di Prato) – nuove pompe spinta	100.000	100.000	-
falda 2 - inverter pompe spinta	100.000	-	-
impianto potabilizzazione San Giovanni V. - rifacimento tubazione mandata pompe spinta	-	-	30.000
progetto di efficientamento reti	-	-	300.000

ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA gestisce dal 1° gennaio 2002 il servizio idrico integrato nel più vasto Ambito Territoriale Ottimale della Toscana, l'ATO 6 – Ombrone, formato da 56 comuni con un'estensione di oltre 7.600 km². La popolazione servita è di circa 403.000 abitanti, dato che nel periodo estivo raddoppia, per oltre 231.000 utenze servite. Il territorio servito è ricco di **aree protette a elevata biodiversità**; tra queste si ricordano in

particolare, per il loro rilievo naturalistico, il Parco naturale della Maremma e il Parco naturale Monte Labro.

Le attività di gestione del servizio idrico riguardano sia le reti (acquedotti e fognature) sia gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, ecc.) dei 28 comuni della provincia di Grosseto e di 27 (su un totale di 35) comuni della provincia di Siena. La rete idrica ha una lunghezza di circa 8.160 km; quella fognaria di circa 3.215 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2017-2018)

(n.)	2017				2018			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	1	0	1	0,3	1	0	1	0,2
quadri	11	5	16	3,9	11	5	16	3,9
impiegati	125	99	224	55,0	122	101	223	54,5
operai	165	1	166	40,8	168	1	169	41,3
totale	302	105	407	100,0	302	107	409	100,0

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	299	100	399	298	102	400
<i>(di cui) personale in part-time</i>	4	13	17	4	15	19
personale a tempo determinato	2	5	7	4	4	8
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	1	0	1	1	0	1
totale	302	105	407	303	106	409

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2017-2018)

	2017	2018
infortuni (n.)	6	11
giorni totali assenza (*)	92	264
ore lavorate	656.850	670.106
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	9,13	16,42
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,14	0,58

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosezioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2017-2018)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
informatica	11	7	23	21	1.701	750	8.123	10.632
inserimento neo-assunti	1	1	4	4	64	84	0	0
tecnico-specialistica	3	25	55	48	1.925	926	17.614	27.140
manageriale	1	3	7	13	89	976	12.200	0
amministrativo-gestionale	13	10	17	42	610	844	6.960	14.505
sicurezza	11	26	32	55	3.674	3.879	7.856	13.449
totale	40	72	138	183	8.063	7.459	52.753	65.726

DIPENDENTI FORMATI (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	271	80	351	236	80	316

Nel 2018 la Società ha intensificato la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, anche a seguito dell'ottenimento della certificazione conseguita nel 2017. In particolare, è stato realizzato il progetto "Prenditi cura di te stesso", rivolto alle risorse con mansioni operative, ed è stata avviata la formazione e-learning sugli aggiornamenti richiesti dal D.Lgs. 81/08 e sulla

tecnica di primo soccorso - Basic Life Support. È stato inoltre realizzato il progetto "Analisi task e revisione skill" che ha analizzato le criticità formative ed individuato le opportune azioni di miglioramento, di processo e/o organizzative. Infine, è stata erogata formazione specifica sul Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - Privacy (GDPR).

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI E I DATI AMBIENTALI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (impianti attivi) (2016-2018)

	2016	2017	2018
rete idrica (km) ^(*)	9.294	9.315	8.160
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	1.955	1.967	1.966
<i>rete di distribuzione (km)</i>	7.339	7.348	6.194
opere di presa pozzi (n.)	184	184	188
opere di presa sorgenti (n.)	248	248	248
opere di presa fiumi (n.)	1	1	1
opere di presa laghi (n.)	3	3	3
stazioni di sollevamento (n.)	284	284	291
piezometri (n.)	13	13	13
serbatoi (n.)	796	796	800
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	31	31	32
dissalatore acque marine (n.)	3	3	3

(*) A partire dal 2018, il dato relativo alla lunghezza complessiva della rete idrica non include gli allacci, così come delibera dell'ARERA 917/2017.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2016-2018)

	2016	2017	2018
impianti di depurazione (n.) ^(*)	142	144	145
sollevamenti fognari (n.)	270	271	273
rete fognaria (km)	3.214	3.215	3.215

(*) Il dato non include le fosse Imhoff.

CERTIFICAZIONI

Nel 2018 Acquedotto del Fiora ha ottenuto la **prima** **Certificazione Integrata Qualità e Sicurezza.**

In particolare, è avvenuto il passaggio all'edizione 2018 della **norma UNI ISO 9001** ed è stata sottoposta a verifica la compliance allo **standard BS OHSAS 18001:2007.**

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2016-2018)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
ACQUA POTABILE (*)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	60,72	62,79	60,36	-3,9
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,72</i>	<i>1,27</i>	<i>1,75</i>	<i>37,8</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>19,36</i>	<i>23,71</i>	<i>21,90</i>	<i>-7,6</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>40,31</i>	<i>37,81</i>	<i>36,71</i>	<i>-2,9</i>
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm³	0,72	0,94	0,61	-35,1
acqua potabile immessa in rete	Mm³	56,27	58,29	56,03	-3,9
totale acqua potabile erogata	Mm³	29,40	29,40	29,40	-
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	27,61	27,99	25,73	-8,1
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	26,05	26,17	23,91	-8,6
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	16,16	15,70	16,89	7,6
acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti	Mm³	25,20	23,20	26,54	14,4
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile totali	n.	81.847	77.137	80.292	4,1
<i>n. determinazioni analitiche acqua potabile</i>	<i>n.</i>	<i>81.216</i>	<i>76.459</i>	<i>79.862</i>	<i>4,5</i>
<i>n. determinazioni analitiche acque superficiali</i>	<i>n.</i>	<i>631</i>	<i>678</i>	<i>430</i>	<i>-36,6</i>
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	44.730	44.304	49.415	11,5

(*) I dati 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno. I dati 2018 sono stimati in quanto parzialmente disponibili al momento della pubblicazione.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali (*)					
ipoclorito di sodio	t	303	227	278	22,5
clorito di sodio	t	5	5	6	20,0
acido cloridrico	t	2	3	5	66,7
policloruro di alluminio	t	13	9	4	-55,6
anidride carbonica	t	20	26	10	-61,5
antincrostante	t	13	17	8	-52,9
idrossido di sodio	t	3	4	6	50,0
magnesio solfato eptaidrato	t	17	14	12	-14,3
dolomite semicalcinata	t	15	10	9	-10,0
carbonato di calcio	t	16	11	9	-18,2
polifosfati alimentari	t	1	2	2	-
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili (**)	GWh	35,9	36,7	35,1	-4,4
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico (***)</i>	<i>GWh</i>	<i>35,5</i>	<i>36,3</i>	<i>34,6</i>	<i>-4,7</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,4</i>	<i>0,4</i>	<i>0,5</i>	<i>25,0</i>

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali ^(****)					
polielettrolita in emulsione	t	117,55	155,25	123,85	-20,2
ipoclorito di sodio	t	250,94	316,05	319,16	1,0
policloruro di alluminio	t	48,6	12,65	7,35	-41,9
acido peracetico	t	-	26,4	102,76	-
ENERGIA ELETTRICA PER ACQUE REFLUE					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	21,0	24,2	25,1	4,1
energia elettrica per depurazione	GWh	17,4	21,8	22,5	3,2
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	3,6	2,4	2,6	8,3
ALTRI CONSUMI					
altri consumi acqua potabile	m³	n.d.	n.d.	n.d.	-

(*) I dati del 2016 e del 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato gli anni scorsi.

(**) I dati 2018 sono stimati.

(***) Sono inclusi i consumi per protezione catodica, accumuli, camere di manovre e altro.

(****) Gli scostamenti, rispetto agli anni precedenti, dei quantitativi di materiali utilizzati per il comparto potabile derivano da variazioni nella quantità e nella qualità della risorsa trattata e dall'efficienza degli impianti. Gli scostamenti dei materiali della depurazione dipendono dall'entrata a regime del trattamento di disinfezione con acido peracetico e dalla minor esigenza di policloruro di alluminio nella fase di sedimentazione, presso gli impianti che possono necessitarne.

In alcuni impianti di depurazione, tra cui l'impianto di Ponte a Tressa nel comune di Siena, è presente una rete di acqua per usi industriali che permette l'utilizzo di acqua reflua depurata per il lavaggio di macchinari e per i servizi igienici della palazzina degli

uffici. Inoltre, presso il depuratore di Punta Ala nel Comune di Castiglion della Pescaia, l'acqua depurata viene riutilizzata a scopo irriguo.

GLI SCARTI (*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	11.625,51	11.289,34	8.486,43	-24,8
sabbia e grigliati di depurazione	t	507,32	484,40	524,58	8,3
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	74,36	48,42	10,71	-77,9
rifiuti non pericolosi	t	666,74	732,51	237,73	-67,5

(*) I rifiuti prodotti sono stati tutti conferiti per lo smaltimento o il recupero finale in Italia. La carenza di impianti di conferimento, nonostante l'Ordinanza del Presidente della Regione Toscana n. 2/2018 abbia imposto alle discariche locali di accettare quote di fango provenienti da diversi gestori del servizio idrico regionale, ha comportato, nel 2018, una contrazione delle quantità di fanghi prodotti inviati a smaltimento. Per quanto riguarda le voci "rifiuti pericolosi" e "rifiuti non pericolosi", il decremento registrato nel 2018 è dovuto alla conclusione di opere straordinarie che, negli anni scorsi, hanno prodotto ingenti quantità di materiali obsoleti inviate a recupero/smaltimento.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2016-2018)

(t/anno)	2016	2017	2018
COD _{in}	7.990	6.428	8.752
COD _{out}	900	720	592

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2016-2018)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	13,4	7,9	8,3
COD	55,6	41,0	35,0
SST	12,5	10,0	9,1
NH ₄ ⁺	4,8	6,4	10,4
fosforo	2,5	2,6	2,8

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore di 20.000 abitanti equivalenti.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2016-2018)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	88,7	88,8	92,3
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	93,7	92,9	95,0
$100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$	85,4	81,8	74,7
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{3-}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-}_{\text{in}}$	53,5	46,0	53,5

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore di 20.000 abitanti equivalenti.

Acquedotto del Fiora ha messo in atto interventi di efficientamento energetico sia nell'ambito di tecnologie note (inverter, motori ad alta efficienza, ricorso a tecnologia LED per l'illuminazione, pompe con maggiore efficienza, telecontrollo)

sia sviluppando **progetti pilota**, in particolare nell'ambito degli impianti maggiormente energivori.

In tabella le principali azioni, con una stima del relativo risparmio energetico.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2016-2018)

azione	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2018 (kWh)
efficientamento sistemi di pompaggio acqua potabile	129.682	225.000	-
efficientamento processi depurativi	-	-	38.000
sostituzione corpi lampada con corpi LED	10.000	2.100	-

ACQUE

Acque SpA opera come gestore unico del ciclo integrato delle acque del Basso Valdarno, un territorio che comprende 55 comuni delle province di Pisa, Lucca, Firenze, Pistoia e Siena, in cui vivono oltre 738.000 abitanti pari a circa 328.000

utenze servite. Il servizio è svolto sulla base della convenzione di affidamento rilasciata dalla Autorità Idrica Toscana (AIT). La rete idrica si estende per circa 5.943 km e quella fognaria per circa 3.048 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE
DIPENDENTI ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2017-2018)

(n.)	2017				2018			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	4	2	6	1,5	3	2	5	1,2
quadri	5	4	9	2,2	5	4	9	2,2
impiegati	94	144	238	59,4	91	151	242	60,0
operai	148	0	148	36,9	147	0	147	36,5
totale	251	150	401	100,0	246	157	403	100,0

DIPENDENTI ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2017-2018)

(n.)	2017			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	250	140	390	239	146	385
(di cui) personale in part-time	4	32	36	4	29	33
personale a tempo determinato	1	10	11	7	11	18
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
totale	251	150	401	246	157	403

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2017-2018) ^(*)

	2017	2018
infortuni (n.)	9	6
giorni totali assenza ^(**)	173	99
ore lavorate	639.710	646.149
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	14,07	9,29
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,27	0,15

(*) Il valore degli indici di frequenza e di gravità registrano un miglioramento rispetto al 2017 riportandosi su valori simili a quelli degli anni precedenti.

(**) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatisi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUE SPA (2017-2018)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro) ^(*)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
informatica	16	7	46	14	1.333	490	n.d.	n.d.
inserimento neo-assunti	1	1	3	3	313	326	n.d.	n.d.
tecnico-specialistica	47	47	59	54	1.155	923	n.d.	n.d.
manageriale	3	4	13	9	521	504	n.d.	n.d.
sicurezza	21	25	65	84	2.853	4.643	n.d.	n.d.
ambiente	3	2	10	4	442	84	n.d.	n.d.
trasversale ^(**)	10	5	24	15	1.215	643	n.d.	n.d.
totale ^(***)	101	91	220	183	7.832	7.613	134.711	50.844

(*) Non sono disponibili dati sui costi suddivisi per tipologia di formazione.

(**) La formazione trasversale include anche la formazione ai sensi del D.Lgs.231/01 e quella in modalità e-learning. I dati 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

(***) Alcuni dati sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

DIPENDENTI FORMATI (2017-2018)

(n.)	2017 ^(*)			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	268	162	430	256	135	391

(*) I dati sono superiori alle consistenze dell'organico poichè includono dipendenti di altre Società distaccati e lavoratori che hanno prestato servizio solo per alcuni mesi dell'anno.

Nel 2018 la formazione ha interessato il personale proveniente da tutti i settori aziendali (gestione operativa, commerciale, amministrazione e personale), con l'erogazione di 7.613 ore. La formazione in materia di sicurezza è stata consistente, anche per effetto dell'implementazione del **Sistema di gestione per la**

sicurezza stradale ai sensi della **UNI ISO 39001:2016**. Sono state inoltre realizzate iniziative formative promosse dall'Accademia interna per favorire la crescita professionale e personale dei dipendenti mediante lo scambio di esperienze e informazioni.

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI E I DATI AMBIENTALI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA (impianti attivi) (2016-2018)

	2016	2017	2018
rete idrica (km)	5.912	5.921	5.943
acquedotti e reti di adduzione (km)	829	834	835
rete di distribuzione (km)	5.083	5.087	5.107
opere di presa pozzi (n.)	531	531	525
opere di presa sorgenti (n.)	299	299	297
opere di presa da fiumi e laghi (n.)	22	21	20
serbatoi (n.)	569	568	561
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	267	240	234
stazioni di pompaggio (n)	415	415	409

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA (2016-2018)

	2016	2017	2018
impianti di depurazione (n.)	139	139	138
sollevamenti fognari (n.)	527	531	544
rete fognaria (km)	3.095	3.066	3.048

CERTIFICAZIONI

Acque ha implementato un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo lo schema **Best4 plus** (qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale). A questo si affiancano la certificazione dei Laboratori **UNI ISO/IEC 17025:2005**, per la quale nell'anno si è ottenuto il rinnovo dell'accreditamento

e l'estensione ad ulteriori parametri, e la certificazione del sistema di gestione per la sicurezza stradale secondo la **UNI ISO 39001:2016**. Inoltre Acque, nel 2018, ha ricevuto la certificazione per l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo lo standard **UNI ISO 37001:2016**.

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUE SPA (2016-2018)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
ACQUA POTABILE (*)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	71,78	73,29	71,13	-2,9
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm³</i>	<i>3,36</i>	<i>3,48</i>	<i>3,83</i>	<i>10,1</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>61,08</i>	<i>63,38</i>	<i>60,16</i>	<i>-5,1</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>7,34</i>	<i>6,43</i>	<i>7,14</i>	<i>11,0</i>
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm³	7,03	6,77	6,62	-2,2
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto	Mm ³	0,95	1,08	0,86	-20,4
perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	Mm ³	4,09	4,71	4,08	-13,4
acqua potabile immessa in rete aziendale	Mm ³	73,76	74,26	72,81	-2,0
acqua potabile immessa in rete + acqua potabile ceduta ad altri sistemi e perdite di produzione tra captazione e ingresso in rete	Mm³	78,80	80,05	77,74	-2,9
totale acqua potabile erogata	Mm³	47,68	44,42	44,42	-
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97 (**)					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	27,03	27,80	26,35	-5,2
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	18,32	18,79	17,56	-6,5
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata in tutti i depuratori	Mm³	51,40	45,31	47,25	4,3
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile <i>(includere determinazioni su acque superficiali)</i>	n.	278.603	266.850	285.408	7,0
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	123.646	119.742	116.643	-2,6

(*) I dati del 2016 e del 2017 sono stati rettificati e sono da intendersi come definitivi. I dati del 2018 sono stimati.

(**) I dati del 2017 sono stati rettificati e sono da intendersi definitivi. I dati del 2018 sono stimati.

LE RISORSE UTILIZZATE

	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
reagenti di laboratorio (sezione chimica e sezione microbiologica)	t	2,49	2,37	3,51	48,1
ipoclorito di sodio	t	250,03	220,30	187,92	-14,7
acido cloridrico	t	395,03	394,51	383,53	-2,8
permanganato di potassio	t	3,00	3,85	2,12	-44,9
policloruro di alluminio	t	17,91	9,41	30,60	-

LE RISORSE UTILIZZATE (segue)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
sale in sacchi	t	4,85	7,05	0,00	-
clorito di sodio	t	357,23	377,47	384,68	1,9
soda caustica	t	3,65	1,12	0,00	-
sodio metabisolfito	t	1,25	2,17	0,00	-
acido fosforico	t	0,15	0,00	0,00	-
acido citrico	t	1,58	1,98	0,45	-77,3
alifons L	t	0,00	0,03	0,10	-
poli clorosolfato alluminio	t	157,49	170,22	154,83	-9,0
altro	t	0,00	0,00	1,32	-
ENERGIA ELETTRICA ^(*)					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	52,08	55,41	54,04	-2,5
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	51,55	55,09	53,58	-2,7
energia elettrica uffici	GWh	0,53	0,32	0,46	43,8
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in polvere	t	1,00	0,00	0,00	-
polielettrolita in emulsione ^(**)	t	130,60	140,98	137,93	-2,2
poli cloruro di alluminio	t	4,45	9,00	15,70	74,5
cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	t	529,65	437,83	471,76	7,8
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	1,00	14,42	64,9	-
acido peracetico per disinfezione	t	9,50	12,00	4,0	-66,7
acido solforico	t	0,00	2,30	0,00	-
cloruro ferroso 31,5%	t	0,00	10,22	5,37	-47,5
soda caustica 30% (sodio idrossido) - Solvay	t	0,40	1,57	0,38	-75,8
acido citrico	t	0,00	0,10	0,00	-
biotek base L - riattivante biologico	t	0,06	0,12	0,00	-
nutrienti	t	466,93	479,40	514,85	7,4
altro	t	0,00	0,26	0,01	-
ENERGIA ELETTRICA PER ACQUE REFLUE ^(*)					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	31,69	31,83	33,18	4,2
energia elettrica per depurazione	GWh	24,92	26,12	26,81	2,6
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	6,44	5,53	6,09	10,2
energia elettrica uffici	GWh	0,33	0,18	0,28	55,6
ALTRI CONSUMI					
altri consumi acqua potabile	m³	287.554	277.104	283.673	2,4
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.) ^(***)	m ³	59.862	55.459	62.028	11,8
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.) ^(****)	m ³	219.413	221.645	221.645	-

(*) I dati dell'energia elettrica 2018 sono stimati per il mese di dicembre.

(**) Il dato del 2017 è stato rettificato rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

(***) Il dato è in parte stimato.

(****) Il valore del 2017 è stato rettificato; il dato 2018, non disponibile al momento della pubblicazione, è stato stimato in linea con il dato 2017.

GLI SCARTI (*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	21.125,40	21.577,26	17.634,77	-18,3
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.894,49	2.308,86	3.500,43	51,6
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	10,38	30,15	31,82	5,5
rifiuti non pericolosi	t	43.919,86	49.410,19	63.179,64	27,9

(*) La carenza di impianti di conferimento, nonostante l'Ordinanza del Presidente della Regione Toscana n. 2/2018 abbia imposto alle discariche locali di accettare quote di fango provenienti da diversi gestori del servizio idrico regionale, ha comportato, nel 2018, una contrazione delle quantità di fanghi prodotti inviati a smaltimento.

La Società, per il lavaggio dei teli delle apparecchiature di disidratazione fanghi (nastropresse), utilizza acqua recuperata dai processi industriali, per un volume stimato pari, nel 2018, a circa 239.803 m³.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2016-2018)

(t/anno)	2016	2017	2018
COD _{in}	24.167	22.789	21.708
COD _{out}	2.380	1.603	1.521

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2016-2018)

parametro	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018
BOD ₅	8,4	5,3	6,2
COD	43,3	34,3	30,6
SST	10,3	7,6	7,4
NH ₄ ⁺	6,3	4,7	5,0
fosforo	2,5	2,4	2,1

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2016-2018)

parametro	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	90,1	93,5	93,5
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	95,4	97,2	97,5
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	84,4	87,4	87,2
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	68,4	74,6	73,0

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti.

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, prevedendo i risparmi indicati in tabella.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUE SPA (2016-2018)

azione	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2018 (kWh)
impianto Le Lame - sostituzione sistema di aerazione	30.000	45.000	45.000
impianto S. Jacopo - sostituzione sistema di aerazione	40.000	40.000	70.000
depuratore intercomunale - automazione e revamping	550.000	550.000	600.000
depuratore La Fontina - avvio automazione ed altri efficientamenti	-	-	10.000
impianti minori - efficientamenti e sollevamenti	6.000	6.000	6.000

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico. In particolare è presente in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana servendo, complessivamente, circa 4,2 milioni di persone.

Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma, per il loro rilievo sociale, si ritiene opportuno fornirne una breve descrizione.

Le attività sono svolte da Società di scopo create **in partnership con soci locali e internazionali**. Acea si pone l'obiettivo di migliorare il servizio in loco, con particolare riferimento agli **aspetti tecnici e**

gestionali. Ciò è possibile grazie alla **formazione del personale** e al **trasferimento del know-how** all'imprenditoria locale.

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorzio Agua Azul è stato costituito con la missione di produrre acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica: SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima). Il Consorzio ha realizzato le infrastrutture necessarie a soddisfare parte del fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima**, in **Perù**, utilizzando le acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, e ne manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato.

CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
abitanti serviti	839.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA (25,5%), Impregilo International Infrastructure N.V. (25,5%), Marubeni Co (29%), Inversiones Liquiditas S.A.C (20%)
n. dipendenti al 31.12.2018	33
volume d'affari (in migliaia di euro)	12.300

Nel 2018, in continuità con gli anni precedenti, il Consorzio ha portato avanti numerose iniziative di rilievo per la sostenibilità.

Con riferimento alla valorizzazione del capitale umano, sono stati realizzati: **il programma di formazione su tematiche ambientali e di sicurezza sul lavoro**, svolto presso i dipartimenti universitari di specializzazione e le aziende locali di primaria importanza, con l'erogazione di **2.382 ore di formazione** a personale interno e contrattisti; **le esercitazioni sulla sicurezza** coordinate, vigili del fuoco di Carabayllo; i corsi teorici e pratici, organizzati con l'Asociación de Productores Ecológicos della valle Chillón, **sull'impiego di fertilizzanti, cura dell'orto e conversione all'agricoltura biologica**, per un totale di **1.796 ore di formazione erogate**.

Il rapporto con il mondo dell'istruzione è stato oggetto di grande attenzione, in particolare, sono stati organizzati, in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università Nazionale del Perù, corsi formativi sulla **progettazione e gestione di impianti di trattamento a filtrazione rapida**, rivolti a laureati dei paesi dell'America Latina, ed è proseguito il programma di **tirocinio** offerto a studenti e neolaureati delle scuole presenti sul territorio. Sono stati inoltre distribuiti a scuole primarie e asili **1.679 kit** contenenti materiali didattici, (erano 1.641 nel 2017). Anche quest'anno gli zaini distribuiti sono stati realizzati con **materiale plastico riciclato** e contraddistinti da frasi stampate che promuovono il **corretto uso della risorsa idrica** e il rispetto dell'ambiente.

Sempre in ottica di coinvolgimento e attenzione al territorio, nel 2018, l'azienda ha ospitato presso i propri **impianti 309 visitatori** tra cui studenti, delegazioni di imprese operanti nel settore e istituzioni regionali.

In tema di welfare aziendale, oltre alla somministrazione del **questionario di valutazione annuale sul clima aziendale**, che ha registrato anche quest'anno un livello di soddisfazione pari al 100%, il Consorzio ha promosso una **campagna di vaccinazione**

antinfluenzale per i dipendenti e i loro familiari.

In un'ottica di responsabilità sociale d'impresa, il Consorzio Agua Azul ha confermato il proprio **sostegno ad enti statali** (quali la Policía Nacional, le scuole primarie, il Ministero dell'Agricoltura e il Ministero della Salute), **a fondazioni senza scopo di lucro** (ad esempio associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni dei consumatori**. In occasione delle festività natalizie sono stati **donati 2.014 giocattoli ai bambini** delle comunità locali ed ai figli dei dipendenti sono stati offerti dei buoni ristorante.

Il Consorzio ha mantenuto la **certificazione del Sistema Integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI ISO 9001:2008** e **UNI ISO 14001:2004**, valida sino al 2020. Il sistema di gestione implementato consente sia di ottimizzare i processi produttivi sia di ridurre sensibilmente l'impatto ambientale mediante azioni volte al risparmio energetico e al minor utilizzo di carta. La Società, nell'anno, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di diritti dei lavoratori, sicurezza e salute sul lavoro.

Infine, nel mese di gennaio, è stato istituito un **gruppo di lavoro multisettoriale** con l'obiettivo di **condividere alcuni temi connessi con le attività contrattuali** dell'azienda che riguardano la protezione del bacino fluviale Chillón. Gli incontri mensili sono stati convocati direttamente dall'Autorità idrica locale, con la partecipazione del Consiglio delle Risorse Idriche del bacino Chillón – Rímac – Lurín.

CONSORCIO SERVICIO SUR

Nel secondo semestre del 2018, la **joint venture** Consorzio Servicio Sur, guidata da Acea International in partnership con soci peruviani, è risultata aggiudicataria del bando di gara per la gestione del contratto di manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della zona sud di Lima (Perù), indetto dall'azienda idrica statale peruviana SEDAPAL, per una durata pari a tre anni.

CONSORCIO SERVICIO SUR - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona sud)
abitanti serviti	1.121.886
cliente	Sedapal (servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio
durata del contratto	24.08.2018 – 24.08.2021
scopo del progetto	manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della zona sud di Lima
soci	Acea International (50%), Acea Ato 2 (1%), Conhydra (29%), Valjo (14%), India (6%)
n. dipendenti al 31.12.2018	193
volume d'affari 2018 (in migliaia di euro)	1.000

La Società, nell'ottica della **sharing economy**, concede ai dipendenti che hanno in uso i **veicoli aziendali** di utilizzarli anche per il **tragitto casa-lavoro** e promuove la **condivisione del veicolo aziendale** tra dipendenti che effettuano il medesimo percorso. Ciò consente di ridurre notevolmente i tempi di spostamento e i consumi energetici.

AGUAS DE SAN PEDRO

Agua de San Pedro ASP gestisce il servizio idrico integrato

della città di San Pedro Sula, in Honduras, grazie ad un contratto trentennale. La Società nell'anno ha proseguito il programma di interventi finalizzato al **potenziamento, trattamento e miglioramento del servizio idrico e della rete fognaria** che prevede la copertura totale della città.

Nel 2018 il numero di utenti serviti è stato pari a 119.222, il 69% dei quali dotati di misuratore. La copertura del servizio idrico potabile si mantiene al 99% della popolazione ed all'83% per i servizi di fognatura.

AGUAS DE SAN PEDRO SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	755,000
cliente	amministrazione municipale
fonte di finanziamento	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA (60,65%), IREN SpA (39,35%)
n. dipendenti al 31.12.2018	425
volume d'affari (in migliaia di euro)	32.400

In linea con gli anni precedenti, la Società, nel 2018, ha continuato a realizzare il programma di **assistenza tecnica alle comunità rurali** e ha confermato l'impegno nella promozione di **iniziative per la protezione dell'ambiente**, proseguendo il **programma di conservazione della riserva naturale** di El Merendón, dichiarata zona protetta per la produzione idrica di San Pedro Sula.

Le iniziative includono diverse misure, già avviate dal 2016, tra cui:

- il progetto di **riforestazione** "Un millón de Árboles para el Merendón", grazie al quale sono stati piantati alberi da frutta - **56.093 nel 2018** - e altri alberi per la produzione di legname nelle aree colpite della zona, per un totale di 765.628 piante dall'inizio del progetto;
- la **formazione ambientale**, che ha previsto 12 corsi di formazione, rivolti ai produttori agricoli che beneficiano del progetto di riforestazione, e coinvolto 295 persone, per un totale di 70 ore di formazione erogate;
- la **prevenzione degli incendi**, con campagne per la tutela del territorio;
- **assistenza sociale**, di diversa natura, ed assistenza tecnica alle comunità rurali del Merendón.

In particolare, il programma di **assistenza tecnica alle comunità**

rurali ha previsto l'organizzazione di incontri di formazione rivolti ai leader comunitari che hanno in **gestione e manutenzione i sistemi idrici**, con l'obiettivo di rafforzarne la conoscenza della qualità dell'acqua, della gestione e della manutenzione dei sistemi e dei principi idraulici di base. Inoltre, sono stati installati circa **1.500 bio-filtri per acque potabili**, in 33 comunità locali del Merendón; è stata promossa la formazione di **5 comitati per la promozione e la diffusione delle buone pratiche igieniche**, a beneficio della popolazione infantile, ed è stata effettuata la manutenzione delle apparecchiature idrico-sanitarie in alcune scuole.

Con riferimento al personale, è proseguita l'implementazione del **piano di salute sui luoghi di lavoro**, prevista dal *Sistema Médico de Empresa EMS-IHSS-ASP*, con la realizzazione di **campagne mirate** su benessere femminile, nutrizione e stili di vita salutari; sono state organizzate attività sportive per i dipendenti e realizzate **campagne di vaccinazione** contro l'influenza, l'epatite A e B, il tetano e visite mediche per diagnosticare l'osteoporosi, oltre a quelle di oftalmologia e odontoiatria.

Nel 2018 sono state confermate le certificazioni del Sistema di Gestione della Qualità secondo lo standard **UNI ISO 9001:2008** e del Laboratorio, secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività riguardano la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione di nuovi contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica Dominicana.

Nell'ambito di un addendum contrattuale già siglato tra Acea Dominicana e Corporación del Acueducto y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), che ha previsto l'estensione della durata del contratto sino al 30 settembre 2023, sono inclusi anche il finanziamento, la fornitura e l'installazione di 30.000 contatori a nuovi utenti e la sostituzione di 10.000 contatori a utenti già esistenti. Oltre a quanto descritto, la Società realizza anche la manutenzione dell'intero parco contatori.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
cliente	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
durata del contratto	01.10.2003 – 30.09.2023
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%
n. dipendenti al 31.12.2018	178
volume d'affari (in migliaia di euro)	3.800

Nel 2018 la Società ha supportato diverse attività di carattere sociale, al fine di migliorare il rapporto tra il cliente e le istituzioni. In tal senso, sono state realizzate, in collaborazione con la CAASD, **campagne educative rivolte agli istituti scolastici della capitale**, con l'obiettivo di **sensibilizzare gli studenti al corretto utilizzo dell'acqua**; sono stati inoltre distribuiti gadget e kit contenenti materiale scolastico.

Nelle **zone più povere di Santo Domingo** e di **Boca Chica** è proseguita la campagna promozionale "**Plan Deuda Cero**" (**Piano di Debito Zero**), rivolta agli utenti morosi che intendono cancellare il debito attraverso piani personalizzati di pagamento, tornando a beneficiare in forma ottimale del servizio.

Acea Dominicana ha proseguito, inoltre, il suo impegno verso la **sensibilizzazione dei cittadini all'uso corretto della risorsa idrica** e al **rispetto economico del contratto**, necessario per il miglioramento continuo dello servizio offerto dalla Società.

Nel 2018, con riferimento al Sistema di Gestione della Qualità, implementato e certificato secondo la norma **UNI ISO 9001:2015**, sono state realizzate numerose attività finalizzate al

miglioramento del livello dei servizi offerti sia al cliente principale (CAASD) sia agli utenti delle zone gestite.

Sempre nell'anno è proseguito lo **sviluppo di software ed applicativi** atti a migliorare l'**efficienza operativa** nel territorio e a facilitare le opzioni di pagamento delle bollette da parte dei clienti. Tramite questi software, Acea Dominicana **ha raggiunto un controllo totale ed tempestivo delle attività che si svolgono in campo**, con conseguente **incremento del livello di performance del servizio**, permettendo, a ciascun cliente, attraverso una semplice *app* gratuita, di segnalare i guasti in tempo reale, presentare un reclamo, **monitorare i propri consumi**, effettuare i pagamenti.

Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana, operando in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano, adotta da sempre **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**. È stata rinnovata la polizza di assicurazione sanitaria privata e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, **entrambi non obbligatori** nella Repubblica Dominicana.

INDICE DEI CONTENUTI STANDARD GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI

Il Bilancio di sostenibilità è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI (ed. 2016): **opzione comprehensive**¹²⁸, di seguito si riporta l'indice dei contenuti GRI (Content Index) che include:

- il riferimento ai Principi di reporting (GRI 101 - Foundation 2016)
- la definizione dei 56 standard generali (GRI 102: General Disclosure 2016) e dei 25 aspetti specifici ("Topic-specific Standards": 200-Economic, 300-Environmental, 400-Social) ritenuti materiali e relativi indicatori, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è

possibile reperirli – o risposte agli indicatori – e la segnalazione di eventuali omissioni o "non materialità" di alcuni indicatori ricompresi in aspetti materiali;

- l'estensione della "materialità" di ciascun aspetto (standard specifici), vale a dire la sua significatività entro l'organizzazione (Gruppo o società riconducibili a specifici business) o al di fuori di essa (ad esempio catena di fornitura, collettività).

Infine, la colonna di destra del Content Index indica le principali risposdenze con i temi previsti dal D. Lgs. 254/2016.

STANDARD GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	definizione degli standard GRI note (risposte o segnalazione di omissioni o non materialità) sezioni e pagine di riferimento	Risposdenza al D. Lgs. 254/2016
GRI 101: Foundation 2016 (Principi di Reporting)		
GENERAL DISCLOSURES		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Nome dell'organizzazione. Acea SpA <i>L'identità aziendale pag. 24.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi. <i>L'identità aziendale pagg. 24 ss., 25 grafico n. 2.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-3 Ubicazione della sede centrale dell'organizzazione. Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-4 Localizzazione delle attività (numero dei Paesi nei quali l'organizzazione opera e 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). <i>L'identità aziendale pagg. 24 s.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-5 Assetto proprietario e forma legale. <i>L'identità aziendale pag. 33 s.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-6 Mercati serviti (includendo localizzazione geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari). <i>L'identità aziendale pagg. 24 ss., 34, 82 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82 ss., 84 tabella n. 11.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-7 Dimensione dell'organizzazione (includendo numero di dipendenti; fatturato netto - per le organizzazioni private - o ricavi netti - per le organizzazioni pubbliche; capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni, debiti e azioni; quantità di prodotti o servizi forniti). <i>L'identità aziendale pagg. 24 tabella n. 6, 34 tabella n. 7; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 144 tabella n. 35, 166.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-8 Informazioni sugli impiegati ed altri lavoratori (numero totale dei dipendenti suddiviso per tipologie e genere; tipo di contratto e distribuzione territoriale e genere, ecc.; se una parte significativa delle attività viene svolta da lavoratori non dipendenti, specificare natura ed entità del lavoro svolto). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 142 s., 144 s., 152.</i>	Art. 3 comma 2 lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	102-9 Descrivere la catena di approvvigionamento dell'organizzazione. <i>L'identità aziendale pagg. 26-29; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 137, 139.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

¹²⁸ Le definizioni degli elementi standard generali e specifici sono state tradotte dalla versione inglese *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* cui si rinvia.

102-10 Cambiamenti significativi in dimensioni, struttura o assetto proprietario dell'organizzazione o nella catena di approvvigionamento (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; i cambiamenti nella localizzazione dei fornitori, nella struttura della catena di approvvigionamento, nelle relazioni con i fornitori, ecc.).

L'identità aziendale pag. 33 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 139.

102-11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio precauzionale.

L'identità aziendale pagg. 67 ss., 73 e tabella n. 8; Le relazioni con gli stakeholder pag. 172; Le relazioni con l'ambiente pag. 202.

102-12 Carte, principi o altre iniziative di tipo economico, sociale e ambientale sviluppati esternamente che l'impresa ha sottoscritto o cui aderisce.

L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite pagg. 19 ss.; L'identità aziendale pagg. 36 ss., 73 e tabella n. 8; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 137, 153, 171; Le relazioni con l'ambiente pag. 180.

102-13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.

Le relazioni con gli stakeholder pag. 170.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

STRATEGIA

102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio Amministratore delegato, Presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.

Lettera agli stakeholder pagg. 6-7, L'identità aziendale pagg. 34 ss., 36 ss., 40-63, 72 s.

102-15 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.

L'identità aziendale pagg. 26-29, 33 s., 35 s., 36 s., 40-63, 66, 70 s., 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 104, 169, 172, Le relazioni con l'ambiente pag. 193.

Art. 3 comma 7: la responsabilità di garantire che la relazione sia redatta e pubblicata in conformità [...] compete agli amministratori

Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti

Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza

ETICA ED INTEGRITÀ

102-16 Descrivere i valori dell'organizzazione, principi, norme e regole di comportamento, quali codici di condotta e codici etici.

L'identità aziendale pagg. 36 ss., 64 ss., 67, 69, 72 s., 78 grafico n. 16; Le relazioni con gli stakeholder pag. 136.

102-17 Meccanismi per pareri o segnalazioni relativi all'etica (meccanismi interni ed esterni per ottenere pareri sul comportamento etico e legale e sull'integrità dell'organizzazione, e per segnalazioni relative a comportamenti non etici e illegali o questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali linee telefoniche dedicate o il whistleblowing).

L'identità aziendale pagg. 64, 70.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
Art. 3, comma 2, lettera e): rispetto dei diritti umani, le misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori

GOVERNANCE

102-18 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Identificare i comitati responsabili di decisioni sugli impatti economici, sociali e ambientali.

L'identità aziendale pagg. 64 ss.

102-19 Processi di delega dal massimo organo di governo ai senior executives e ad altri dipendenti in merito ai temi economici, sociali e ambientali.

Il Consiglio di Amministrazione conferisce deleghe gestionali all'Amministratore Delegato, il quale, nell'ambito della macrostruttura aziendale deliberata dallo stesso Consiglio, conferisce poteri e deleghe al management, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega (e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali) avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-20 Indicare se l'organizzazione ha definito una posizione o posizioni di livello executive con responsabilità su temi economici, ambientali e sociali e se riportano direttamente al più alto organo di governo.

In Acea SpA opera, in riporto gerarchico al Presidente e funzionale all'Amministratore Delegato, la Funzione Risk & Compliance che, tra gli altri compiti, coordina e sviluppa le tematiche relative alla sostenibilità sociale ed ambientale, supportando le Società del Gruppo nella pianificazione delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi e rendicontandone annualmente gli effetti attraverso il Bilancio di Sostenibilità. Entro tale funzione è allocata l'Unità Sostenibilità il cui responsabile coincide con la figura del CSR manager di Gruppo.

102-21 Processi di consultazione tra stakeholder e il più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali. Se la consultazione è delegata descrivere in che modo viene gestito il feedback al più alto organo di governo.

Nel corso dell'anno il management è stato invitato a partecipare ad incontri degli organi di governo, apportando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni. È da segnalare inoltre l'attività svolta dal Tavolo di Consultazione per la Sostenibilità sulla supervisione dell'avanzamento del Piano di Sostenibilità, i cui esiti vengono comunicati al Vertice aziendale.

L'identità aziendale pagg. 36 ss., 64 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 166

102-22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (indicando i componenti esecutivi o non esecutivi, indipendenti, il genere, le competenze su temi economici, sociali e ambientali ecc.).

L'identità aziendale pagg. 64 s.

102-23 Presidente del più alto organo di governo (indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo, le sue funzioni nel management e le ragioni di questo assetto).

L'identità aziendale pagg. 64 s.

102-24 Processi per la nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati (incluso se tra i criteri vengono considerate la diversity, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti).

Acea assicura, nella composizione degli organi societari, l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge n. 120/2011, recepita nel proprio statuto, così come garantisce la presenza degli indipendenti, disciplinata nello stesso statuto e dalla normativa vigente. La diversità di genere nell'organo di governo e nei Comitati è costituisce un elemento particolarmente importante in relazione sia alla mitigazione del "pensiero unico" sia al diverso modo in cui gli uomini e donne esercitano la propria leadership.

In questi processi di selezione sono coinvolti gli azionisti che, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, sono indirizzati nella scelta dei candidati da proporre nelle liste dall'orientamento formulato dal Consiglio di Amministrazione di Acea, previo parere del Comitato per le Nomine e tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, sulla dimensione e composizione dell'organo amministrativo.

L'identità aziendale pagg. 64 s.

102-25 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.

Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione.

L'identità aziendale pagg. 64 ss.

102-26 Ruolo del più alto organo di governo e dei senior executives nello sviluppo, approvazione e aggiornamento di obiettivi, valori e strategie legati temi economici, ambientali e sociali.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 40-63, 64 ss., 72 s.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-27 Iniziative intraprese per sviluppare e incrementare la conoscenza presso il più alto organo di governo dei temi economici, ambientali e sociali.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36 s., 38, 64 s.

102-28 Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in relazione alla gestione dei temi economici, ambientali e sociali.

Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.
L'identità aziendale pagg. 64, 66, 74; Le relazioni con gli stakeholder pag. 162.

102-29 Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione di impatti, rischi e opportunità economici, sociali e ambientali, includendo il suo ruolo nell'implementazione di processi di due diligence.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 38, 40 s., 64 ss., 67 ss., 72 s.

102-30 Ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 40 s., 64 ss., 67 ss.

102-31 Frequenza di revisione da parte del massimo organo di governo degli impatti, rischi e opportunità legati a temi economici, ambientali e sociali.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 40 s., 64, 72 s.

102-32 Indicare il più alto comitato o posizione preposta formalmente a rivedere ed approvare il Bilancio di Sostenibilità e ad assicurare che tutti gli aspetti materiali siano rendicontati.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pag. 66.

102-33 Processi per comunicare al più alto organo di governo preoccupazioni critiche.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche, in via principale attraverso il lavoro svolto dal Comitato Controllo e Rischi, cui riporta periodicamente il responsabile della Funzione Internal Audit, che interagisce liberamente con il Consiglio di Amministrazione. Le attività svolte e le risultanze dell'attività dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi del D. Lgs. n. 231/01), che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla Società, sono oggetto di flussi informativi verso il CdA. L'Amministratore Delegato, anche nel suo ruolo di Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, fornisce costanti informative al Consiglio sull'andamento della gestione e sull'eventuale esistenza di situazioni potenzialmente critiche

L'identità aziendale pagg. 66, 68, 70 s., 74.

102-34 Natura e numero delle criticità comunicate al massimo organo di governo e meccanismi utilizzati per gestirli.

L'identità aziendale pagg. 69 s., 70 s., 74.

102-35 Politiche di remunerazione in vigore per il più alto organo di governo, senior manager ed executive (remunerazione fissa e variabile, premi di risultato, buona uscita). Indicare il legame tra politica di remunerazione ed obiettivi economici, ambientali e sociali.

Si segnala che in Acea, per i Vertici, i Dirigenti con responsabilità strategiche e per i ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo, si applica la clausola di clawback - diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione, di breve e medio-lungo periodo, qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave.

Non sono previsti accordi che prevedano indennità fisse o clausole volte a salvaguardare i Dirigenti del Gruppo in caso di risoluzione del rapporto di lavoro, rinviandosi, sul tema, agli istituti previsti dal CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità.

All'interno del Catalogo Obiettivi di Gruppo, che fornisce un set di indicatori per l'assegnazione al Management degli obiettivi di performance, sono stati definiti gli ambiti ove ricondurre gli obiettivi individuali tra cui quelli collegati al trattamento/risoluzione di non conformità da certificazione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.

L'identità aziendale pagg. 64 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pag. 162.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-36 Processi di determinazione delle remunerazioni, eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e loro grado di indipendenza dal management.

Non sono stati coinvolti soggetti esterni all'azienda nella determinazione della Politica di remunerazione.

L'identità aziendale pag. 64 ss.

102-37 Indicare, se applicabile, il coinvolgimento degli stakeholder nella determinazione delle remunerazioni.

L'identità aziendale pag. 66.

102-38 Rapporto tra il compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione e la mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese.

Il rapporto tra la remunerazione della più alta carica e del dipendente mediano per il 2018 è dato dal multiplo retributivo 7,46 che si confronta con un valore mediano di 14,82 delle aziende peers. Si veda anche la Relazione sulla Remunerazione 2018, disponibile nel sito web del Gruppo Acea (www.gruppo.aceait).

L'identità aziendale pag. 66.

102-39 Rapporto tra l'incremento percentuale del compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione con la mediana della percentuale di incremento annuale totale di tutti impiegati (escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese.

L'azienda ha scelto di fornire solo il dato inerente il rapporto tra remunerazione della più alta carica e retribuzione mediana dei dipendenti, in coerenza con le linee guida europee di Glass Lewis, uno dei principali proxy advisor.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13 ss.; L'identità aziendale pagg. 74-77; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 85-90, 98, 99, 100, 103 s., 106, 107 s., 109 s., 121, 122, 124, 126, 129 ss., 132 ss., 141 ss., 152 ss., 156 ss., 158 s., 161 ss., 166, 167, 169 ss.; Le relazioni con l'ambiente pag. 188.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-41 Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.

Le relazioni con gli stakeholder pag. 152.

Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale

102-42 Principi per identificare e selezionare gli stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13 ss.; L'identità aziendale pagg. 74-77; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 85-90, 99, 100, 103, 106, 107 s., 109 s., 121, 122, 124, 126, 129 ss., 132 ss., 141 ss., 152 ss., 156 ss., 158 s., 161 ss., 164, 166, 167, 171.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder (inclusa la frequenza del coinvolgimento per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder e specificando se c'è stato coinvolgimento nel processo di predisposizione del report).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13 ss.; L'identità aziendale pagg. 74-77; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 85-90, 98, 99, 100, 103, 106, 107 s., 109 s., 121, 122, 124, 126, 129 ss., 132 ss., 141 ss., 152 ss., 156 ss., 158 s., 161 ss., 164 s., 166 s., 169 ss.; Le relazioni con l'ambiente pag. 182, 188.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder (inclusando in che modo l'organizzazione ha risposto ai temi chiave, anche attraverso il reporting, e i gruppi di stakeholder).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13 ss.; L'identità aziendale pagg. 74-77; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 85-90, 89-90 tabella n. 12, 99, 100, 103, 106, 107 s., 109 s., 121, 122, 124, 126, 129 ss., 132 ss., 141 ss., 152 ss., 156 ss., 158 s., 161, 167, 169, 171 s.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

PRASSI DI RENDICONTAZIONE

102-45 Elenco delle Società incluse nel Bilancio finanziario consolidato. Indicare se alcune tra queste Società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità.

L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento della rendicontazione varia. Tale scostamento in alcuni casi è semplicemente da correlare ai diversi settori di business (e relative società afferenti) rendicontati, in altri è da mettere in relazione con la gestione centralizzata di alcuni dati che, in virtù delle attività gestite in service, non copre l'intero perimetro di rendicontazione.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 16 e tabella n. 2, 17 nota 13; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82, 138; Le relazioni con l'ambiente pagg. 183, 187, 190; Bilancio ambientale pag. 256.

Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente

102-46 Processo per la definizione di contenuti e perimetro del report (inclusa la spiegazione di come sono stati applicati i principi di reporting – stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality e completeness - per la definizione del report).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 13 ss. e nota 7, 15 s., 18; *L'identità aziendale* pagg. 26-29, 35 ss.

102-47 Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo per la definizione dei contenuti del report.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 13 ss., 15 e tabella n. 1; *Indice dei contenuti Standard GRI* pagg. 230 ss.

102-48 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).

Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2017 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 16; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 140 tabella n. 33, 141 tabella n. 34, 144 nota 95; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 203, 205 tabella n. 67.

102-49 Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione nell'elenco dei temi materiali e nel perimetro del report.

Nessuna variazione significativa nell'anno.

102-50 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e nota 4.

102-51 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.

102-52 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.

102-53 Contatti per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 18.

102-54 Indicare l'opzione 'in accordance' con gli Standard GRI scelta dall'organizzazione (utilizzando le seguenti dichiarazioni: "Questo report è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI: opzione Core", oppure "Questo report è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI: opzione Comprehensive").

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e *Indice dei contenuti Standard GRI* pagg. 230 ss.

102-55 Riportare il content index GRI relativo all'opzione scelta (specificando ogni standard utilizzato, corredato dall'anno di pubblicazione dello standard, ed elencando tutti gli indicatori inclusi nel report; è necessario riportare il numero di ciascun indicatore, le pagine o l'URL in cui sono reperibili le informazioni, le ragioni di eventuali omissioni, se consentite; è altresì opportuno inserire nell'index ogni ulteriore tema materiale rendicontato e non coperto dagli Standard GRI).

Indice dei contenuti Standard GRI pagg. 230 ss.

102-56 Assurance esterna (descrivere politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report; se presente inserire il riferimento all'assurance esterna oppure spiegarne obiettivo e basi; legame tra l'organizzazione e la Società che svolge l'assurance; indicare se il più alto organo di governo o senior executives sono coinvolti nel processo volto ad ottenere l'assurance).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e *Opinion Letter* pag. 287.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta

Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta

Art. 3 comma 3: le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti

Art. 3 comma 3: le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti

Art. 2 comma 1: gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione

Art. 3 comma 3: le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti

n/a

Art. 2 comma 1: gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione

n/a

Art. 3 comma 3: standard di rendicontazione utilizzato

Art. 3 comma 3: standard di rendicontazione utilizzato

Art. 3 comma 10: verifica [...] della dichiarazione di carattere non finanziario

MATERIAL TOPIC-SPECIFIC STANDARDS		
GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016		
TOPIC	PERFORMANCE ECONOMICA	
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33 ss., 35. Perimetro del tema: Gruppo Acea.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33 ss., 35.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33 ss., 35.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 201: Performance economica 2016	<p>201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito (inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti e benefit, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti). <i>L'identità aziendale</i> pagg. 34 tabella n. 7, 74-77, 78 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 150, 166, 168.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti al cambiamento climatico. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 34, 40-63, 71; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 198.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p>
	<p>201-3 Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 150, 151 tabella n. 39.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>201-4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. <i>L'identità aziendale</i> pag. 78 nota 23.</p>	<p>n/a</p>
TOPIC	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 132 ss., 137. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo Acea; comunità locali; fornitori.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 132 ss., 137.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 137.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	<p>203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi forniti (indicare la dimensione degli investimenti in infrastrutture e servizi e gli impatti positivi o negativi sulle comunità locali, precisando se questi investimenti e servizi sono prestazioni commerciali o a titolo gratuito). <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 98, 99, 100, 101 s., 103 s., 105 s., 107 s., 110, 132 ss., 172 grafico n. 41.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>
	<p>203-2 Principali impatti economici indiretti (fornire esempi dei principali impatti economici indiretti dell'organizzazione, positivi o negativi, ecc.). <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 83, 91 ss., 98, 99, 100, 101 s., 105 s., 132 ss., 136 ss., 138 s., 140 tabelle nn. 33 e 34; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 198.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>

TOPIC		PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pag. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 136 ss.</i> Perimetro del tema: principali Società del Gruppo; fornitori.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pag. 72 s., Le relazioni con gli stakeholder pagg. 136 ss., 143.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pag. 72 s., Le relazioni con gli stakeholder pagg. 136 ss.</i>	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative. Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se, in particolare per l'approvvigionamento di lavori, la prevalenza di fornitori locali si determina in maniera naturale. <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 137, 139, 140 tabella n. 34.</i>	Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
TOPIC		ANTI-CORRUZIONE
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 69 s., 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 158 s.</i> Perimetro del tema: Gruppo Acea.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pagg. 69 s., 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 158 s.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 69 s., 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 158 s.</i>	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-1 Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione e principali rischi legati alla corruzione identificati tramite il risk assessment. <i>L'identità aziendale pagg. 69 s.</i>	Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
	205-2 Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di lotta alla corruzione (indicare il numero e la percentuale dei dipendenti formati su queste tematiche, ecc.). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 158 s.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
	205-3 Episodi di corruzione accertati ed azioni intraprese (indicare numero e natura degli episodi di corruzione accertati, ecc.). Non si sono registrati episodi di corruzione.	Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
TOPIC		COMPORTAMENTO ANTI-CONCORRENZIALE
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 67 s., 69; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 137, 158 s., 168.</i> Perimetro del tema: Gruppo Acea.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta

GRI 103: Management approach 2016 (segue)	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 67 s., 69; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 137, 158 s., 168.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 67 s., 69; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 137, 158 s., 168.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 206: Comportamento anti-concorrenziale 2016	<p>206-1 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche (numero totale di azioni legali in corso o completate e relative sentenze). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 168.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>
GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS 2016		
TOPIC MATERIALI		
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pag. 71, 72 s.; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pag. 71, 72 s.; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pag. 71, 72 s.; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 301: Materiali 2016	<p>301-1 Materiali utilizzati per peso o volume (materiali utilizzati per la produzione dei principali prodotti e servizi o per l'imballaggio, distinti in materiali non rinnovabili e rinnovabili). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 200 e tabella n. 63; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 256, 263 s., 265.</p> <p>301-2 Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato. Non materiale: alla luce dei materiali utilizzati (301-1), principalmente chemical, l'indicatore non è materiale.</p> <p>301-3 Percentuale dei prodotti, e relativo materiale di imballaggio, riciclati o riutilizzati per categoria di prodotto (in rapporto ai prodotti venduti). Non applicabile.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p>
TOPIC ENERGIA		
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 35, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 158; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 183. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo e fornitori.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 35, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 158; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 183.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 35, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 158; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 183.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia entro l'organizzazione. <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 126; Le relazioni con l'ambiente pag. 197.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche
	302-2 Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 198.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche
	302-3 Intensità energetica. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 197, 198.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche
	302-4 Contenimento del consumo di energia. <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 126; Le relazioni con l'ambiente pagg. 198, 199.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche
	302-5 Riduzione del fabbisogno energetico dei prodotti e dei servizi. Non materiale: il Gruppo non vende prodotti o servizi per i quali l'indicatore possa considerarsi materiale.	Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche
TOPIC	ACQUA	
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 26-29, 35, 71, 72 s; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178, 182, 191, 193, 200 s.</i> Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pagg. 26-29, 35, 72 s; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178, 182, 191, 193, 200 s.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 26-29, 35, 72 s; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178, 182, 191, 200 s.</i>	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 303: Acqua 2016	303-1 Volume totale di acqua prelevata per fonte. <i>L'acqua consumata è tutta acqua dolce. Le relazioni con l'ambiente pag. 200 e tabella n. 63; Bilancio ambientale pagg. 260, 260 ss.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche
	303-2 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 181.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche
	303-3 Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 200 e tabella n. 63.</i>	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche
TOPIC	BIODIVERSITÀ	
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 71, 72 s.; Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 s.</i> Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 s., 194.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 s.</i>	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 s.</i>	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente
	304-2 Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 s., 182, 187.</i>	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente

GRI 304: Biodiversità 2016	304-3 Habitat protetti o ripristinati. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 s., 182.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente
	304-4 Numero di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 s.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente
TOPIC	EMISSIONI	
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 71, 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 179 s., 202. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 179 s., 202.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 179 s., 202.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1). La CO ₂ biogenica è stata calcolata per l'area Ambiente ed è pari, nel 2018, a circa 368.089 t. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 203, 204 tabella n. 67; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 266 s., 268.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-2 Emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 203, 204 tabella n. 67; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 266 s.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-3 Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 3). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 203, 204 tabella n. 67.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 203, 204 tabella n. 67.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra come effetto di iniziative intraprese. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 187, 198, 199, 200 tabella n. 62, 204 tabella n. 67.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-6 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 204; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 263.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-7 NO _x , SO _x ed altre emissioni significative nell'aria. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 204 tabella n. 66; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 266 s.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni inquinanti in atmosfera
TOPIC	EFFLUENTI E RIFIUTI	
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 71, 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 194, <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 194; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 194; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 256.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse

<p>GRI 306: Effluenti e Rifiuti 2016</p>	<p>306-1 Acqua totale scaricata per qualità e destinazione. L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata di tutti gli impianti non è significativo. <i>Bilancio ambientale pag. 262.</i></p> <p>306-2 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 86.505,5 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 220.605,9 t (di cui 159.478 sono fanghi, sabbie e grigliati). La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 42%. La raccolta differenziata nel 2018 ha ottenuto un recupero di circa 842 tonnellate di carta (-22% rispetto al 2017) e 485 tonnellate di plastica (-24% rispetto al 2017). Al momento non sono disponibili informazioni di dettaglio sulla tipologia di smaltimento in quanto il codice R13 della normativa vigente sui rifiuti (il più utilizzato dagli smaltitori) non ne consente l'identificazione. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 190; Bilancio ambientale pagg. 266 s., 267, 268.</i></p> <p>306-3 Numero totale e volumi di sversamenti significativi. Nel 2018 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.</p> <p>306-4 Trasporto di rifiuti pericolosi. Non materiale: la società Aquaser svolge attività di trasporto e conferimento di rifiuti non pericolosi.</p> <p>306-5 Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità dei corpi idrici e relativi ecosistemi colpiti in maniera significativa dagli scarichi e dalle acque di dilavamento dell'organizzazione. Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p>
<p>TOPIC CONFORMITÀ AMBIENTALE (COMPLIANCE)</p>		
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pag. 158; Le relazioni con l'ambiente pag. 182.</i> Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pag. 158; Le relazioni con l'ambiente pag. 182.</i></p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pag. 158; Le relazioni con l'ambiente pag. 182.</i></p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 307: Conformità ambientale 2016</p>	<p>307-1 Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 168; Le relazioni con l'ambiente pag. 182.</i></p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>TOPIC VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI PRESSO I FORNITORI</p>		
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 26-29, 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pag. 137; Le relazioni con l'ambiente pagg. 180, 198, 203.</i> Perimetro del tema: principali Società del Gruppo e fornitori.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>

<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 198, 203.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 136 s. 141 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 198, 203.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 308: Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori 2016</p>	<p>308-1 Percentuale di nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 137, 141 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 198.</p> <p>308-2 Impatti ambientali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 198, 203.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente</p>
<p>GRI 400: SOCIAL TOPICS 2016</p>		
<p>TOPIC OCCUPAZIONE</p>		
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 144 s., 157. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 144 s., 157.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 144 s., 157.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 401: Occupazione 2016</p>	<p>401-1 Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 144 s., 147 tabella n. 36, 148 tabella n. 37.</p> <p>401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, articolati per i principali luoghi di lavoro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 162.</p> <p>401-3 Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere. Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2018 hanno usufruito di congedi parentali sono 392, di cui 143 uomini e 249 donne. Tutti, al termine del periodo di congedo, sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale Art. 3 comma 2, lettera e): azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori</p>

TOPIC		RELAZIONI INDUSTRIALI
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152 s. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152 s.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152 s.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 402: Relazioni industriali 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152 ss.	Art. 3 comma 2, lettera d): modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali
TOPIC		SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 153, 155 s., 158. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 153, 155 s., 158.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 153, 155 s., 158.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-1 Percentuale dei lavoratori rappresentati in commissioni formali per la salute e la sicurezza, composti da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituiti a fini di monitoraggio e consultivi sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore. In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il 100% dei lavoratori è rappresentato in commissioni formali per la salute e sicurezza (composte da rappresentanti della direzione e dei lavoratori), tramite figure preposte. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152, 154.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere. Nel 2018 il tasso di assenteismo è pari al 3,8% (4,35% il tasso di assenteismo maschile e 3,62% quello femminile). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 143, 153, 154 grafico n. 38, 155 tabella n. 40.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-3 Dipendenti esposti ad alta frequenza o alto rischio di malattia legati alla loro attività. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 156.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-4 Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale [...] le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali

TOPIC		FORMAZIONE E ISTRUZIONE
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 156 ss., 162. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 156 ss., 162.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. L'identità aziendale pagg. 72 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 156 ss., 162.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	<p>404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 159 grafico n. 39, 160 tabella n. 41.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>404-2 Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle carriere, articolati per genere. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 156 ss.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera. Nel 2018, nell'ambito del Sistema di Gestione delle persone vigente, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle società del Gruppo del perimetro di rendicontazione (100%). Le relazioni con gli stakeholder pagg. 162s.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
TOPIC		DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
GRI 103: Management approach 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 150, 162, 164. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 150, 162, 164.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 150, 162, 164.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	<p>405-1 Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità. Il dato, relativo agli organi di governo di tutte le società ricomprese nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, viene presentato nel Bilancio ripartito per genere, non si dispone dei dati sull'età ed altri indicatori di diversità. L'identità aziendale pagg. 64 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 147 e grafico n. 35 e tabella n. 36, 149 s. e tabella n. 38, 164 s.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>405-2 Rapporto dello stipendio base e della remunerazione nel suo complesso (con bonus, indennità ecc.) delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria e per i principali luoghi di lavoro. Il CCNL applicato in Acea prevede, a parità di inquadramento, uguale retribuzione tra uomini e donne. Le relazioni con gli stakeholder pagg. 150 e grafico n. 37.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>

TOPIC	COLLETTIVITÀ E COMUNITÀ LOCALI	
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s., 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 85-90, 91 ss., 99, 103, 106, 107 s., 109 s., 129, 167 s., 169 s. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s., 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 85-90, 91 ss., 99, 103 s., 106, 107 s., 109 s., 129, 167 s., 169 s.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s., 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 85-90, 91 ss., 99, 103 s., 129, 167 s., 169 s.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 413: Collettività e comunità locali 2016</p>	<p>413-1 Percentuale di attività per le quali è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione di impatti socio-ambientali, programmi di sviluppo e stakeholder engagement. Il 100% delle principali Società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica</i> pagg. 13 ss.; <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s. e tabella n. 8, 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 85-90, 98, 99, 103 s., 106, 107 s., 109 s., 126, 129 ss., 132 ss., 136 ss., 141 ss., 172; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 182, 188.</p> <p>413-2 Attività con importanti impatti negativi – attuali o potenziali – sulle comunità locali. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 74-77; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 169; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 183.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>
TOPIC	VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI PRESSO I FORNITORI	
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo e fornitori.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141 ss.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26-29, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 136 s., 141 ss.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 414: Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori 2016</p>	<p>414-1 Percentuale di nuovi fornitori valutati utilizzando criteri sociali. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 137, 141 ss.</p> <p>414-2 Impatti sociali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141 ss.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza</p>

TOPIC		POLITICA PUBBLICA
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 167 s. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 167 s.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 167 s.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 415: Politica pubblica 2016	415-1 Valore totale dei contributi politici per Paese e beneficiario. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 168.	Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
TOPIC		SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 106, 107, 109 ss., 169; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 187, 191. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo, clienti, collettività.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 106, 107, 109 ss., 169; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 187, 191.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 106, 107, 109 ss., 169; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 187, 191.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	416-1 Percentuale delle principali categorie di prodotti e servizi per i quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza al fine di promuoverne il miglioramento. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s. e tabella n. 8; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 105 s., 107 s., 109 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 187, 191.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza
	416-2 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti dei prodotti/servizi sulla salute e sicurezza (precisando se hanno generato penali o avvertimenti). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 172, 182.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza
TOPIC		MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI (LABELING)
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 85-90, 91 ss., 94 ss., 100, 103, 121, 123 s., 125, 126, 143, 168. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo, clienti.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 94 ss., 95 tabella 13, 97 tabella n. 14, 100, 103, 111 ss., 121, 122, 123 s., 125, 126, 143, 168.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 94 ss., 100, 103, 121, 123 s., 125, 126, 143, 168.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse

<p>GRI 417: Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (labeling) 2016</p>	<p>417-1 Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi. L'indicatore internazionale GRI, in virtù del riferimento ai "servizi" oltre che ai prodotti, viene riportato, adeguandolo alla realtà nazionale e all'operatività di una multiutility, sia in relazione ai parametri di qualità dell'acqua distribuita sia in relazione alle performance di qualità dei servizi gestiti (commerciali, contrattuali e tecniche - di continuità), in area idrico e in area energia, sottoposte a regolazione dell'Autorità di settore, monitorate da procedure aziendali e comunicate. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 94 ss., 95 tabella n.13, 97 tabelle nn. 14 e 15, 100 e tabella n. 19, 103, 105, 106 tabella n. 21, 109 ss., 109 e tabella n. 24, 112 s. e tabella n. 28, 115 tabella n. 29, 117 tabella n. 30, 120, 125, 126, 127 tabella n. 32; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 191.</p> <p>417-2 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi (precisando se hanno generato penali o avvertimenti). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 91 ss., 94 ss., 95 tabella n.13, 97 tabelle n. 14 e 15, 100 e tabella n. 19, 109 ss., 112 s. e tabella n. 28, 115 tabella n. 29, 117 tabella n. 30, 121, 125, 126, 127 tabella n. 32, 168.</p> <p>417-3 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione (precisando se hanno generato penali o avvertimenti). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 143, 168.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>
<p>TOPIC RISPETTO DELLA PRIVACY</p>		
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 67 s., 69, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 123, 158 s. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo, clienti.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 67 s., 69, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 123, 158 s.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 67 s., 69, 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 123, 158 s.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente</p> <p>Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 418: Rispetto della privacy 2016</p>	<p>418-1 Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy del cliente e a perdita dei dati dei consumatori (ricevuti da parti terze o da enti regolatori). Dall'entrata in vigore del Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali sono pervenute al canale dedicato per l'esercizio dei diritti degli interessati 39 richieste pertinenti (richieste di aggiornamento, cancellazione, modifica, diniego del consenso, ecc.). Tre di queste hanno determinato l'avvio di istruttorie da parte dell'Autorità Garante per la Privacy. Ad oggi 2 su 3 sono state concluse con l'archiviazione.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>
<p>TOPIC CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (COMPLIANCE)</p>		
<p>GRI 103: Management approach 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 94 ss., 100, 111 ss., 168. Perimetro del tema: principali Società del Gruppo.</p> <p>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 94 ss., 100, 111 ss., 121, 122, 126, 131, 168. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 182.</p> <p>103-3 Valutazione della modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 72 s.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 94 ss., 100, 111 ss., 126, 168.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della Società madre, delle sue Società figlie consolidate integralmente</p> <p>Art. 4 comma 1: misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

GRI 419:
Conformità
socio-economica
(compliance) 2016

419-1 Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico.

Le relazioni con gli stakeholder pagg. 100 nota 50, 122, 168;
Le relazioni con l'ambiente pag. 182.

Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse



INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1	- I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea - 2018	p.	14
n. 2	- Le attività delle principali società Acea sul territorio	p.	25
n. 3	- Il Modello di Business Acea	p.	30
n. 4	- Organigramma di Acea SpA al 31.12.2018	p.	31
n. 5	- L'assetto proprietario al 31.12.2018	p.	33
n. 6	- Rappresentanza geografica degli investitori istituzionali in Acea	p.	33
n. 7	- Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2017-2018)	p.	34
n. 8	- Gli elementi chiave della strategia	p.	37
n. 9	- La correlazione tra Piano di Sostenibilità 2018-2022 e temi materiali	p.	38
n. 10	- Il flusso del SCIGR	p.	67
n. 11	- I principali attori del SCIGR	p.	68
n. 12	- La Politica di sostenibilità e del sistema QASE	p.	72
n. 13	- Il sistema di gestione integrato certificato	p.	73
n. 14	- Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	p.	74
n. 15	- La mappa degli stakeholder	p.	75
n. 16	- Strumenti RSI	p.	78
n. 17	- CSI complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico - vendita e distribuzione dell'energia (2018) (indice 0-100)	p.	86
n. 18	- CSI complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello (2018) (indice 0-100)	p.	87
n. 19	- CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino (2018) (indice 0-100)	p.	87
n. 20	- CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia (2018) (indice 0-100)	p.	88
n. 21	- Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2018)	p.	100
n. 22	- Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (cent €/kWh) (2017-2018)	p.	120
n. 23	- Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2017-2018)	p.	125
n. 24	- Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2018)	p.	125
n. 25	- Sito corporate Acea 2018: modalità di accesso e fasce di età	p.	131
n. 26	- Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2018)	p.	138
n. 27	- Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2017-2018)	p.	139
n. 28	- Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2018)	p.	139
n. 29	- Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2018)	p.	139
n. 30	- La composizione del personale: inquadramento, genere, livello di istruzione ed età (2018)	p.	145
n. 31	- Le tipologie contrattuali e la durata del rapporto di lavoro (2018)	p.	145
n. 32	- I motivi degli ingressi ed età del personale (2018)	p.	146
n. 33	- Le tipologie di uscita ed età del personale (2018)	p.	146
n. 34	- L'articolazione del personale in ottica di genere (2018)	p.	146
n. 35	- La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2016-2018)	p.	147
n. 36	- Le ore lavorate dal personale e le assenze (2018)	p.	149
n. 37	- Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2018)	p.	150
n. 38	- Infortuni e indici (2018)	p.	154
n. 39	- Ore di formazione: ripartizione per tipologia formativa e per qualifica (2018)	p.	159
n. 40	- I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2018)	p.	165
n. 41	- Ripartizione investimenti per macroaree (2017-2018)	p.	172
n. 42	- Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (TJ) (2018)	p.	184
n. 43	- Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (MW) (2018)	p.	185
n. 44	- La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2018)	p.	191
n. 45	- Controlli analitici su acque potabili totali e per Società (2018)	p.	191
n. 46	- Reti fognarie del Gruppo in Italia (2018)	p.	194
n. 47	- Controlli analitici sulle acque reflue totali e per Società (2018)	p.	194
n. 48	- Le perdite reali idriche (modello del D.M. 99/97, integrazioni regolatorie dell'ARERA)	p.	201

TABELLE

n. 1	– Rispondenza “material topic-specific standards” GRI e “temi materiali” Acea in alta rilevanza	p.	15
n. 2	– Società incluse nell’area di consolidamento integrale della Capogruppo (2018)	p.	16
n. 3	– Perimetro societario del Bilancio di Sostenibilità 2018 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. N. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)	p.	17
n. 4	– I dieci principi dell’United Nations Global Compact	p.	19
n. 5	– Gli elementi della CoP Advanced e gli Standard GRI	p.	20
n. 6	– Gruppo Acea in numeri 2018	p.	24
n. 7	– I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2017-2018)	p.	34
n. 8	– I sistemi di gestione certificati nel Gruppo Acea (al 31.12.2018)	p.	73
n. 9	– Valore economico direttamente generato e distribuito (2017-2018)	p.	78
n. 10	– Ripartizione del valore generato per stakeholder (2017-2018)	p.	79
n. 11	– Indicatori sociali: i clienti del Gruppo Acea (2016-2018)	p.	84
n. 12	– Indicatori sociali: customer satisfaction (2017-2018)	p.	89
n. 13	– Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2017-2018)	p.	95
n. 14	– Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2017-2018)	p.	97
n. 15	– Indicatori sociali: dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2016-2018)	p.	97
n. 16	– I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2018)	p.	98
n. 17	– Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2018)	p.	99
n. 18	– Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2018)	p.	99
n. 19	– Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2017-2018)	p.	100
n. 20	– Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2018)	p.	105
n. 21	– Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 2 – Lazio centrale (2016-2018)	p.	106
n. 22	– Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2018)	p.	107
n. 23	– Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2018)	p.	108
n. 24	– Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2016-2018)	p.	109
n. 25	– Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2018)	p.	109
n. 26	– Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO – Calore Irpino (2018)	p.	110
n. 27	– Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO – Calore Irpino (2018)	p.	111
n. 28	– Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017-2018) – Acea Ato 2	p.	113
n. 29	– Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017-2018) – Acea Ato 5	p.	115
n. 30	– Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017-2018) – Gesesa	p.	117
n. 31	– Tariffe idriche medie applicate (2018)	p.	120
n. 32	– Indicatori sociali: performance di numeri verdi e sportelli (2017-2018)	p.	127
n. 33	– Indicatori sociali: i dati di approvvigionamento (2016-2018)	p.	140
n. 34	– Indicatori sociali: l’approvvigionamento sul territorio (2016-2018)	p.	140
n. 35	– Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2016-2018)	p.	144
n. 36	– Indicatori sociali: dati generali sul personale (2016-2018)	p.	147
n. 37	– Indicatori sociali: movimentazioni del personale (2016-2018)	p.	148
n. 38	– Indicatori sociali: classi d’età, durata rapporto di lavoro (2016-2018)	p.	149
n. 39	– Indicatori sociali: ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2016-2018)	p.	151
n. 40	– Indicatori sociali: salute e sicurezza (2016-2018)	p.	155
n. 41	– Indicatori sociali: formazione (2017-2018)	p.	160
n. 42	– Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2018)	p.	166
n. 43	– Rating 2018	p.	166
n. 44	– Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 2 – Lazio centrale	p.	181
n. 45	– Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 5 – Lazio meridionale	p.	181
n. 46	– Le principali fonti sotto tutela nella provincia di Benevento – ATO - Calore Irpino	p.	181
n. 47	– Calore lordo prodotto dalla centrale di Tor di Valle (2016-2018)	p.	184
n. 48	– Le centrali elettriche di Acea Produzione	p.	185
n. 49	– Energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria) (2016-2018)	p.	186

n. 50 – Indicatori ambientali: consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrato (2016-2018)	p.	186
n. 51 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2016-2018)	p.	189
n. 52 – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2016-2018)	p.	189
n. 53 – Indicatori ambientali: determinazioni analitiche a Roma e Frosinone (2016-2018) e parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma, a Frosinone e a Benevento (2018)	p.	192
n. 54 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle Società idriche operative nel Lazio e a Benevento (2016-2018)	p.	195
n. 55 – Volumi di acque reflue trattate dalle Società idriche operative nel Lazio e a Benevento (2016-2018)	p.	195
n. 56 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 - Comune di Roma (2018)	p.	195
n. 57 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 5 - Comune di Frosinone (2018)	p.	196
n. 58 – Consumi diretti di energia delle principali Società del Gruppo (2016-2018)	p.	197
n. 59 – Consumi indiretti di energia delle principali Società del Gruppo (2016-2018)	p.	197
n. 60 – Indici di intensità energetica (2016-2018)	p.	198
n. 61 – I titoli di efficienza energetica e la produzione di energia da impianti di Ecogena (2016-2018)	p.	198
n. 62 – Efficienza energetica in Areti (2016-2018)	p.	200
n. 63 – Consumi idrici delle principali Società del Gruppo (2016-2018)	p.	200
n. 64 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni (2016-2018)	p.	202
n. 65 – Quote di emissione CO ₂ da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2016-2018)	p.	203
n. 66 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dai principali impianti del Gruppo (2016-2018)	p.	204
n. 67 – Indicatori ambientali: emissioni di CO ₂ , indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell'autoparco (2016-2018)	p.	204





BILANCIO AMBIENTALE

INDICE

SISTEMI DI PRODOTTO	255
I PRODOTTI	256
LE RISORSE UTILIZZATE	262
I RILASCI E GLI SCARTI	265
LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI)	268
NOTA INTEGRATIVA	276

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del *Bilancio ambientale* è coerente con il perimetro di rendicontazione del *Bilancio di Sostenibilità* (ai sensi del D. Lgs. 254/2016), come definito in *Nota metodologica*.

Le Società idriche partecipate da Acea: Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque - consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto - sono incluse marginalmente nel Bilancio ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali Società si rinvia al capitolo *Schede Società idriche e attività estere* (fuori perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*). La Società Gori, entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018, per il presente ciclo di rendicontazione non è stata inclusa entro il perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, ma considerata al pari delle altre Società idriche partecipate.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico le informazioni e i dati di performance ambientale delle principali Società del Gruppo. I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" pertinenti agli ambiti energia, "ambiente" e idrico, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi. Il bilancio presenta in particolare **circa 400 tra voci e parametri monitorati**, che quantificano i flussi fisici generati dalle attività e alcuni indicatori di performance.

Le sostanze usate dal Gruppo - siano esse naturali, come l'acqua, sia non naturali, come i *chemical* -, i "prodotti" e le emissioni, gli effluenti e i rifiuti correlati alle attività gestite, sono rendicontati per il triennio, in quanto rilevanti per **produrre e distribuire energia**, per **prelevare e distribuire acqua potabile**, per i processi di **depurazione** e per tutti i processi legati alla **gestione dei rifiuti**, inclusa la **termo-**

valorizzazione. Ogni uso è ridotto al minimo in termini di quantità e ogni sostanza è scelta con attenzione alla qualità, sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

Nelle tre aree sono illustrate le risorse **sia rinnovabili sia non rinnovabili** utilizzate. In particolare, tra le risorse rinnovabili elencate si ricordano: il consumo della risorsa idrica e le biomasse utilizzate per la produzione di compost. L'energia prodotta da rinnovabili (fotovoltaico e da biogas), ove possibile viene utilizzata presso gli impianti o le sedi più prossime (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

Nella *Nota integrativa* si forniscono informazioni aggiuntive circa la **qualità dei dati presentati**, in particolare se **misurati, stimati o calcolati**, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

SISTEMI DI PRODOTTO



AREA ENERGIA

- GENERAZIONE ENERGIA (TERMOELETTRICA + IDROELETTRICA + FOTOVOLTAICO + DA RIFIUTI E DA BIOGAS)
- DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA
- PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI CALORE
- ILLUMINAZIONE PUBBLICA
- CONTROLLI E MISURE



AREA AMBIENTE

- RIFIUTI SMALTITI
- PRODUZIONE DI COMPOST
- ANALISI E MISURE



AREA IDRICA

- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO POTABILE
- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO NON POTABILE
- DISTRIBUZIONE IDRICA
- ADDUZIONE/DEPURAZIONE ACQUE REFLUE
- ANALISI E MISURE

I dati sono forniti per il triennio 2016-2018 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- i prodotti forniti,
- le risorse utilizzate,
- gli scarti prodotti.

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

I PRODOTTI - AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione ed Acea Ambiente – termovalorizzazione.

ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE (*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
dati riassuntivi					
energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3 +11+14+19)	GWh	755,17	837,90	968,38	15,6
energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+13+18+21)	GWh	696,89	773,32	900,19	16,4
da fonti fossili (termoelettrica) (5 + 0,49x15 _{San Vittore} +0,58x16 _{Terni})	GWh	166,29 22,0% di (1)	229,45 27,4% di (1)	272,88 28,2% di (1)	18,9
da fonti rinnovabili (idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti) (4+0,51x15 _{San Vittore} +0,42 x 16 _{Terni} +11+19)	GWh	588,89 78,0% di (1)	608,45 72,6% di (1)	695,51 71,8% di (1)	14,3
Acea Produzione – idroelettrico e termoelettrico					
energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)	GWh	399,73	420,18	549,84	30,9
energia idroelettrica totale lorda (4)	GWh	389,68	380,48	476,52	25,2
A. Volta Castel Madama	GWh	0,00	6,92	31,64	357,4
G. Ferraris Mandela	GWh	10,71	3,27	0,00	-100,0
G. Marconi Orte	GWh	62,69	56,32	73,01	29,6
Sant'Angelo	GWh	132,62	128,42	188,68	46,9
Salisano	GWh	181,26	182,82	180,49	-1,3
altre minori	GWh	2,40	2,73	2,70	-0,8
energia termoelettrica totale lorda (5)	GWh	10,05	39,70	73,32	84,7
da gasolio centrale Montemartini (**)	GWh	1,18	2,15	0,56	-74,1
da gas naturale	GWh	8,88	37,55	72,76	93,8
Tor di Valle cogenerazione	GWh	8,88	8,22	0,00	-100,0
Tor di Valle modulo CAR	GWh	-	29,33	72,76	148,1
perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	GWh	10,90	10,12	12,32	21,7
autoconsumi impianti idro (7)	GWh	2,09	1,98	2,00	1,1
autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	GWh	4,17	3,63	5,39	48,2
perdite prima trasformazione (9)	GWh	4,63	4,51	4,93	9,3
energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	GWh	388,84	410,06	537,52	31,1
Acea Produzione – fotovoltaico					
energia elettrica fotovoltaica lorda (11)	GWh	10,99	11,60	10,20	-12,0
perdite totali di energia elettrica inclusi gli autoconsumi (12)	GWh	1,95	1,98	2,18	10,3
energia elettrica fotovoltaica netta (13) = (11-12)	GWh	9,04	9,62	8,02	-16,6
Acea Ambiente - termovalorizzazione					
energia elettrica lorda prodotta totale (14) = (15)+(16)	GWh	326,75	384,25	389,71	1,4
impianto di San Vittore del Lazio (15)	GWh	243,68	301,15	307,30	2,0
impianto di Terni (16)	GWh	83,07	83,10	82,41	-0,8
autoconsumi + perdite di prima trasformazione (17)	GWh	44,34	51,30	52,73	2,8
impianto di San Vittore del Lazio	GWh	35,68	42,78	44,35	3,7
impianto di Terni	GWh	8,66	8,52	8,38	-1,7
energia elettrica totale netta prodotta (18) = (14-17)	GWh	282,41	332,95	336,98	1,2
Acea Ambiente - biogas					
energia elettrica lorda prodotta totale da biogas (19)	GWh	17,69	21,87	18,63	-14,8
impianto di Orvieto	GWh	17,69	21,87	18,63	-14,8
autoconsumi (20)	GWh	1,10	1,17	0,97	-17,2
energia elettrica totale ceduta in rete (21) = (19-20)	GWh	16,60	20,69	17,66	-14,7

(*) Alcuni dati del biennio precedente all'anno di pubblicazione sono stati rettificati in quanto stimati.

(**) La centrale Montemartini è mantenuta in esercizio ma con modalità di riserva.

ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
Acea Produzione					
energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (22)	GWh _t	90,03	96,19	98,38	2,3
perdite totali di energia termica (23)	GWh _t	23,95	20,14	25,29	25,5
perdite di distribuzione	GWh _t	17,83	14,06	14,81	5,3
perdite di produzione	GWh _t	6,11	6,08	10,48	72,4
energia termica netta venduta (24) = (22-23)	GWh_t	66,08	76,04	73,09	-3,9
ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA					
u. m.					
2016					
2017					
2018					
Δ% 2018/2017					
a Roma e Formello - dati riassuntivi					
fornitura da Gruppo Acea (25)	GWh	3,00	3,21	2,62	-18,4
energia elettrica dal mercato (26)	GWh	10.798,59	10.832,86	10.610,06	-2,1
da Acquirente Unico	GWh	2.675,92	2.620,42	2.321,83	-11,4
da importazione	GWh	390,20	389,13	389,14	0,0
da grossisti + altri produttori	GWh	7.732,47	7.823,31	7.899,09	1,0
energia elettrica richiesta sulla rete (27) = (25+26) = (28+29+30+31+32)	GWh	10.801,59	10.836,07	10.612,68	-2,1
perdite di distribuzione trasporto e commerciali (28)	GWh	699,58 6,48% di (27)	747,40 6,90% di (27)	763,74 7,20% di (27)	2,2
usi propri trasmissione e distribuzione (29)	GWh	32,45	40,39	39,63	-1,9
energia elettrica netta ceduta a terzi (30)	GWh	2,52	2,59	2,59	-
energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (31)	GWh	7.309,73	7.393,80	7.463,10	0,9
energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete Società di distribuzione (Areti)	GWh	5.673,51	5.847,37	6.041,16	3,3
energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete Società di distribuzione (Areti)	GWh	1.636,22	1.546,43	1.421,94	-8,1
energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (32)	GWh	2.757,30	2.651,90	2.343,60	-11,6
vendita in Italia - dati riassuntivi					
energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (33)	GWh	5.558,84	4.190,94	3.684,54	-12,1
Acea Energia	GWh	5.163,44	3.852,12	3.322,62	-13,7
altre Società partecipate	GWh	395,40	338,82	361,92	6,8
energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (32+33)	GWh	8.316,14	6.842,84	6.028,14	-11,9
ILLUMINAZIONE PUBBLICA					
u. m.					
2016					
2017					
2018					
Δ% 2018/2017					
flusso luminoso a Roma (34)	Mlumen	2.750	1.991	2.010	1,0
CONTROLLI E MISURE					
u. m.					
2016					
2017					
2018					
Δ% 2018/2017					
attività misura e controllo (35)	n.	410	371	526	41,8
misure di campo elettro-magnetico	n.	23	25	27	8,0
misure di rumore	n.	18	27	17	-37,0
analisi chimiche PCB	n.	76	43	59	37,2
classificazione rifiuti	n.	43	28	130	-
diagnostica trasformatori	n.	217	216	261	20,8
altro	n.	33	32	32	0,0

I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, tutti di Acea Ambiente. L'impianto di Sabaudia, per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria ha sospeso i conferimenti a settembre 2016, è stato inattivo per tutto il 2017 e ha ripreso i conferimenti il 16.08.2018 per la sola attività di compostaggio, mentre la sezione di trattamento dei rifiuti liquidi è tutt'ora inattiva¹. L'impianto di Monterotondo Marittimo, per avviare i lavori della nuova sezione di dige-

stione anaerobica, ha sospeso i conferimenti già a fine 2017 ed è stato operativo, fino ad aprile 2018, solo per lavorare il materiale già conferito in sito. L'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro preventivo nel 2017 dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, ha potuto riavviare le attività nel mese di aprile, in condizioni prossime a quelle di regime, avendo dato riscontro alle diffide ad adempiere prescritte dalle Autorità preposte (Arpa, Regione Lazio, NOE). Non si calcolano le variazioni percentuali di questo impianto in quanto poco significative in considerazione dei tempi diversi di funzionamento dell'impianto.

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI - IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
rifiuti totali in ingresso (36) = (37) + (38)	t	96.541	88.273	91.142	3,3
rifiuti avviati al trattamento (37)	t	55.328	58.297	58.343	0,1
<i>rifiuti avviati al digestore anaerobico e trattamento aerobico</i>	<i>t</i>	<i>29.846</i>	<i>42.506</i>	<i>43.420</i>	<i>2,2</i>
<i>avviati al trattamento aerobico o alla sola triturazione</i>		<i>nd</i>	<i>15.791</i>	<i>14.923</i>	<i>-5,5</i>
rifiuti inviati direttamente in discarica (38)	t	40.894	29.976	32.799	9,4
rifiuti avviati in discarica dopo trattamento (39)	t	29.886	13.625	18.469	35,6
rifiuti recuperati (40)	t	3.887	336	45	-86,6
compost alta qualità (41)	t	1.339	4.578	5.009	9,4
riduzione per stabilizzazione (42) = (36) - (38+39+40+41)	t	20.535	39.758	34.820	-12,4

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
rifiuti organici totali in ingresso (43) = (44+45+46)	t	45.051,07	56.474,33	28.714,78	-49,2
fanghi in entrata (44)	t	16.999,50	10.593,60	3.385,40	-68,8
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>6.393,94</i>	<i>5.464,54</i>	<i>1.286,60</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>4.867,80</i>	<i>5.129,06</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>5.737,76</i>	<i>0,00</i>	<i>2.098,80</i>	<i>-</i>
verde in entrata (45)	t	12.596,45	11.220,33	3.679,95	-67,2
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>5.705,00</i>	<i>8.585,21</i>	<i>2.626,81</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>2.202,43</i>	<i>2.635,12</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>4.689,02</i>	<i>0,00</i>	<i>1.053,14</i>	<i>-</i>
frazione organica da raccolta differenziata in entrata e altri scarti agroalimentari (46)	t	15.467,18	34.660,40	21.649,43	-37,5
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>15.439,40</i>	<i>33.141,62</i>	<i>21.649,43</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>		<i>27,78</i>	<i>1.518,78</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
compost alta qualità (47)	t	12.654,00	12.538,00	9.259,64	-26,1
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>5.000,00</i>	<i>10.238,00 (*)</i>	<i>7.200,00</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>2.100,00</i>	<i>2.300,00</i>	<i>777,00</i>	<i>-66,2</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>5.554,00</i>	<i>0,00</i>	<i>1.282,64</i>	<i>-</i>
materiale non compostabile a smaltimento (48)	t	3.364,08	9.163,36	3.565,50	-61,9
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>3.364,08</i>	<i>9.163,36</i>	<i>2.799,28</i>	<i>-</i>
<i>impianti di Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>198,61</i>	19,26	<i>-</i>
riduzione per stabilizzazione (49) = (44+45-47-48)	t	29.045,1	34.574,4	15.889,6	-54,0

¹ La riattivazione della sezione di trattamento dei rifiuti liquidi è legata alla conclusione del procedimento di riesame AIA, in corso di svolgimento.

LIQUIDI A DEPURAZIONE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
liquidi a depurazione (50)	t	10.489	0	0	-
<i>impianto di Sabaudia</i>	t	10.489	0	0	-

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche totali (51)	n.	95	104	60	-42,3
<i>determinazioni analitiche su compost - impianto di Orvieto</i>	n.	0	0	12	-
<i>determinazioni analitiche su compost - impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	n.	35	30	17	-43,3
<i>determinazioni analitiche sui rifiuti - impianto di Orvieto</i>	n.	60	62	31	-50,0

(*) Il dato 2017 era stimato ed è stato rettificato.

I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici **riassuntivi a livello nazionale** includono tutte le principali Società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2, Acea Ato 5 (Lazio), Gesesa (Campania), Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora (Toscana). Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le Società

operative del perimetro di rendicontazione del *Bilancio di Sostenibilità*: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Per i bilanci idrici delle altre Società del Gruppo² si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DEL GRUPPO IN ITALIA ^(*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (52)	Mm ³	1.458,6	1.425,0	1.384,8	-2,8
totale acqua potabile immessa in rete (53)	Mm ³	1.312,5	1.286,4	1.258,6	-2,2
totale acqua potabile erogata (54)	Mm ³	680,6	671,3	654,6	-2,5

(*) I dati 2016 e 2017 sono stati rettificati dopo il consolidamento di alcune voci da parte delle Società idriche del Gruppo. Alcune voci 2018 sono state stimate e saranno consolidate nei mesi successivi alla pubblicazione.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA ^(*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (55)	Mm ³	890,6	858,4	826,9	-3,7
totale acqua potabile immessa in rete (56)	Mm ³	763,2	734,6	720,8	-1,9
totale acqua potabile erogata (57)	Mm ³	404,3	397,4	382,3	-3,8

(*) I dati 2016 e 2017 sono stati rettificati dopo il consolidamento di alcune voci da parte delle Società idriche del Gruppo.

BILANCI IDRICI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
Acea Ato 2 per rete storica di Roma ^(*)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente (58)	Mm ³	635,9	612,3	569,5	-7,0
<i>da lago di Bracciano potabilizzata</i>	Mm ³	32,0	22,8	0,0	-
<i>da pozzi</i>	Mm ³	20,5	33,1	8,7	-73,7
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	583,5	556,4	560,8	0,8
acqua potabile ceduta a Comuni posti sul tracciato degli acquedotti (59)	Mm ³	69,1	70,7	71,2	0,7
acqua potabile immessa in rete non potabile (60)	Mm ³	11,2	8,8	11,9	35,7
acqua potabile restituita all'ambiente /volumi tecnici di esercizio (61)	Mm ³	45,6	55,2	48,4	-12,3
acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (62) = (58)-(59+60+61)	Mm ³	510,1	477,6	437,9	-8,3
acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (63)	Mm ³	271,1	270,2	262,2	-3,0
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm ³	237,7	206,1	174,4	-15,4
perdite reali (grandezze A13+A15 come da DM 97/99) (65)	Mm ³	229,5 45,0% di (62)	198,2 41,5% di (62)	166,6 38,0% di (62)	-13,6

² Si precisa che Gori è entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018. Essa, pertanto, per il presente ciclo di rendicontazione non è stata considerata entro il perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria.

	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
bilancio idrico rete non potabile di Roma					
acqua non potabile prelevata dall'ambiente (66)	Mm³	24,6	23,2	23,0	-0,9
da fiume Tevere trattata (Impianti Grottarossa)	Mm ³	9,2	10,7	5,4	-49,3
da sorgenti	Mm ³	4,2	3,8	5,7	51,2
potabile immessa in rete non potabile	Mm ³	11,2	8,8	11,9	35,2
acqua non potabile erogata al Comune di Roma (67)	Mm³	12,0	12,1	12,5	3,3
acqua non potabile erogata ad altri Comuni (68)	Mm³	0,01	0,01	0,02	-
Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2018) (*)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi (69)	Mm³	761,7	737,2	700,0	-5,0
da lago di Bracciano potabilizzata	Mm ³	32,0	22,8	0,0	-100,0
da pozzi	Mm ³	99,9	115,7	90,1	-22,1
da sorgenti	Mm ³	624,6	593,0	604,6	2,0
da altri sistemi acquedottistici	Mm ³	5,2	5,7	5,3	-7,0
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto (70)	Mm ³	36,8	29,5	28,4	-3,7
acqua potabile immessa in rete non potabile (71)	Mm ³	11,2	8,8	11,9	35,2
acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (72)	Mm ³	60,2	69,1	61,8	-10,6
acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (73) = (69) - (70+71+72)	Mm³	653,5	629,8	597,8	-5,1
totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (74)	Mm³	364,7	360,5	346,0	-4,0
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (75)	Mm ³	324,1	297,4	273,7	-8,0
perdite reali (grandezza A13+A15) (76)	Mm ³	314,1 (48,1% di 73)	287,8 (45,7% di 73)	264,2 (44,2% di 73)	-8,2
Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi (77)	Mm³	107,4	97,4	110,7	13,7
da pozzi	Mm ³	73,0	65,9	59,4	-9,9
da sorgenti	Mm ³	34,4	31,5	51,3	62,9
da altri sistemi acquedottistici	Mm ³	8,3	8,4	13,9	65,5
acqua potabile immessa in rete (78)	Mm³	96,5	89,6	106,7	19,1
acqua potabile erogata (79)	Mm³	27,0	23,1	20,7	-10,4
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (80)	Mm ³	72,8	64,9	85,1	31,1
perdite reali (grandezza A13+A15 DM 99/97) (81)	Mm ³	64,4 (66,8% di 73)	58,1 (64,8% di 73)	77,7 (72,8% di 78)	33,7
Gesesa – ATO - Calore Irpino - Benevento (21 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi (82)	Mm³	13,2	15,4	16,2	4,8
da pozzi	Mm ³	4,9	6,6	7,1	7,8
da sorgenti	Mm ³	1,0	1,5	1,6	8,0
acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	7,3	7,4	7,5	1,6
acqua potabile immessa in rete (83)	Mm³	13,2	15,2	16,2	6,8
acqua potabile erogata (84)	Mm³	12,6	14,1	15,6	12,9
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (85)	Mm ³	5,53	6,79	6,11	-10,0
perdite reali (grandezza A13+A15 DM 99/97) (86)	Mm ³	5,50 (41,7% dell'immesso)	6,75 (44,4% dell'immesso)	6,07 (37,5% dell'immesso)	-10,1

(*) I dati 2017 sono stati rettificati a seguito dell'aggiornamento di alcune voci.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acque reflue trattate nei principali depuratori delle Società del Gruppo in Italia (87)	Mm ³	872,7	810,2 (*)	859,2	6,1

(*) Alcuni dati 2017 delle Società del Gruppo sono stati rettificati/consolidati.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA - DATO RIASSUNTIVO)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acque reflue trattate nei principali depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (88) ^(*)	Mm ³	621,9	574,7	603,9	5,1

(*) La Società Gesesa non ha al momento misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione.

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acque reflue trattate nei principali depuratori (89)	Mm ³	514,3	467,1	490,1	4,9
Roma Sud	Mm ³	288,1	276,9	279,1	0,8
Roma Nord	Mm ³	95,7	75,2	85,9	14,2
Roma Est	Mm ³	94,8	83,0	83,5	0,6
Roma Ostia	Mm ³	24,9	20,9	25,7	23,0
CoBIS	Mm ³	6,7	7,0	7,1	1,4
Fregene	Mm ³	4,1	4,1	8,8	114,6
altro – comune di Roma	Mm ³	14,8	14,0	11,6	-17,1
altro – esterni al comune di Roma	Mm ³	66,1	72,5	81,0	11,7
totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (90)	Mm ³	595,2	553,6	582,7	5,3

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acque reflue trattate nei principali depuratori (91)	Mm ³	26,7	21,1	21,2	0,5

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO ^(*)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (92)	n.	1.197.567	1.159.833	1.328.950	14,6
determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (93)	n.	451.659	472.779	432.468	-8,5

(*) Il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla Società in house Acea Elabori. Alcuni dati del biennio precedente sono stati rettificati.

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA - DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche su acque potabili di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (94)	n.	462.320	409.375	480.937	17,5
determinazioni analitiche su acque reflue di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (95)	n.	186.754	211.890	167.144	-21,1

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 2 (96)	n.	370.720	311.929	359.491	15,2
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 2 (97)	n.	151.446	184.201	127.378	-30,8

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 5 (98)	n.	85.500	91.157	115.345	26,5
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 5 (99)	n.	31.258	21.421	35.064	49,7

DETERMINAZIONI ANALITICHE GESESA	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
determinazioni analitiche su acque potabili Gesesa (100)	n.	6.100	6.289	6.101	-3,0
determinazioni analitiche su acque reflue Gesesa (101)	n.	4.050	4.268	4.702	10,2

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
gas naturale					
generazione elettrica e calore (102) = (103+104)	Nm ³ x 1.000	14.849	18.351	23.760	29,5
produzione termoelettrica e calore (103)	Nm ³ x 1.000	11.314	15.134	20.305	34,2
<i>Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento</i>	Nm ³ x 1.000	7.958	4.334	0	-
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	Nm ³ x 1.000	3.357	2.942	0	-
<i>Tor di Valle modulo CAR</i>	Nm ³ x 1.000	-	7.857	20.305	158,4
termovalorizzazione (104)	Nm ³ x 1.000	3.535	3.217	3.455	7,4
<i>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	Nm ³ x 1.000	2.816	2.719	3.126	15,0
<i>impianto di termovalorizzazione di Terni</i>	Nm ³ x 1.000	719	498	329	-33,8
gasolio per generazione termoelettrica					
produzione termoelettrica e impianto di Terni (105)	l x 1.000	564	924	287	-69,0
<i>centrale Montemartini</i>	l x 1.000	492	865	230	-73,4
<i>impianto di Terni</i>	l x 1.000	72	60	56	-6,0
CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato					
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (106)	t x 1.000	281,917	345,639	357,174	3,3
pulper di cartiera termo valorizzato					
impianto di termovalorizzazione di Terni (107)	t x 1.000	99,768	99,970	99,971	-
biogas per la produzione di energia elettrica					
impianto di Orvieto (108)	Nm ³ x 1.000	10.459	12.695	10.766	-15,2
acqua					
derivazione per produzione idroelettrica (109)	Mm ³	3.176,99	3.234,29	4.221,71	30,5
acqua di processo (110)	Mm ³	0,1395	0,1607	0,2696	67,8
acqua usi civili/sanitari (111)	Mm ³	0,3078	0,2687	0,2697	0,4
materiali vari					
olio minerale dielettrico in esercizio (112)	t	9.871	9.979	9.957	-0,2
olio minerale dielettrico-reintegri	t	3,96	1,56	1,89	20,9
SF ₆ in esercizio (113)	t	29,75	29,80	21,70	-27,2
SF ₆ -reintegri	t	0,7	0,6	0,5	-16,7
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (114)	t	1,33	1,33	1,56	16,9
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,000	0,000	0,015	-
chemical vari (115)	kg	8.604.027	10.359.390	10.026.359	-3,2
<i>cloruro di sodio</i>	kg	93.000	79.500	8.000	-89,9
<i>idrossido di sodio (soda caustica)</i>	kg	106.938	190.330	38.800	-79,6
<i>bicarbonato di sodio</i>	kg	7.007.300	8.035.000	7.795.510	-3,0

**GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA
ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA
(segue)**

	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acido cloridrico	kg	111.760	198.770	84.910	-57,3
soluzione ammoniacale	kg	725.340	793.090	636.630	-19,7
carbone attivo	kg	307.000	398.000	404.400	1,6
carbamina	kg	231.430	664.700	866.810	30,4
oli e grassi / lubrificanti vari (116)	kg	1.098	3.851	46.887 (*)	-
energia elettrica					
consumi per distribuzione elettrica (117) = (28)	GWh	699,58	747,40	763,74	2,2
consumi per produzione elettrica (118) = (1)-(2)	GWh	58,28	64,58	68,20	5,6
consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (119)	GWh	4,96	5,01	4,83	-3,6
altri consumi (120)	GWh	-	1,16	1,20	3,2
altri usi propri (121)	GWh	32,45	40,39	39,63	-1,9
totale (122) = (117+118+119+120+121)	GWh	795,27	858,54	877,61	2,2
illuminazione pubblica					
consumi per illuminazione pubblica (123)	GWh	167,85	115,64	83,98	-27,4

(*) L'aumento è dovuto all'esercizio del nuovo impianto CAR di Tor di Valle.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente, quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

SMALTIMENTO RIFIUTI - IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acqua di processo (124)	m ³	3.425	6.251	9.663	54,6
chemical vari (125)	t	7,3	0,2	20,0	-
energia elettrica (126)	GWh	3,557	3,959	4,513	14,0
gasolio (127)	l	249.422	257.953	240.022	-7,0
acqua usi civili /sanitari (128)	m ³	4.227	1.330	1.261	-5,2

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acqua di processo (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (129)	m ³	3.946	13.193 (*)	17.762	34,6
chemical vari (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (130)	t	70,83	101,5	31,48	-69,0
energia elettrica (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (131)	GWh	1,924	3,691	3,392	-8,1
gasolio (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (132)	l x 1.000	127,50	138,02	95,28	-31,0
acqua per usi civili (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (132 B)	m ³	183,00	705,00	629,00	-10,8

(*) Il dato 2017 relativo all'impianto di Aprilia è stato rettificato. Include 4.800 m³ di acqua riciclata di Aprilia e 45 m³ di Sabaudia.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche del Gruppo incluse nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per potabilizzazione e disinfezione (133)	t	2.922,00	2.996,35	2.661,84	-11,2
reattivi per analisi chimiche (134)	t	1,40	1,50	1,50	-
gas per analisi chimiche (135)	MNm ³	5,26	5,52	5,82	5,3
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (136) = (114)	t	1,33	1,33	1,56	16,9
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegrati	t	0,000	0,000	0,015	-
energia elettrica					
impianti sollevamento idrico (137)	GWh	242,18	275,13	244,70	-11,1
uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (138) = (119)	GWh	4,96	5,01	4,83	-3,6
laboratorio chimico (139)	GWh	1,12	1,12	1,19	6,7
totale energia elettrica consumata (140) = (137+138+139)	GWh	248,27	281,26	250,73	-10,9
acqua potabile					
usi civili/sanitari (141)	Mm ³	1,63	1,00	1,28	27,6
usi di processo	Mm ³	nd	0,83	nd	-
uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (142)	Mm ³	0,19	0,16	0,16	-
totale acqua potabile consumata (143)	Mm³	1,81	1,99	1,44	-27,7
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per depurazione acque reflue (144)	t	6.495	7.329	7.684	4,8
polielettrolita per disidratazione fanghi	t	1.680	1.879	1.329	-29,3
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	2.575	2.693	2.346	-12,9
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	86	9	0	-
acido peracetico	t	1.969	2.332	2.855	22,4
altro (antischiuma, ecc.)	t	186	417	1.154	177,0
kit di reagenti per controlli in impianto (144 B)	n.	77.620	49.497	57.271	15,7
olio e grasso (145)	t	5,3	5,7	12,0	110,1
energia elettrica					
fognatura e depurazione (146)	GWh	189,4	184,0	194,3	5,6
combustibili					
metano per essiccatori e gruppi elettrogeni (147)	Nm ³ x 1.000	-	982,5	1.639,5	66,9
biogas prodotto e consumato in loco (148)	Nm ³ x 1.000	-	1.006,0	1.343,8	33,6

I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati si riferiscono a tutte le Società del perimetro di rendicontazione.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
autotrazione (parco auto Gruppo)					
benzina (149)	l x 1.000	157,1	95,4	110,3	15,6
gasolio (150) ^(*)	l x 1.000	1.711,4	3.602,1	3.458,3	-4,0
riscaldamento					
gasolio (151)	l x 1.000	4,5	2,7	0,0	-
metano (152)	Nm ³ x 1.000	463,0	461,0	361,5	-21,6
GPL (153)	l x 1.000	32,8	32,2	10,0	-69,1

(*) Il dato 2017 è stato rettificato e include il combustibile dei mezzi pesanti di proprietà della Società Aquaser.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA ENERGIA

I dati su rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CO₂ (154) = (155+156+157) ^(*)	t	272.295	369.546	360.969	-14,6
Acea Produzione (155) ^(*)	t	24.610	33.507	42.553	27,0
Areti - da SF ₆ (156)	t	14.820	14.100	11.233	-20,3
reintegri di HCFC (156B)	t	-	-	23	-
termovalorizzazione (157)	t	338.552	375.159	307.160	-18,1
NO_x (158) = (159+160)	t	171,13	198,20	189,40	-4,4
Acea Produzione (159)	t	46,88	53,53	13,69	-74,4
termovalorizzazione (160)	t	124,25	144,67	175,71	21,5
CO (161) = (162+163)	t	6,28	6,82	6,38	-6,4
Acea Produzione (162)	t	3,56	2,19	2,02	-7,8
termovalorizzazione (163)	t	2,72	4,63	4,36	-5,8
SO₂ (164) = (165+166)	t	0,28	0,42	0,16	-62,4
Acea Produzione (165)	t	0,02	0,03	0,01	-66,7
termovalorizzazione (166)	t	0,26	0,39	0,15	-62,1
polveri (167) = (168+169)	t	0,55	0,55	0,50	-8,4
Acea Produzione (168)	t	0,03	0,05	0,01	-80,0
termovalorizzazione (169)	t	0,52	0,50	0,49	-1,1
HCl (170)	t	3,00	2,98	3,56	19,4
HF (171)	t	0,09	0,12	0,12	-
Carbonio Organico (172)	t	1,40	1,88	1,75	-7,3

ALTRI RILASCI E SCARTI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
acque reflue trattate (173)	Mm ³	0,0002	0,0010	0,0166	-
campi elettrici a 50 Hz	kV	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
campi magnetici a 50 Hz	μT	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
flussi luminosi dispersi	Mlumen	impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo			

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (174)	t	324,17	409,26	673,07	64,5
<i>produzione propria area energia</i> (*)	t	323,58	406,42	671,61	65,3
<i>quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo</i> (**)	t	0,59	2,84	1,46	-48,6
rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (175)	t	73.035,04	80.031,71	85.757,73	7,2
rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (176)	t	947,23	1.497,71	800,55	-46,5
<i>produzione propria area energia</i> (*)	t	902,71	1.354,56	739,89	-45,4
<i>quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo</i> (**)	t	44,52	143,15	60,66	-57,6
rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (177)	t	7.381,94	16.640,18	14.577,97	-12,4

(*) I dati 2018 di Acea Produzione e del termovalorizzatore di Terni sono stimati e quelli dell'impianto di San Vittore del Lazio sono, per il 2018, misurati al camino; i dati di San Vittore del Lazio del biennio 2016-2017 sono stati rettificati.

(**) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente: quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
rifiuti pericolosi - impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (178)	t	562,12	33,95	4,73	-86,1
rifiuti non pericolosi impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (179)	t	16.448,62	18.070,23	13.418,72	-25,7
rifiuti pericolosi impianto di Orvieto (180)	t	9,7	14,9	16,2	8,8
rifiuti non pericolosi impianto di Orvieto incluso percolato (181)	t	20.193,2	16.500,2	24.355,0	47,6

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
CO ₂ - impianto di Orvieto e impianti di compostaggio (182)	t	-	932	927	-0,5
polveri (183)	t	0,68	<0,012	<0,02	-
composti organici totali (COT) (184)	t	0,28	<0,30	<1,04	-
ammoniaca (185)	t	0,80	<0,10	<0,13	-
sostanze inorganiche volatili (SIV) (186)	t	2,42	<1,64	<1,98	-

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa.

RIFIUTI PRODOTTI	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione totali (187)	t	136.502	118.915	152.992	28,7
fanghi di depurazione Acea Ato 2 (188)	t	122.947	107.205	64.716	-39,6
fanghi liquidi smaltiti presso terzi (188 B) ^(*)		-	-	71.666	-
fanghi di depurazione Acea Ato 5 (189)	t	13.098	10.580	15.987	51,1
fanghi di depurazione Gesesa (190)	t	457	1.130	623	-44,9
sabbia e grigliati totali da depurazione (191)	t	10.955	16.826	6.486	-61,5
sabbia e grigliati Acea Ato 2 (192)	t	10.813	16.733	6.340	-62,1
sabbia e grigliati Acea Ato 5 (193)	t	120	81	80	-1,5
sabbia e grigliati Gesesa (194)	t	22	12	66	-
rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
rifiuti pericolosi totali (195) = (196+197+198)	t	114,0	86,5	53,7	-37,9
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (196)	t	113,4	75,7	52,0	-31,3
produzione Acea Ato 5 (197)	t	0,02	8,0	0,3	-96,5
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (198) ^(**)	t	0,6	2,8	1,5	-47,9
rifiuti non pericolosi totali (199) = (200+201+202+203)	t	19.131	8.274	7.976	-3,6
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (200)	t	565	525	1.272	142,4
produzione Acea Ato 5 (201)	t	18.492	7.571	6.635	-12,4
produzione Gesesa (202)		29	35	8	-76,7
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (203) ^(**)	t	45	143	61	-57,6
altri rilasci e scarti					
CO₂ da metano per essiccatori (204)	t	-	2.026	3.381	66,9
CO₂ da reintegri di HCFC (204 B)	t	-	-	23	.
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
odori		monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(*) I fanghi liquidi sono stati smaltiti verso terzi a causa di criticità connesse alla normativa e all'emergenza neve. Si veda il Box in Le Relazioni con l'ambiente per approfondimenti.

(**) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2016	2017	2018	Δ% 2018/2017
autotrazione					
CO₂ (205)^(*)	t	4.890,6	9.753,0	9.406,6	-3,6
riscaldamento					
CO₂ (206)	t	1.018	1.008	751	-25,5

(*) Il dato 2017 è stato rettificato ed include le emissioni da combustibile dei mezzi pesanti di proprietà della Società Aquaser.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2016	2017	2018
energia utilizzata per i processi				
A consumi nella distribuzione elettrica		1.283,8 (356,6)	1.244,9 (345,8)	1.204,6 (334,6)
B consumi nella produzione elettrica (118)		209,8 (58,3)	232,5 (64,6)	245,5 (68,2)
C calore perduto nella rete di teleriscaldamento (23)		86,2 (23,9)	72,5 (20,1)	91,0 (25,3)
D consumi per illuminazione pubblica (123)		604,3 (167,9)	416,3 (115,6)	302,3 (84,0)
E consumi Area Ambiente (126+131)		19,7 (5,5)	27,5 (7,7)	28,5 (7,9)
F distribuzione idrica (140-138)		875,9 (243,3)	994,5 (276,2)	885,2 (245,9)
G depurazione acque (146)	TJoules (GWh)	681,7 (189,4)	662,4 (184,0)	699,6 (194,3)
H energia elettrica per uffici (119+138)		35,7 (9,9)	36,1 (10,0)	34,8 (9,7)
I consumi per riscaldamento uffici		18,1 (5,0)	17,9 (5,0)	13,5 (3,8)
II consumi essiccatori area idrica		-	36,3 (10,1)	60,6 (16,8)
L mobilità (149+150)		66,5 (18,5)	132,6 (36,8)	127,9 (35,5)
consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento		3.881,8 (1.078,3)	3.873,5 (1.076,0)	3.693,5 (1.026,0)
M perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica		5.394,4 (1.498,4)	6.358,5 (1.766,3)	7.116,0 (1.976,7)
consumo totale di energia (somma A : M)		9.276,2 (2.576,7)	10.232,0 (2.842,2)	10.809,5 (3.002,6)

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂) (154 + 182 + 204 + 205 + 206)	t	383.891	436.485	375.435
emissioni di SO ₂ NO _x e altri gas significativi per tipo				
NO _x (158)	t	171,13	198,20	189,40
CO (161)	t	6,28	6,81	6,38
SO ₂ (164)	t	0,28	0,42	0,16
indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e Acea Ambiente – termovalorizzazione)				
NO _x /produzione termoelettrica	g/kWh	0,51	0,47	0,41
CO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	1.078	964	755
CO ₂ /produzione totale lorda	g/kWh	480,9	487,7	361,1
SO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

INDICATORE	u. m.	2016	2017	2018
PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA				
rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione				
rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)		25,0	37,3	41,1
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)		25,2	38,3	41,3
Centrale Tor di Valle - modulo CAR		-	46,0	45,8
Centrale Montemartini	%	24,2	25,7	24,9
rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)		73,3	86,6	71,9 (*)
rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)		81,9	82,4	78,7
rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)		80,4	78,1	73,6
rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)		81,1	83,2	77,5 (**)
rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda - San Vittore del Lazio	kt/GWh	1,157	1,148	1,164
rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CSS	0,86	0,87	0,86
rendimento elettrico (calcolo 7)	%	19,6	19,4	19,5
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	3,57	3,32	3,47
Terni				
rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh /kg pulper	0,83	0,83	0,82
rendimento elettrico (calcolo 9)	%	16,5	17,1	14,7
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	2,0	2,0	1,8
rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico				
efficienza media moduli fotovoltaici	%	14,0	14,0	14,0
altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
tutela del territorio (lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo) x 100)	%	43,1	43,9	46,3
efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 34 / dato 123)	Lumen/kWh	16,4	17,2	23,9
rendimento medio lampade installate (dato 34 / potenza elettrica)	Lumen/W	84,3 (32.641 kW)	101,8 (19.556 kW)	112,7 (17.830 kW)
consumo specifico per lampada (dato 123 / n. lampade)	kWh/n. lampade	761,31 (220.474)	515,15 (224.480)	372,22 (225.619)
percentuale di strade illuminate (**)	% (km di strade illuminate/km strade totali)	86,7 (6.165/7.110)	88,3 (6.281/7.110)	88,6 (6.297/7.110)
n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (35) / (32)	n./GWh	0,15	0,14	0,22
reintegri di SF₆/km rete di distribuzione di energia elettrica	kg/km	0,0211	0,0194	0,0161
perdite totali di energia elettrica (28) / (27) (***)	% energia richiesta	6,5	6,9	7,2

(*) I rendimenti globali 2018 non sono paragonabili ai rendimenti del biennio precedente in quanto, prima dell'entrata in esercizio del nuovo impianto CAR avvenuta a settembre del 2017, l'energia termica veniva prodotta quasi esclusivamente da caldaie e non in assetto cogenerativo.

(**) Si tratta di una stima.

(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, quest'ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2016	2017	2018
carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO				
totale CO ₂ /m ³ di acqua erogata (servizio idrico integrato) ⁽⁷⁾	kgCO ₂ /m ³	0,38	0,42	0,41
CO ₂ /m ³ di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	kgCO ₂ /m ³	0,22	0,25	0,23
CO ₂ /m ³ di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO ₂ /m ³	0,11	0,11	0,12
SERVIZIO: ACQUA POTABILE				
parametri di valutazione secondo DM n. 99/97				
rete di Acea Ato 2				
rendimento primario (R1): (74) / (73)	%	55,8	57,2	57,9
rendimento al consumo (R2): (74 + A 11) / (73) A 11 = 26,18 Mm ³ per il 2018	%	58,2	62,2	62,2
rendimento netto (R3): (74 + A 11 + A 12) / (73) A 12 = 1,48 Mm ³ per il 2018	%	58,4	62,4	62,5
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
rete di Acea Ato 2				
indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) ⁽⁷⁵⁾ / (km rete da GIS esclusi acquedotto e diramazioni utenze Roma e Fiumicino)	Mm ³ x1.000/km	33,8 (9.583 km)	28,7 (10.365 km)	26,0 (10.515 km)
indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 (A15+A13) / km rete) (dato 76) / (km rete da GIS esclusi acquedotto e diramazioni utenze Roma e Fiumicino)	Mm ³ x1.000/km	32,8 (9.583 km)	27,8 (10.365 km)	25,1 (10.515 km)
consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (73)	kWh/m ³	0,264	0,314	0,290
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (94) / (73)	n./Mm ³	567	495	601
indice di additivazione acqua potabile (133 - rete di Acea Ato 2) / (73)	g/m ³	4,0	4,3	3,8
rete di Acea Ato 5				
indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)	Mm ³ x1.000/km	-	15,0 (4.330 km)	16,4 (5.200 km)
indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 (A15+A13) / km rete)	Mm ³ x1.000/km	-	13,4 (4.330 km)	14,9 (5.200 km)
consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 5) / immesso (78)	kWh/m ³	0,630	0,750	0,567
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (98) / (78)	n./Mm ³	886	1.017	1.081
indice di additivazione acqua potabile (133 - rete di Acea Ato 5) / (78)	g/m ³	2,7	2,9	2,9
rete di Gesesa				
indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)	Mm ³ x1.000/km	4,5 (1.220 km)	5,3 (1.270 km)	4,4 (1.375 km)
indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 (A15+A13) / km rete)	Mm ³ x1.000/km	4,5 (1.220 km)	5,3 (1.270 km)	4,4 (1.375 km)
consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia / immesso 83)	kWh/m ³	0,623	0,625	0,639

INDICATORE (segue)	u. m.	2016	2017	2018
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (100) / (immesso 83)	n./Mm ³	462	415	377
indice di additivazione acqua potabile (133 rete Gesesa) / (immesso 83)	g/m ³	3,41	3,96	6,03
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Acea Ato 2				
fanghi smaltiti (188)	t	122.947	107.205	64.716
fanghi liquidi smaltiti verso terzi	t	-	-	71.666
sabbia e grigliati rimossi (192)	t	10.813	16.733	6.340
COD ingresso	t	198.946	203.889	221.357
COD rimosso	t	180.755	181.639	209.180
efficienza di rimozione COD	%	91	89	93
SST ingresso	t	121.876	137.117	135.698
SST rimosso	t	113.284	127.695	126.330
efficienza di rimozione SST	%	93	93	93
efficienza di rimozione BOD	%	90	89	89
totale N ingresso (come NH ₄ +NO ₂ +NO ₃ + organico)	t	22.870	18.871	20.276
totale N rimosso	t	17.365	13.076	14.133
efficienza di rimozione N	%	72	70	70
indice di additivazione Acea Ato 2	g/m ³	9,8	12,2	12,0
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2	kWh/m ³	0,288	0,300	0,299
Acea Ato 5				
fanghi smaltiti (189)	t	13.098	10.580	15.987
sabbia e grigliati rimossi (193)	t	120	81	80
COD ingresso	t	9.012	9.772	8.884
COD rimosso	t	7.000	7.842	7.709
efficienza di rimozione COD	t	78	84	87
totale N ingresso	t	1.172	1.167	779
totale N rimosso	t	1.013	1.003	600
efficienza di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	89	91	89
SST ingresso	t	-	7.876	8.365
SST rimosso	t	-	7.096	7.872
efficienza di rimozione SST	%	82	95	96
indice di additivazione Acea Ato 5	g/m ³	24,3	27,9	31,4
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 5	kWh/m ³	0,620	0,787	0,817
Gesesa (**)				
fanghi smaltiti (190)	t	457	1.130	623
sabbia e grigliati rimossi (194)	t	22	12	66

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle Società idriche considerate.

(**) Gesesa ha in programma un piano di investimenti che include l'installazione di misuratori di portata in ingresso agli impianti di depurazione, da realizzare entro il 2019.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2016	2017	2018
rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (38+39)/(36)	t/t	0,73	0,49	0,56
rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto del fotovoltaico (38+39)/(126)	t/kWh	0,02	0,01	0,00
compost prodotto/rifiuti in ingresso (41+47)/(36+43)	t/t	0,10	0,12	0,12
compost prodotto/energia elettrica consumata (41+47)/(126+131)	kg/kWh	2,55	2,24	1,81

LE CONFORMITÀ IN MATERIA AMBIENTALE

INDICATORE	u. m.	2016	2017	2018
CONFORMITÀ GRUPPO				
penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale (*)	euro	414.491	326.166	139.938

(*) Penalità pagate, nel 2018, da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, e Acea Ambiente per l'impianto di termovalorizzazione di Terni e gli impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo.

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

calcolo 1

$$\text{rendimento}_{(termoelettrica)} = \frac{\text{Energia}_{termoelettrica} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{gasolio} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{metano} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{termoelettrica}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{gasolio} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (105)

$$\text{Energia}_{metano} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

Energia equivalente al metano consumato (103)

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

calcolo 2

$$\text{rendimento}_{(\text{termoelettrico})} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{termica}} (\text{kWh})}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh})}$$

$\text{Energia}_{\text{termica}} = \text{Energia termica lorda prodotta}$

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} = \text{Energia termoelettrica lorda prodotta}$

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (105)

$$\text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/Nm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

Energia equivalente al metano consumato (103)

$\text{PCI}_g = 10.000 \text{ kcal/kg}$ (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m = 8.500 \text{ kcal/Nm}^3$ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

calcolo 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia idroelettrica (MWh)} \times 3,6 \times 10^9}{[m(\text{kg}) \times 9,8 (\text{m/s}^2) \times h(\text{m})] (\text{Joule})}$$

dove:

$3,6 \times 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da Joule a MWh

m = acqua derivata per la produzione idroelettrica

9,8 = accelerazione di gravità al livello del mare

h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)

$\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

calcolo 4

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_t)} \times \eta_i + \frac{E_t}{(E_i + E_t)} \times \eta_t$$

dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_t = energia termoelettrica totale prodotta

η_i = rendimento idroelettrico

η_t = rendimento termoelettrico

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 5

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_T)} \times \eta_i + \frac{E_T}{(E_i + E_T)} \times \eta_T$$

dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_T = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta

η_i = rendimento idroelettrico

η_T = rendimento termoelettrico (termoelettrico + termico)

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CSS (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a San Vittore del Lazio (15)

calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CSS (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = energia elettrica prodotta a San Vittore del Lazio = (15)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{CH}_4 (\text{Sm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/ Sm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

$\text{PCI}_m = \text{PCI metano} = \text{circa } 8.500 \text{ kcal/Sm}^3$

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \times \text{PCI}_{\text{css}} (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

$\text{PCI}_{\text{css}} = 3.583 \text{ kcal/kg (15.000 kJ/kg)}$ - potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

calcolo 8

$$\text{rendimento recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica prodotta a Terni = (16)

calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)} + \text{energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = Energia elettrica prodotta a Terni = (16)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{CH}_4 (\text{Sm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/ Sm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

$\text{PCI}_m = \text{PCI metano} = \text{circa } 8.500 \text{ kcal/Sm}^3$

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \times \text{PCI}_p (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

$\text{PCI}_p = \text{PCI pulper} = 3.635 \text{ kcal/kg (15.216 kJ/kg)}$ - potere calorifico inferiore medio del pulper

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle Funzioni competenti.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

- Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti ad un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:
- confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
- ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
- *feed-back* alle Funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;
- verifica a campione attuata da Società di revisione.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI DATI NUMERICI PRESENTATI NEL BILANCIO AMBIENTALE

PRODOTTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
1	Energia totale lorda prodotta da Acea Ambiente e Acea Produzione. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3=4+5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
6=7+8+9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Si precisa che il FV del Parco della Mistica non è rendicontato in quanto fuori perimetro. I dati del biennio precedente sono rettificati e includono gli impianti presso Orvieto (Acea Ambiente) e presso Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
12	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
13	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato calcolato.
14=15+16	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di Acea Ambiente. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CSS – combustibile solido secondario – per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO ₂ , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2018 la quota rinnovabile per San Vittore del Lazio è risultata pari a circa il 51%, la quota del termovalorizzatore di Terni è risultata pari a circa il 42%.
17	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
18	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione. Il dato è calcolato.
19	Energia elettrica prodotta da biogas dall'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto (Acea Ambiente). Il dato è calcolato.
20	Autoconsumi, incluse piccole dispersioni. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$.
21	Energia elettrica netta prodotta da biogas e ceduta in rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$.
22	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori. L'energia termica è prodotta da caldaie Galleri e dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa.
23	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
24	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
25	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta dalle Società di generazione.
26	Energia elettrica netta acquistata sul mercato da: <ul style="list-style-type: none"> • Acquirente Unico per 2.321,8 GWh • Importazione per 389,1 GWh • Mercato per 7.899,1 GWh Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
27	Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (mercato libero + di maggior tutela). Il dato è stimato.
28	Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
29	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
30	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.

PRODOTTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
31	Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 5\%$ secondo Norma CEI 13-4.
32	Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela. L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in maggior tutela sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
33	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Include quanto venduto su Roma e Formello (28). La vendita complessiva sul mercato libero e mercato di maggior tutela si ottiene sommando i dati (29) e (30). Il dato è stimato.
34	Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso "di targa".
35	Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.

PRODOTTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
36	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto di Orvieto, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
37	Rifiuti avviati in parte alla sola triturazione, in parte al solo trattamento aerobico, in parte sia al digestore anaerobico sia al trattamento aerobico. Il dato è calcolato.
38	Rifiuti smaltiti in discarica direttamente. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
39	Rifiuti smaltiti in discarica dopo il trattamento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
40	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Nel 2017 si è recuperato soltanto ferro. Il dato è calcolato.
41	Compost prodotto presso l'impianto di Orvieto. Con il passaggio dal solo processo aerobico alla combinazione, nel 2016, del processo anaerobico con quello aerobico si è passati ad un'ottimizzazione del prodotto, ora Compost Alta Qualità. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
42	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
43	Rifiuti organici totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo agli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia, che comprendono: fanghi, verde e frazione organica. Si tenga presente che già a fine 2017 l'impianto di Monterotondo Marittimo ha avviato i lavori di realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica, sospendendo i conferimenti all'impianto per il 2018; mentre l'impianto di Aprilia, posto, nel 2017, sotto sequestro preventivo dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, ad aprile ha potuto riavviare le attività in condizioni prossime a quelle di regime, avendo dato riscontro alle diffide ad adempiere prescritte dalle Autorità preposte. Il dato è calcolato.
44	Fanghi in entrata. Rappresenta la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio di Aprilia (LT), Monterotondo Marittimo (GR) e Sabaudia (LT). La forte diminuzione delle consistenze 2018 dipende dalla sospensione dei conferimenti presso l'impianto di Monterotondo Marittimo. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
45	Verde in entrata. Rappresenta la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
46	Frazione organica da raccolta differenziata (FORSU) in ingresso all'impianto di compostaggio di Aprilia e FORSU e altri scarti agroalimentari all'ingresso dell'impianto di Monterotondo Marittimo. A partire dal 2017 sono aumentate le tipologie accettate all'impianto di Monterotondo. Il dato è calcolato.
47	Compost Alta Qualità. Rappresenta la quantità di compost di alta qualità prodotto presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. I dati rappresentano i quantitativi prodotti nel triennio (non il venduto). La produzione di compost viene stimata in base ai quantitativi trasportati giornalmente in maturazione. Durante tale fase si verificano perdite di processo per cui, all'atto della vendita, il compost risulterà inferiore per circa un 20-25%. Si tenga presente che già a fine 2017 l'impianto di Monterotondo Marittimo ha avviato i lavori di realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica, sospendendo i conferimenti all'impianto per il 2018; l'impianto è stato operativo solo per lavorare il materiale già presente in sito. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
48	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche) che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
49	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
50	Liquidi in entrata all'impianto di Sabaudia e avviati a depurazione. La sezione di trattamento dei rifiuti liquidi dell'impianto di Sabaudia, sottoposta ad attività di revamping, è ancora inattiva poiché in attesa della conclusione del procedimento di riesame AIA. Il dato 2016 è calcolato.
51	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: Orvieto, Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
52	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società del Gruppo: Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone); Gesesa (Benevento); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publiacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria). Il dato è calcolato.
53	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle Società elencate al dato 52, al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
54	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 52. Il dato è stimato.
55	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone) e Gesesa (Benevento). Il dato è calcolato.
56	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle Società elencate al dato 55, al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
57	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 55. Il dato è stimato.
58	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della Società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico della rete "storica" di Roma e Fiumicino. Include l'acqua prelevata dal lago di Bracciano, potabilizzata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$, tranne per le fonti minori - anno 2017, per le quali è stimato.
59	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti. Il dato 2017 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.
60	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
61	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
62	Acqua potabile immessa (grandezza A09 del DM 99/07). Rappresenta il totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
63	Totale acqua potabile erogata nella rete "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato include i consumi dovuti alle utenze Acea A to 2, alle fontanelle, alle case dell'acqua, ecc.
64	Perdite globali di distribuzione - rete "storica" di Roma e Fiumicino. Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione: <ul style="list-style-type: none"> • $A17 = A09 - (A10 + A11 + A12)$, perdite globali di distribuzione dove, per i dati a partire dal 2014, vale quanto segue: <ul style="list-style-type: none"> • Grandezza A09 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete; • Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all'utenza; • Grandezza A11 del DM 99/97 – volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato; • Grandezza A12 del DM 99/97 – Come da provvedimenti dell'ARERA (già AEEGSI), la voce è identificata con il "volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)", stimata come $0,005 * A10$; • Grandezza A14 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (frodi), stimato dall'ARERA come $0,002 * A10$; • Grandezza A16 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze, stimato dall'ARERA come $0,03 * A10$ (Determina 5/2016). Il dato è stimato.
65	Perdite reali di distribuzione – volume definito dall'ARERA come $A13 + A15 = A09 - A10 - A11 - A12 - A14 - A16$. Il dato è stimato.
66	Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
67	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
68	Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
69	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della Società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale (rete "storica" di Roma e Fiumicino + Comuni acquisiti). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$, tranne per le fonti minori anno 2017, per le quali è stimato.
70	Totale acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto. Il dato 2017 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.

PRODOTTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
71	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
72	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.18). Il dato è calcolato.
73	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.18). Il dato è calcolato.
74	Totale acqua potabile erogata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.18). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Dal 2014 l'erogato contiene gli "altri sistemi di acquedotto", come da provvedimenti dell'ARERA.
75	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.18). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione.
76	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.18) - volume definito dall'ARERA come A13+A15=A09-A10-A11-A12-A14-A16. Il dato è stimato.
77, 78, 79	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
80	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione.
81	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone) - volume definito dall'ARERA come A13+A15=A09-A10-A11-A12-A14-A16. Il dato è stimato.
82, 83, 84	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Gesesa (Benevento).
85	Perdite globali di distribuzione di Gesesa (Benevento). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione.
86	Perdite reali di distribuzione di Gesesa (Benevento) - volume definito dall'ARERA come A13+A15=A09-A10-A11-A12-A14-A16. Il dato è stimato.
87	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, Umbra Acque, Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.
88	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5. Gesesa al momento non dispone di misuratori di portata all'ingresso dell'impianto di depurazione.
89	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.
90	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato complessivo è calcolato.
91	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.
92	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle Società. Il dato è calcolato.
93	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle Società. Il dato è calcolato.
94	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa.
95	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa.
96	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2. Il dato, dal 2018, include anche analisi su acquedotti acquisiti di recente (Civitavecchia ed altri).
97	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2.
98	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 5.
99	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 5.
100	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Gesesa.
101	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Gesesa.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazioni – commento
102 = 103 + 104	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e presso i termovalorizzatori di Acea Ambiente. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$. Dato stimato.
103	Quantità totale di gas naturale utilizzato nella Centrale di Tor di Valle (di Acea Produzione).
104	Quantità totale di gas naturale utilizzato dagli impianti di termovalorizzazione.
105	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione e per la gestione operativa presso il termovalorizzatore di Terni. Il consumo della centrale Montemartini risulta rilevante negli anni in cui la centrale produce più energia elettrica al fine di temperare alle normali attività di prove periodiche previste, e per portare avanti attività di collaudo successivo ad interventi manutentivi straordinari. Il consumo inerente al termovalorizzatore è aumentato nel 2016 a causa dell'internalizzazione del servizio di trasporto di un settore dell'impianto. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
106	Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
107	Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
108	Quantità di biogas utilizzata per produrre energia elettrica. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
109	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (come nel caso della centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
110	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua di acquedotto e di pozzo. Il dato è calcolato.
111	Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle Società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi delle Società Acea Produzione, Areti, degli impianti di termovalorizzazione e il 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
112	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie. Il dato include il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen installate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I dati relativi ai reintegri sono stimati. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include il dato sia di Areti sia di Acea Produzione. Il dato è stimato.
113	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF_6) negli impianti di Areti. Il dato è stimato. Il dato riferito ai reintegri rappresenta la quantità totale di SF_6 immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno. Il dato è stimato.
114	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto a quello di pubblicazione in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . Il lieve incremento, nel 2018, delle consistenze e dei reintegri è imputabile ad un ampliamento nel reperimento dei dati. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
115	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
116	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Nel 2018 il consistente aumento dei valori è riconducibile all'entrata in esercizio del nuovo impianto CAR di Tor di Valle. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
117	Coincide con il dato 28.
118	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
119	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
120	Consumi di energia elettrica presso altre sedi ed impianti, tra cui i consumi degli impianti di termovalorizzazione (Terni e San Vittore del Lazio). Il dato è stimato.
121	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
122	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
123	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. La significativa riduzione nel 2017 dipende dalla sostituzione di decine di migliaia di lampade con tecnologia LED, a partire dalla fine del 2016. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
IMPIANTO DI ORVIETO	
124	Quantità di acqua consumata presso l'impianto di Orvieto. Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.
125	Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto di Orvieto. Il dato è calcolato.
126	Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
127	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
128	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto. È fornito da autobolte in quanto il polo impiantistico non è collegato all'acquedotto. Il dato è in parte stimato.
PRODUZIONE DI COMPOST	
129	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Sono inclusi i quantitativi di acqua riciclata. Il dato è stimato.
130	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
131	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
132	Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
132 B	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili degli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è in parte stimato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
133	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle Società idriche: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio - utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
134	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla Società Acea Elabori per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle Società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
135	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla Società Acea Elabori. Il dato è misurato.
136	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto a quello di pubblicazione in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . Il lieve incremento, nel 2018, delle consistenze e dei reintegri è imputabile ad un ampliamento nel reperimento dei dati. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
137	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
138	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
139	Energia elettrica utilizzata dalla Società Acea Elabori. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di Acea Elabori, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.
140	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato dell'anno precedente è stato modificato per rettifiche di misure dei dati parziali. Il dato è calcolato.
141	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle Società: Acea Ato 2 per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati. Il dato è stimato.
142	Quantità di acqua consumata per usi civili/sanitari, all'interno di insediamenti non direttamente legati a fasi produttive (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla Capogruppo. Il dato è stimato.
143	È la somma della quantità di acqua potabile per usi civili/sanitari e di processo.
144	Quantità totale di <i>chemical</i> utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commenti
144 B	Numero totale di kit di reagenti acquistati presso gli impianti di depurazione di Acea Ato 2 per controlli ulteriori rispetto alle determinazioni analitiche. L'utilizzo dei kit risponde all'esigenza dei Laboratori annessi agli impianti di depurazione di poter effettuare analisi complesse in modo semplice e veloce. La Società Acea Ato 2 utilizza fotometri e sistemi rapidi di analisi per tutti i parametri di maggior interesse e per eseguire un monitoraggio affidabile dei valori limiti di legge relativi alle acque reflue.
145	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori, ecc.). Il dato è calcolato.
146	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
147	Quantità di metano utilizzato negli essiccatori e gruppi elettrogeni. Il dato è misurato.
148	Quantità di biogas prodotto e consumato in loco. Il dato è misurato.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

dato n.	spiegazione – commento
149	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,73 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016). A partire dal 2015 i veicoli più vecchi – a benzina, sono stati dismessi.
150	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,84 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016). Nel 2017 il dato include il combustibile consumato dai mezzi di Società incluse per la prima volta nel perimetro di quest'anno (Acea Ambiente e Aquaser); l'incremento del 2017 è dovuto anche all'aumento di vetture in uso promiscuo assegnate a Dirigenti e Quadri e all'aumento delle percorrenze a seguito dell'entrata a regime del modello WFM.
151	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Per il 2016 si fa riferimento solo ai consumi di Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
152	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il perimetro comprende: Acea, Areti, Acea Produzione, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Ambiente, Acea Elabori, Acea Energia. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
153	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
154	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. Include la CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ . Il dato è calcolato come somma dei dati 155, 156 e 157. L'aumento registrato nel 2017 è dovuto principalmente all'entrata in esercizio della linea 1 dell'impianto di San Vittore del Lazio (da settembre 2016). Dato stimato.
155	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
156	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ , considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 23.500 volte la CO ₂ .
156 B	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri dei liquidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 t di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 1.300-2.500 volte la CO ₂ . Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: GHG protocol- 5 Assessment Report; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia, e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 204 B.
157	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. La diminuzione registrata nel 2018 dipende dall'utilizzo, presso l'impianto di San Vittore del Lazio, della nuova metodologia di determinazione delle emissioni di CO ₂ , che è passata dal calcolo alla misurazione in continuo al camino. Il dato relativo all'impianto di Terni è misurato.
158	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
159	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
160	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
161	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
162	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
163	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
164	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
165	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
166	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
167	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
168	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
169	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
170	Quantità di acido cloridrico (HCl) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
171	Quantità di acido fluoridrico (HF) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
172	Quantità di carbonio organico immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
173	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Durante lo smantellamento della vecchia centrale nel 2017 e l'avvio dell'impianto nuovo non è stato possibile rendicontare il parametro. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
174	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
175	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
176	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
177	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Nel 2017 l'incremento del dato è riconducibile alla diversa classificazione delle acque smaltite (come rifiuto non pericoloso nel 2017 e come rifiuto pericoloso nel 2016) presso San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
178	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
179	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
180	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
181	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
182	Emissioni di CO ₂ dell'impianto di Orvieto e degli impianti di compostaggio. Dato stimato.
183, 184, 185, 186	Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento di Aprilia. La presenza del simbolo “≤” individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevanza degli strumenti utilizzati dal laboratorio, pertanto indica solo un limite superiore. Il valore 2017 dell'ammoniaca è riferito al controllo di ottobre. I dati sono calcolati a partire dalla misura delle concentrazioni.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
187	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
188	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla Società Acea Ato 2. Il forte calo del dato nel 2017 dipende principalmente dalla presenza di un digestore anaerobico e un essiccatore presso il depuratore di Roma Est. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
189	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla Società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
190	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla Società Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
191	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
192	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla Società Acea Ato 2. Il dato 2017 è in aumento rispetto al 2016 per attività di manutenzione al depuratore di Roma Est. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
193	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla Società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
194	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla Società Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
195	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori, Acea Ato 5 e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo (attribuita in parti uguali alle due aree: energia e idrica). Il dato è calcolato.
196	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
197	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
198	Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia. Il trend del triennio 2016-2018 risente della chiusura del sito logistico di Valleranello, avvenuta nel 2017, che ha comportato lo smaltimento dei materiali presenti in sito (tra cui anche rifiuti pericolosi); nel 2018 è proseguito lo smaltimento delle baracche di cantiere presenti nell'area.
199	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori, Acea Ato 5 e Gesesa, e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo e (attribuita in parti uguali alle due aree: energia e idrica). Il dato è calcolato.
200	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. L'aumento delle quantità del 2018 dipende dall'attività di pulizia delle fognature. Il dato è calcolato.
201	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
202	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gesesa. Il dato è stimato.
203	Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia. Il trend del triennio 2016-2018 risente della chiusura del sito logistico di Valleranello, avvenuta nel 2017, che ha comportato lo smaltimento dei materiali presenti in sito (tra cui anche rifiuti non pericolosi); nel 2018 è proseguito lo smaltimento delle baracche di cantiere presenti nell'area.
204	Quantità totale di anidride carbonica emessa dagli essiccatori di Acea Ato 2, che utilizzano metano come combustibile. Il dato 2018 è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2017).
204 B	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri dei fluidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 t di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 1.300-2.500 volte la CO ₂ . Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: GHG protocol- 5 Assessment Report; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 156B.

EMISSIONI DI CO₂ DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

dato n.	spiegazione – commento
205	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per l'intero triennio è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2017). L'aumento dal 2017 dipende in primo luogo sia dal modello WFM ormai a regime che ha determinato un incremento della capacità operativa a fronte di un maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione, sia dalle società incluse nel perimetro dallo stesso anno (Acea Ambiente e Aquaser).
206	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato 2018, calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2017), è depurato dalla quota parte dei consumi di riscaldamento di metano dell'impianto di Terni in quanto già consolidato all'interno del valore comunicato ai fini dell'ETS.



ACEA SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI
SENSI DELL'ARTICOLO 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ARTICOLO 5 REGOLAMENTO CONSOB N. 20267
DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Acea SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Acea SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "GRI-Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 032285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acea SpA e con il personale di Acea Produzione SpA, Acea Ambiente SpA e Acea ATO 2 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Acea SpA, Acea Produzione SpA, Acea Ambiente SpA, Acea ATO 2 SpA e per l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (Acea Ambiente SpA) che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

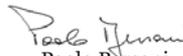
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Acea relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 26 marzo 2019

PricewaterhouseCoopers SpA


Massimo Rota
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)

2018

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

ACEA SPA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale

Euro 1.098.898.884 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro delle Imprese di Roma

05394801004

REA di Roma 882486

A cura di

Risk & Compliance, Relazioni Esterne e Comunicazione
Acea SpA

Team di redazione

Davide de Caro, Graziella Farfaglia, Silvia Fortuna, Debora Sabatini

Coordinamento **Irene Mercadante**

RSI@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

K-Change Srl

Per Acea SpA coordinamento **Tiziana Flaviani**

Versione web

Spafid Connect

Per Acea SpA coordinamento **Alessandra Mariotti**

Fotografie

Archivio Acea, **Fabio Anghelone, Stefano Santia** e altre fonti

Stampa

Marchesi Grafiche Editoriali SpA

su carta certificata FSC

Finito di stampare nell'aprile 2019



ACEA SPA

PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT