



2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

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

DATI DI SINTESI

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Ci rivolgiamo a tutti gli stakeholder del Gruppo Acea in un frangente particolarmente delicato, per non dire drammatico, per il nostro Paese e per il mondo intero. È infatti tuttora in corso l'emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19, che sta generando impatti sociali ed economici di tale portata ed estensione da rendere impossibile sottovalutarli o portarli in secondo piano. La maggior parte di noi si trova a vivere un'esperienza del tutto nuova e potenzialmente destabilizzante. Decine di migliaia di nostri concittadini vivono il dolore per la perdita dei loro cari, in circostanze tragiche, e molti di più si trovano ad affrontare gravi difficoltà economiche, per l'indispensabile freno imposto alla maggioranza dei settori produttivi. Tutti noi sperimentiamo e rispettiamo, con senso del dovere e spirito di sacrificio, il distanziamento sociale e tuttavia ci sentiamo uniti, partecipi, empatici. Ammiriamo l'impegno incessante degli operatori del settore sanitario, in prima linea; siamo con le nostre persone coinvolti nell'operosità di tutti coloro che si spendono attivamente per la tenuta del tessuto sociale e produttivo. Queste circostanze sono spunto di tante riflessioni, anche su aspetti pienamente pertinenti in questa sede, forse più di quanto non lo sia la semplice enunciazione di un commento alle buone performance di sostenibilità del Gruppo conseguite nel 2019, che pure ci sono e per le quali consigliamo, piuttosto, l'attenta lettura del Bilancio qui introdotto. È proprio sulla sostenibilità, infatti, che indirizziamo, in questi tempi, le nostre riflessioni. Sostenibilità intesa come capacità di essere presenti, qui ed ora, quanto mai attivi e responsabilmente vicini alle istanze del territorio ed al contempo come capacità di guardare più lontano, in prospettiva, alle necessità di un mondo che sarà diverso da quello di oggi, inevitabilmente. Anche per quel che riguarda le infrastrutture di rete, i servizi ambientali a valore aggiunto e i servizi di pubblica utilità, il nostro core business.

Vicini al territorio. Ancor più in questa contingenza avvertiamo l'assoluta importanza del servizio reso portando l'acqua e l'energia elettrica nelle case delle persone

e mettendo il massimo e quotidiano impegno affinché questi beni primari siano disponibili, sempre, per tutti. Di questa consapevolezza sono partecipi tutti i nostri collaboratori, nessuno escluso, che con piena responsabilità continuano, ogni giorno, tramite la modalità di lavoro agile o sul campo, ad assicurare la buona qualità dei servizi. Nelle circostanze peculiari, inoltre, persino un contributo apparentemente minore come la proiezione dei colori della bandiera nazionale sulle sedi governative assume un fortissimo valore simbolico, che ci vede orgogliosamente coinvolti. O ancora l'amplessima e spontanea adesione dei collaboratori ad iniziative di solidarietà nei confronti delle strutture sanitarie, che abbiamo voluto loro proporre e che si sono sommate a numerose iniziative attivate in tal senso dall'Azienda.

Abbiamo agito, con immediatezza e premura, in tutela dei nostri lavoratori e delle loro famiglie. Sin dai primissimi allarmi abbiamo diffuso, in modo costante e capillare, le indicazioni dei medici competenti e, non appena sono scattati i provvedimenti di chiusura delle scuole, abbiamo trasformato lo smart working da periodico a continuativo, estendendolo prioritariamente ai dipendenti con figli in età scolare e subito a seguire a tutti i lavoratori in condizione di prestare il loro contributo da remoto, con le indispensabili eccezioni dovute alle esigenze operative. Abbiamo acceso, per tutti, un'apposita polizza assicurativa, inclusiva dei membri dei nuclei familiari, ed a ciascuno abbiamo potuto garantire la stabilità del lavoro.

Guardare più lontano. La capacità di visione integrata e prospettica, che non si fermi al breve periodo o al risultato immediato, è una delle chiavi della sostenibilità d'impresa. È ciò che rende concreta, oggi, l'applicazione dei principi di sostenibilità nella gestione industriale dei servizi pubblici, affinché, domani, siano ancora più efficienti. Ciò significa, per noi, saper pensare al futuro, a dove sta andando il mondo e alla sua vulnerabilità, a quali saranno e a come cambieranno i suoi bisogni, a quali rischi dovremo essere capaci di far fronte e quali opportunità potremo cogliere. In sostanza, significa pensare al modo in cui potremo contribuire ad uno sviluppo che integri crescita economi-



ca, tutela dell'ambiente e benessere sociale. Uno sviluppo che contribuisca realmente, nei limiti delle nostre competenze e possibilità portate tuttavia ai massimi confini, ad una crescita sana, che riconosca al microcosmo impresa un ruolo proattivo e generatore di valore condiviso all'interno di quel macrocosmo che la ospita e del quale è parte responsabile.

In occasione di un evento, a larghissima partecipazione, organizzato nel dicembre 2019 presso il Teatro dell'Opera di Roma, per condividere con i nostri collaboratori la chiusura dell'anno, ci siamo voluti soffermare, in particolare, su due concetti che ritenevamo di fondamentale importanza: la sicurezza sul lavoro e la resilienza. Senza poter immaginare quanto, di lì a poco, si sarebbe verificato nel Paese. E questi due concetti si sono rivelati, a tutt'oggi, due orientamenti validissimi, insieme all'innovazione tecnologica sulla quale abbiamo puntato nel corso degli ultimi anni, facendone una leva trasversale ed evolutiva di tutti i processi organizzativi e produttivi. All'epoca ci riferivamo, in particolare, alla resilienza delle infrastrutture, pensando alla transizione energetica in corso ma anche agli scenari indicati dal cambiamento climatico, ad esempio in ambito idrico; oggi, invece, ne apprezziamo l'intera estensione semantica, che include la capacità di adattamento e di positiva riorganizzazione della vita dell'essere umano, anche di fronte ad eventi traumatici.

Ma non sono soltanto questi i temi a cui diamo rilievo e che troviamo pertinenti alla sostenibilità d'impresa e al frangente che stiamo vivendo. Proprio nel corso del 2019 abbiamo interamente rinnovato l'analisi di materialità, quel processo che, come noto, porta ad identificare, con il coinvolgimento diretto degli stakeholder, gli

aspetti più importanti da tenere in considerazione nella strategia. Li abbiamo valutati con attenzione prima di sottoporli alle parti interessate, che ci hanno poi aiutato a stabilirne l'ordine d'importanza. Tra questi si trovano la gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica, la sostenibilità della progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture, si trovano l'economia circolare, il contenimento delle emissioni e la sostenibilità lungo la catena di fornitura, si trovano il welfare aziendale, l'inclusione e la valorizzazione delle competenze, solo per citarne alcuni. Così come abbiamo ritenuto fondamentale procedere con la maggiore integrazione di ciascuno di questi aspetti nel sistema di identificazione, valutazione e gestione dei rischi correlati. Abbiamo inoltre voluto allineare, nell'anno passato, la strategia di sostenibilità con quella industriale, rivedendone al rialzo le sfide e rimarcando la piena complementarietà di entrambe, con evidenza degli aspetti di sostenibilità insiti nelle prospettive di crescita delle aree di business ed attenzione agli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030 nonché alla coerenza tra i nostri valori e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea conferma, ogni anno, la propria adesione.

Nel momento drammatico che l'umanità tutta sta attraversando, noi di Acea dobbiamo e vogliamo avere la forza di pianificare percorsi di crescita e prospettive di sviluppo sostenibile, pensando in grande, cioè all'umanità e al nostro pianeta, entrambi fragili e da preservare. Ciascuno nel proprio ruolo e con la propria professionalità, ciascuno nel proprio ambito. Siamo certi che se faremo convergere gli sforzi, se accresceremo la consapevolezza del bene comune, ce la faremo.

L'Amministratore Delegato
Stefano Antonio Donnarumma

Il Presidente
Michaela Castelli

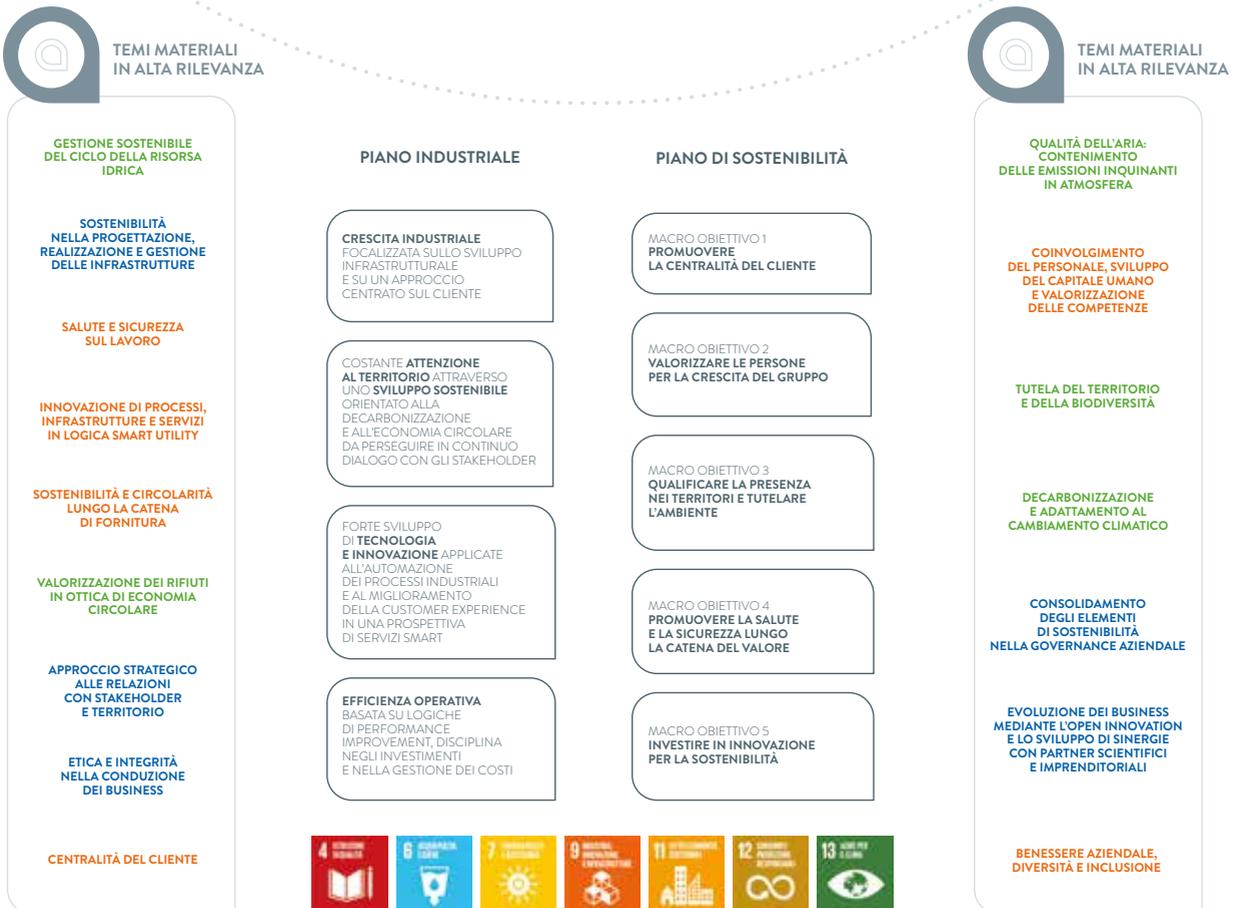
L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

Acea persegue la crescita industriale, cogliendo le **opportunità di business** offerte dal contesto di riferimento e le nuove **sfide ambientali** e sociali ad esso associate.

La strategia aziendale promuove la progressiva **integrazione della sostenibilità** negli obiettivi industriali e la con-

seguinte **evoluzione della governance**, anche alla luce delle evidenze emerse dall'**analisi di materialità** e dalla **visione integrata dei rischi**, entro la più ampia **cornice degli obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDG)** definiti dall'Agenda 2030.

GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA



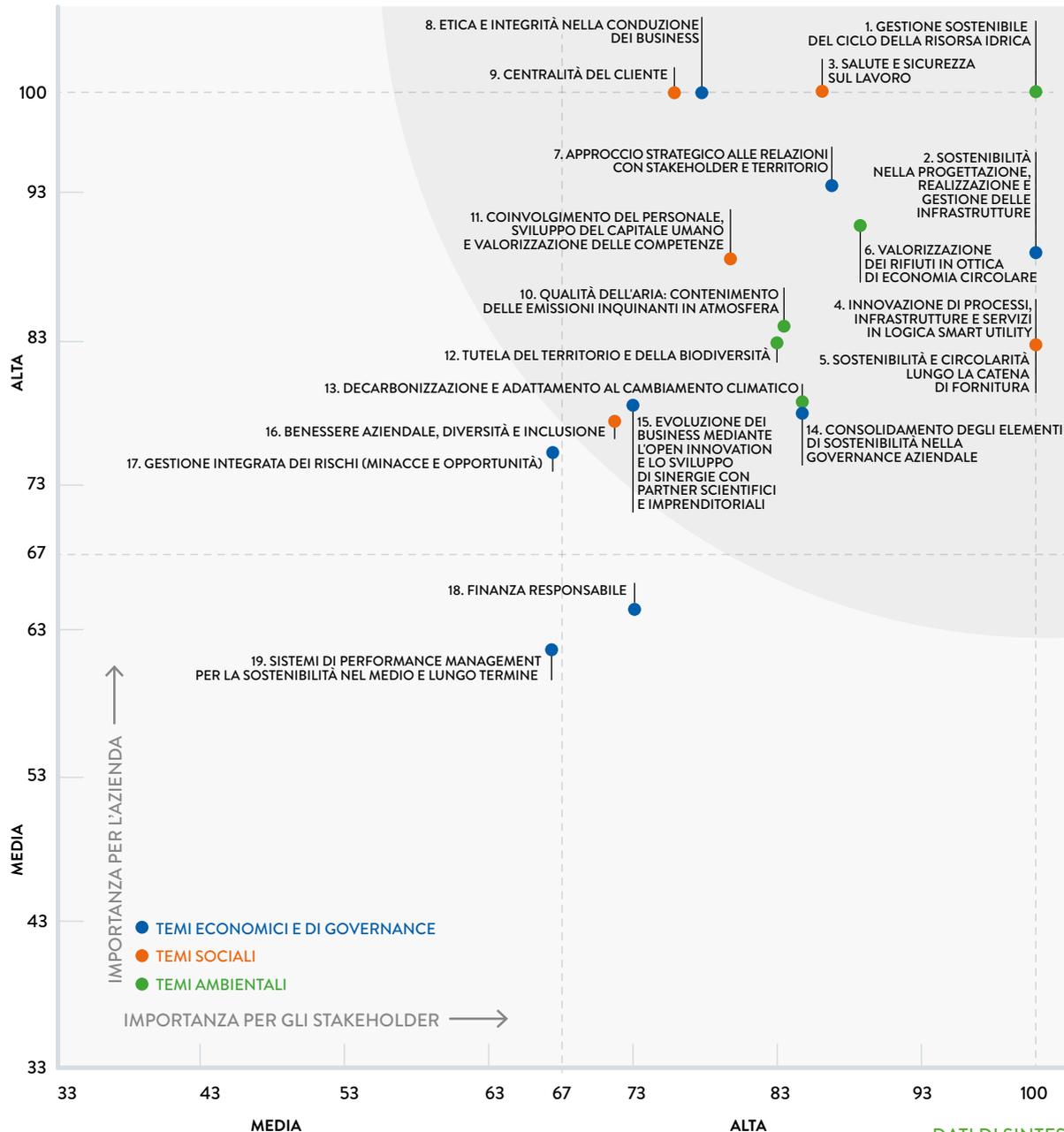
L'ANALISI DI MATERIALITÀ

In linea con l'evoluzione degli orientamenti strategici di Gruppo, Acea ha condotto, nell'anno, un **nuovo ciclo di analisi di materialità** per identificare i principali **temi economici e di governance, sociali e ambientali** connessi ai business e prioritizzarli in base alle valutazioni espresse dai **manager del Gruppo** e dalle **parti interes-**

sate, coinvolte in **focus group multistakeholder** e **interviste telefoniche**.

La **matrice di materialità 2019** illustra la **distribuzione ponderata dei 19 temi**, **16** collocati nel quadrante dell'**alta rilevanza** (punteggio 68-100) e **3** in **media rilevanza** (punteggio 33-67).

LA MATRICE DI MATERIALITÀ ACEA 2019







MARE DROGIE
Circular economy

WYKAZA WYSTAW
WYSTAWA

versalis

WOOD

WYSTAWA



L'ANALISI INTEGRATA DEI RISCHI

Per **migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva**, nell'ambito di un processo strutturato e continuo, Acea ha ulteriormente sviluppato il **Programma ERM**, basato sul **COSO framework** "Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance" 2017.

La **metodologia implementata** e gli strumenti sviluppati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo – **definizione del Risk Model** –, hanno **incluso aspetti ESG** e scenari di rischio associati ai **temi emersi dall'analisi di materialità**.

TEMI MATERIALI, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU ACEA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici; ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione; monitoraggio e analisi	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale e sociale-relazionale	- sistema di procedure e piani di emergenza - manutenzioni ad hoc - rapporti disciplinati con istituzioni ed enti autorizzatori - accreditamento ISO 17025 Laboratori analisi
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente, collettività, istituzioni, fornitori</i> capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	- procedure di progettazione - monitoraggio e rendicontazione degli stati avanzamento iter autorizzativi/progettuali - monitoraggio ed ispezione asset
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro	reputazionale	<i>dipendenti</i>	- policy aziendali e linee guida di compliance - piani di formazione e comunicazione - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	- monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo processo acquisto - mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e fornitori</i> capitale naturale, umano e sociale-relazionale	- sistema di procedure - monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001 - albo fornitori qualificati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	<i>ambiente</i> capitale naturale	- piani monitoraggio e controllo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali - sistema gestione ambiente ISO14001 e EMAS
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività</i> capitale sociale-relazionale	- attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività, istituzioni e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	- Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 - Codice etico - sistema whistleblowing - piani di formazione e comunicazione
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/ finanziario reputazionale	<i>clienti</i> capitale sociale-relazionale	- analisi della clientela - analisi dei servizi - monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento (es. Codice del Consumo) - sistema gestione qualità ISO 9001
QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale	- piani di monitoraggio e controllo (Autorizzazioni Integrate Ambientali) - sistema gestione ambiente ISO 14001 e EMAS
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/ finanziario	<i>dipendenti</i> capitale umano	- politiche di remunerazione e incentivazione - sistema di valutazione delle performance - piani di formazione e addestramento

TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ

Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge

economico/
finanziario
reputazionale

ambiente
capitale naturale

- procedure di gestione degli impianti
- controllo e monitoraggio - piani di formazione - sistema gestione ambiente ISO14001 e EMAS

DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative all'evoluzione dei cambiamenti climatici (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)

economico/
finanziario
reputazionale

ambiente e collettività
capitale naturale e produttivo

- monitoraggio e rendicontazione - sistema gestione ambiente ISO 14001 e EMAS - sistema gestione energia ISO 50001

CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE

Inadempienza al D. Lgs. 254/16; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance

reputazionale

azionisti
capitale economico-finanziario e intellettuale

- assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione

EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI

Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business

economico/
finanziario

collettività, istituzioni e business partner
capitale produttivo, intellettuale e sociale
- relazionale

- struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (Innovation Board e funzione ITS)

BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti

reputazionale

dipendenti
capitale intellettuale e sociale -relazionale

- procedura «Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere lavoratori» - smart working - diversificazioni orari lavoro e adattamenti economici - Codice etico - Carta gestione diversità - piani salute (check up sanitari)

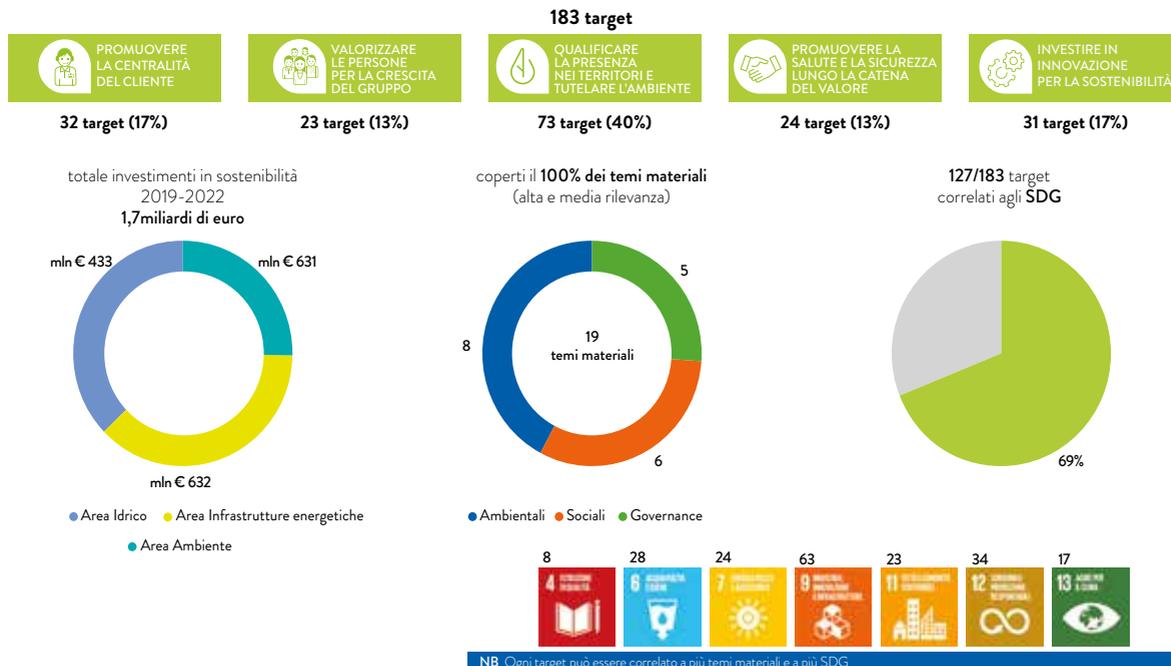
AGGIORNATA LA STRATEGIA

Acea, nel corso del 2019, ha **aggiornato la pianificazione strategica industriale e di sostenibilità al 2019-2022**. Gli investimenti del nuovo Piano industriale correlati a target di sostenibilità sono **aumentati di 400 milioni di euro**, arrivando a **1,7 miliardi di euro**; nell'anno ne sono stati impegnati circa **328,5 milioni**

di euro, portando il dato del biennio 2018-2019 a un totale di **503,5 milioni di euro**.

Gli obiettivi di sostenibilità, oltre ad essere pienamente coerenti con gli **orientamenti industriali** di Gruppo, sono correlati ai **temi materiali** e ai pertinenti **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030**.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022 IN NUMERI



NB Ogni target può essere correlato a più temi materiali e a più SDG

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022: OBIETTIVI DI GOVERNANCE E OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2019-2022 interviene su:

- il **livello governance**, con **8 obiettivi trasversali** volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa. Sono stati introdotti, infatti, due obiettivi in più rispetto al precedente Piano, rispettivamente su una **gestione evoluta delle relazioni industriali**, sensibile ai biso-

- gni sociali e al benessere dei dipendenti, e sulla **gestione sostenibile della catena di fornitura**, con attenzione al circular procurement;
- il **livello operativo**, con **5 macro obiettivi operativi di Gruppo** declinati in **14 ambiti d'azione**, **26 obiettivi operativi** e **183 target al 2022 e relativi KPI**, che consentono di **monitorarne il progressivo**

LIVELLO GOVERNANCE GLI 8 OBIETTIVI

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

- la considerazione dei temi materiali ESG nel proprio modello di gestione dei rischi d'impresa;
- 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 al livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera;
- lo sviluppo di un modello di relazioni industriali evoluto, in grado di dare risposta ai nuovi bisogni sociali e focalizzato sul benessere organizzativo e personale dei dipendenti;
- la gestione sostenibile della catena di fornitura, allineando l'azienda alle best practice in materia di supply management e circular procurement.

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

raggiungimento. Il livello operativo del Piano aggiornato prevede obiettivi di tipo ambientale più sfidanti, legati, in particolare, a **contrasto e adattamento al cambiamento climatico, uso efficiente delle risorse ed economia circolare**, nuovi target per lo sviluppo di un **approccio strutturato al coinvolgimento degli stakeholder**, il

benessere dei dipendenti e la diffusione capillare della **cultura della sicurezza**, nel Gruppo e lungo la catena di fornitura, nonché per l'**innovazione tecnologica** di processi e infrastrutture, anche sviluppando in partnership **progetti di ricerca**.



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 sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera

Consolidamento delle relazioni con 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 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 sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere processi e 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 a ricerca perdite e altri processi operativi

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.

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI

Acea è una delle **principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti**. Circa 1,2 milioni nel settore energetico e oltre 190.000 clienti nel gas, oltre 1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione energia, 2,6 milioni di utenze idriche, pari a 8,6 milioni di abitanti serviti – per tutte le Società idriche operative in Italia – rappresentano la dimensione della clientela. Acea si impegna nel monitorarne la soddisfazione e coglierne le istanze in continuo sviluppo. Il ruolo stesso dei clienti si evolve verso dinamiche di **maggiore partecipazione, consapevolezza e digitalizzazione**. In costante aumento il numero dei **prosumer** – soggetto contestualmente cliente e produttore di energia – sulla rete di distribuzione Areti (13.591 clienti, +9% rispetto al 2018) e l'**utilizzo degli strumenti digitali** (180.000 installazioni dell'App MyAcea, +63% rispetto al 2018). Acqua ed energia sono elementi fondamentali per la dignità e la qualità della vita, da fruire ed erogare nelle forme più corrette e sostenibili. Una delle iniziative preposte a tali scopi è il **bonus sociale** idrico ed elettrico, disciplinato dal sistema pubblico (ARERA) per i clienti che si trovano in condizioni di disagio. Acea, in proposito, promuove la **consapevolezza dei propri utenti**, tramite **campagne informative**. L'azienda si impegna proattivamente per adottare iniziative in grado di mantenere il massimo livello di fiducia e di buone relazioni con i clienti: oltre alle attività dell'**Organismo ADR** per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, sono da segnalare iniziative tese a promuovere la **regolarizzazione dei fenomeni di abusivismo** nel settore idrico e importanti risultati nella **prevenzione dei casi di pratiche commerciali scorrette** (60 casi segnalati alle agenzie di vendita nell'anno, rispetto ai 539 casi del 2018) o **condotte anticoncorrenziali** (annullata integralmente dal TAR Lazio la sanzione comminata dall'AGCM per abuso di posizione dominante). Infine, cogliendo le istanze di una clientela sempre più sensibile, Acea **ha promosso uno stile di consumo sostenibile**: nel 2019 l'**energia verde** complessivamente venduta è pari a **1.144 GWh** con un incremento di circa il 28,5% rispetto al dato consuntivato 2018 (890 GWh).



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 dell'esercizio. Acea, inoltre, rappresenta un **attore strategico nella compagine multilivello di soggetti pubblici e privati** che contribuiscono a tutelare esigenze di interesse pubblico superiori; in ragione di ciò partecipa a gruppi di lavoro di alto profilo istituzionale, in particolare su **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 più rilevanti vi è il presidio della minaccia alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale. In tale ambito, Acea collabora con il Computer Emergency Response Team (CERT) del **Ministero dello Sviluppo Economico**, le Autorità Network and Information Security (NIS) del **Ministero dell'Ambiente** e il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC) del **Ministero dell'Interno**. Infine, nel 2019, un'importante partecipazione dell'Azienda ad iniziative di interesse istituzionale è stata l'adesione alla piattaforma italiana coordinata da ENEA e denominata ICESP (**Italian Circular Economy Stakeholder Platform**), per promuovere l'approccio nazionale all'economia circolare (Italian way for circular economy).



IMPRESA

Il **Piano Industriale, aggiornato nell'anno**, consolida gli importanti risultati già raggiunti e, confermando i pilastri strategici vigenti, pone nuovi e sfidanti obiettivi per il Gruppo. Gli **investimenti** al 2022 raggiungono la cifra di **4 miliardi** – la maggiore impegnata nella storia di Acea, con un incremento di ulteriori 900 milioni rispetto alla versione precedente del Piano – di cui 1,7 miliardi in progetti direttamente legati ad obiettivi di sostenibilità. Contestualmente, in stretta coerenza con le linee industriali, con i temi materiali e con gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030, mediante una capillare partecipazione e condivisione all'interno di Acea, anche il **Piano di Sostenibilità** è stato aggiornato, sia a livello governance (indirizzi in capo alle Funzioni di Holding) che a livello operativo (target di Società operative/Funzioni di Holding). Il Gruppo si è sviluppato in tutti i settori di business: nell'**idrico**, rafforzando la leadership tramite il consolidamento di società nel perimetro di Gruppo e l'avvio del progetto di messa in sicurezza del sistema Peschiera e Marcio, nel comparto **energetico**, con lo sviluppo della produzione da fotovoltaico e della capacità di resilienza della rete elettrica, nella filiera **ambiente**, con iniziative di sviluppo su impianti di recupero e trattamento rifiuti.

Acea pone massima attenzione a mantenere un'**infrastruttura organizzativa interna** (procedure, regole, assetti) adeguata alle sfide e pronta a cogliere le opportunità emergenti dal contesto. A tale istanza risponde, ad esempio, una costante analisi e implementazione delle migliori soluzioni organizzative, come la **capillarizzazione dei presidi Risk & Compliance** all'interno delle Società Operative o l'istituzione nelle Società Idriche di **Unità preposte ad iniziative di tutela della risorsa idrica**. Driver abilitante delle evoluzioni in corso è l'innovazione, posta a servizio dei processi aziendali. Nell'anno è stata costituita **Acea Innovation**, per sviluppare progetti per il Gruppo e creare un ecosistema favorevole all'innovazione e alla cultura dell'imprenditorialità, ed è stato siglato un Memorandum of understanding con **Google Cloud** per accelerare l'implementazione dell'innovazione digitale. Da segnalare infine la sottoscrizione, insieme con altre 13 imprese e centri di ricerca, del Contratto di rete per la costituzione del primo **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano** impegnato nello sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale.



AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i **mercati dei capitali** garantisce le migliori condizioni grazie ad un'attenta diversificazione delle fonti. Circa il 78% dell'indebitamento deriva da operazioni di **collocamento obbligazionario**. Con riferimento ai finanziamenti bancari, che valgono il 17% circa, Acea si rivolge prevalentemente ad **operatori istituzionali (BEI, Cassa Depositi e Prestiti)** che hanno nella propria missione il **sostegno a infrastrutture strategiche**. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio ed investitori vengono presidiate in numerose occasioni, su importanti piazze nazionali ed estere come Milano, Londra, Parigi e New York: nell'anno sono stati organizzati incontri e **roadshow con circa 130 investitori e analisti**, in occasione della presentazione dei risultati annuali e infrannuali e della presentazione del Piano Industriale 2019-2022. Si consolida la **presenza di investitori ESG** (environmental, social, governance) che rappresentano il 4% del capitale sociale e il 26% degli investitori istituzionali. In ragione di ciò le interazioni di Acea con **analisti ESG** risultano in **continuo sviluppo**. Nell'anno Acea ha confermato la presenza nell'**Ethibel excellence investment register**, ha migliorato il proprio punteggio (A-) nel **Carbon Disclosure Project** rientrando nell'area **Leadership** ed ha mantenuto il rating (C+) da parte di **ISS ESG**. Da segnalare l'ottenimento di Acea del primo sustainability solicited rating, ricevuto dall'agenzia **Standard Ethics**, con un rating EE- (investment grade) ed una visione di lungo periodo positiva.

Acea, infine, è stata valutata nelle performance da parte di importanti analisti di sostenibilità come Sustainalytics, VigeoEiris, Gaia Rating e FTSE Russel ESG.



FORNITORI

Nel 2019 il valore dei contratti di beni, servizi e lavori approvigionati è stato di **circa 1,2 miliardi di euro**, con **circa 1.400 fornitori**, in crescita del 27% rispetto al portafoglio fornitori dello scorso anno. Il ricorso alle procedure **competitive di gara** è la forma con cui è stato approvigionato l'**81%** dei volumi totali. Da quest'anno Acea ha attivato un sistema puntuale di monitoraggio dei **tempi di pagamento** dei fornitori. La tutela del personale delle ditte fornitrici è stata oggetto di specifiche azioni tra Acea e le Parti sociali: è stato rinnovato l'impegno per promuovere da parte delle ditte subentranti il **contrasto a forme di lavoro irregolari** o difforni ai CCNL applicati e, per i bandi relativi agli appalti idrici e al servizio di contact center (idrico ed elettrico), sono state definite e implementate le regole relative alla c.d. "**clausola sociale**".

Per tutte le gare relative ai lavori, oltre che per numerosi appalti di beni e servizi, è richiesto ai fornitori il possesso del **sistema di gestione certificato ISO 9001**, inoltre per 11 categorie merceologiche di beni e servizi (su 30 categorie compatibili) sono stati definiti **criteri di sostenibilità da applicare in gara**. Analogamente, i **riferimenti CAM** (criteri ambientali minimi) sono stati applicati in 9 casi su 10, considerando le categorie merceologiche approvigionate. Acea approfondisce la conoscenza degli approcci ESG dei propri fornitori, a partire dall'iscrizione ai Sistemi di qualifica: quest'anno **oltre l'87% dei fornitori qualificati** ha compilato il questionario di autovalutazione sui sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale. La **sicurezza** dei lavoratori, quale elemento fondamentale per le prestazioni rivolte a favore del Gruppo, è stata verificata tramite **12.481 ispezioni in cantiere** (+11% rispetto al 2018).



DIPENDENTI

I **dipendenti** rappresentano l'asset aziendale determinante. Acea si impegna per favorire le condizioni migliori di **stabilità**, promuovere la **sicurezza**, sviluppare il senso di **coesione e partecipazione** alla missione aziendale. La percentuale di risorse con un contratto a **tempo indeterminato (98%)** e la **durata media del rapporto di lavoro** (il 64% delle risorse uscite nell'anno ha prestato servizio nel Gruppo per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni) testimoniano una **relazione strutturata e duratura** con l'azienda. La presenza delle **donne è del 22%** sul totale dell'organico. Considerando gli **organi di governo** (CdA, Collegio Sindacale e Organismi di Vigilanza 231), la componente femminile nelle Società in perimetro, ad esclusione della Holding, con il 55,6%, è del **33,5%**.

Il favorevole clima di relazioni industriali è alla base dell'accordo sindacale da cui è nato il **Piano Welfare di Gruppo**, che ha messo a disposizione degli aderenti numerosi servizi, sulla base delle necessità attentamente rilevate nella popolazione aziendale, utilizzati da **oltre 2.700 persone**. Acea ha voluto ulteriormente valorizzare l'adesione dei dipendenti al Piano, **reimpiegando parte degli sgravi fiscali goduti**, sia versando erogazioni aggiuntive sia offrendo prestazioni sanitarie e check-up preventivi.

In tema di **tutela della sicurezza** dei dipendenti, Acea si è dotata di strumenti finalizzati a migliorare la gestione operativa della sicurezza sul lavoro, tra cui la **dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per monitorare i dati di performance alla base degli interventi di miglioramento, le nuove **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza**, redatte tenendo conto anche di quanto emerso negli incontri con gli RSPP di Gruppo. Nel 2019 si è svolta la campagna **Acea SiCura di te** per la prevenzione del fenomeno infortunistico, che ha coinvolto 31 manager, 206 addetti alla sicurezza e 84 Ambassador ed ha previsto 174 sessioni di cascading. Il rapporto di responsabilità e fiducia reciproca tra azienda e lavoratori e di adesione partecipata di questi alla missione aziendale, infine, è evidenziato in due significativi risultati: il numero di **smart worker**, che nell'anno è stato di 508 colleghi (295 nel 2018), a testimonianza dell'adesione al modello di leadership Acea, agito a livello diffuso; inoltre, quale condivisione degli obiettivi assunti da Acea come indirizzo del proprio sviluppo, **il 50%** della popolazione aziendale inclusa nel sistema MBO si è **assegnata obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità**.



AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. Acea è impegnata in ambiti in cui si conferma tale evidenza: dall'**innovazione tecnologica all'economia circolare, dal clima alla gestione idrica**. Un esempio del legame virtuoso tra tecnologia ed economia circolare è rappresentato dal progetto **SmartComp**, che prevede lo sviluppo del compostaggio di comunità, tramite mini-impianti ad uso di grandi utenze, per il trattamento locale dei rifiuti organici. Il progetto permetterà a regime (250 impianti installati) di ridurre il **trasporto di 25.000 t/anno di rifiuti, risparmiando 3.600 t. di CO₂**. Coniugando tecnologia avanzata, attenzione al territorio e soluzioni ambientali in ottica di economia circolare, Acea ha attivato nel territorio toscano uno dei **più grandi impianti di compostaggio a digestione anaerobica dell'Italia centrale**, con una capacità di trattamento di 70.000 tonnellate annue di rifiuti, da cui deriveranno compost e produzione di **biogas** a fini energetici pari a 6 GWh annui. L'impegno per **contrastare il climate change** passa attraverso iniziative a favore della decarbonizzazione. Il Gruppo, con l'incremento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, grazie al piano di **sviluppo del fotovoltaico** promosso con il recente Piano industriale, e con l'aumento dell'efficienza degli usi interni finali dell'energia e degli usi di processo, continua a mantenere valori di **intensità di carbonio** (gCO₂/kWh prodotti) **tra i più contenuti** del settore. Inoltre, a sostegno del percorso di transizione energetica e rispondendo all'evoluzione della tipologia di consumi dei propri clienti sul mercato libero (+28,5% volumi energia verde consumata), Acea Energia ha sottoscritto i **primi due PPA (Power Purchase Agreement)** per la fornitura, nel periodo 2020-2022, di **1,5 TWh di energia rinnovabile** per la rivendita ai clienti. Nel settore idrico, l'attenzione di Acea si esprime con iniziative che intervengono lungo tutta la filiera: dal progetto di **nessa in sicurezza del Peschiera e Marcio** per aumentare la resilienza del sistema acquedottistico di Roma, alla distrettualizzazione della rete per ottimizzare la gestione, agevolando gli interventi di manutenzione e riducendo le perdite. L'attenzione alla risorsa idrica trova applicazione in Acea sia con l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, funzionali a ridurre il **rischio valutato in base alla probabilità di episodi di inquinamento o carenze idriche**, sia con la valorizzazione del riuso.



COLLETTIVITÀ

La missione e i valori del Gruppo includono il **dialogo con il territorio** e con la collettività, ricercando occasioni di creazione di valore condiviso. Nell'anno Acea ha avviato il **progetto stakeholder engagement** allo scopo di integrare sempre di più nei processi ed attività aziendali il punto di vista ed il contributo delle parti interessate. Acea amplia il ruolo e la propria sfera d'intervento, generando ricadute positive e qualificanti nei territori di riferimento. In tale prospettiva va letto il sostegno alle numerose iniziative di carattere sportivo, sociale e culturale. **Nuove generazioni e scuole** sono da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo: il programma di educazione ambientale Acea Scuola, solo per citare il maggiore, ha coinvolto **10.000 studenti di istituti romani nell'anno** ed il programma **IdeAzione**, di alternanza scuola lavoro, ha coinvolto 360 studenti di Istituti superiori di Lazio e Campania. A tali iniziative si aggiunge il consolidato **programma di sostegno** per sensibilizzare la collettività su tematiche di fondamentale **rilievo sociale**, gestito in maniera strutturata dalla preposta **Unità Sponsorship and Value Liberty**. Infine, vanno ricordate alcune manifestazioni pubbliche realizzate grazie al supporto offerto da Acea: la **Maratona di Roma**, la 49ª edizione dell'**Earth Day Italia**, il **Fiaba Day**, giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità.



ACEA SPA

PIAZZALE OSTIENSE, 2

00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT