

2013

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
DEL GRUPPO ACEA**

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche
con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale



INDICE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO ACEA 2013

LETTERA DI INTRODUZIONE	4	L'IDENTITÀ AZIENDALE	
COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA	6	Profilo del Gruppo	16
SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI	10	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo	20
OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	11	Indicatori economici generali	22
		Evoluzione e Piano strategico	24
		Strategia e sostenibilità	26
		Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità	26
		La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa	28
		Il Piano di sostenibilità 2012-2016 e gli obiettivi di medio termine	30
		Corporate governance e sistemi di gestione	35
		La corporate governance in Acea	35
		I sistemi di gestione	40
		Stakeholder e ripartizione del valore generato	44
		Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	44
		La distribuzione del valore generato da Acea	46

LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER

Clienti e collettività

I clienti del Gruppo Acea	50
La qualità percepita	51
La qualità erogata	57
Le tariffe	73
Customer care	76
Comunicazione, eventi e solidarietà	82

Fornitori

Gli oneri esterni consolidati	90
Le politiche degli acquisti	90
L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	92
La valutazione dei fornitori	94

Personale

Il personale di Acea	99
Relazioni industriali	103
Diversità e Pari opportunità	105
Le ore lavorate e le assenze	106
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	107
Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	110
Le attività sociali	118

Azionisti e finanziatori

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	120
I rating delle agenzie	120
La relazione finanziaria	121
Finanza etica	121

Istituzioni e impresa

Il rapporto con le Istituzioni	123
Lo stakeholder impresa	126

Le attività estere

129

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

La tutela dell'ambiente in Acea

Azioni per salvaguardare il clima	134
Un valore da condividere: la biodiversità	135
La Gestione Ambientale	136
Le "spese ambientali"	139

Area Energia

La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	140
La distribuzione di energia: reti e "smart grid"	146
Il risparmio energetico	148

Area Ambiente – gestione rifiuti

Il trattamento integrato dei rifiuti: una gestione sostenibile	150
Incenerimento dei rifiuti e recupero energetico	151
La produzione di compost	151

Area Idrica

Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette	153
La qualità dell'acqua	154
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	157

L'uso di energia e acqua

I consumi energetici	159
I consumi idrici	160

Emissioni, mobilità e rifiuti

Le emissioni in atmosfera	162
I rifiuti del Gruppo Acea	165

La ricerca

166

INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD E GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

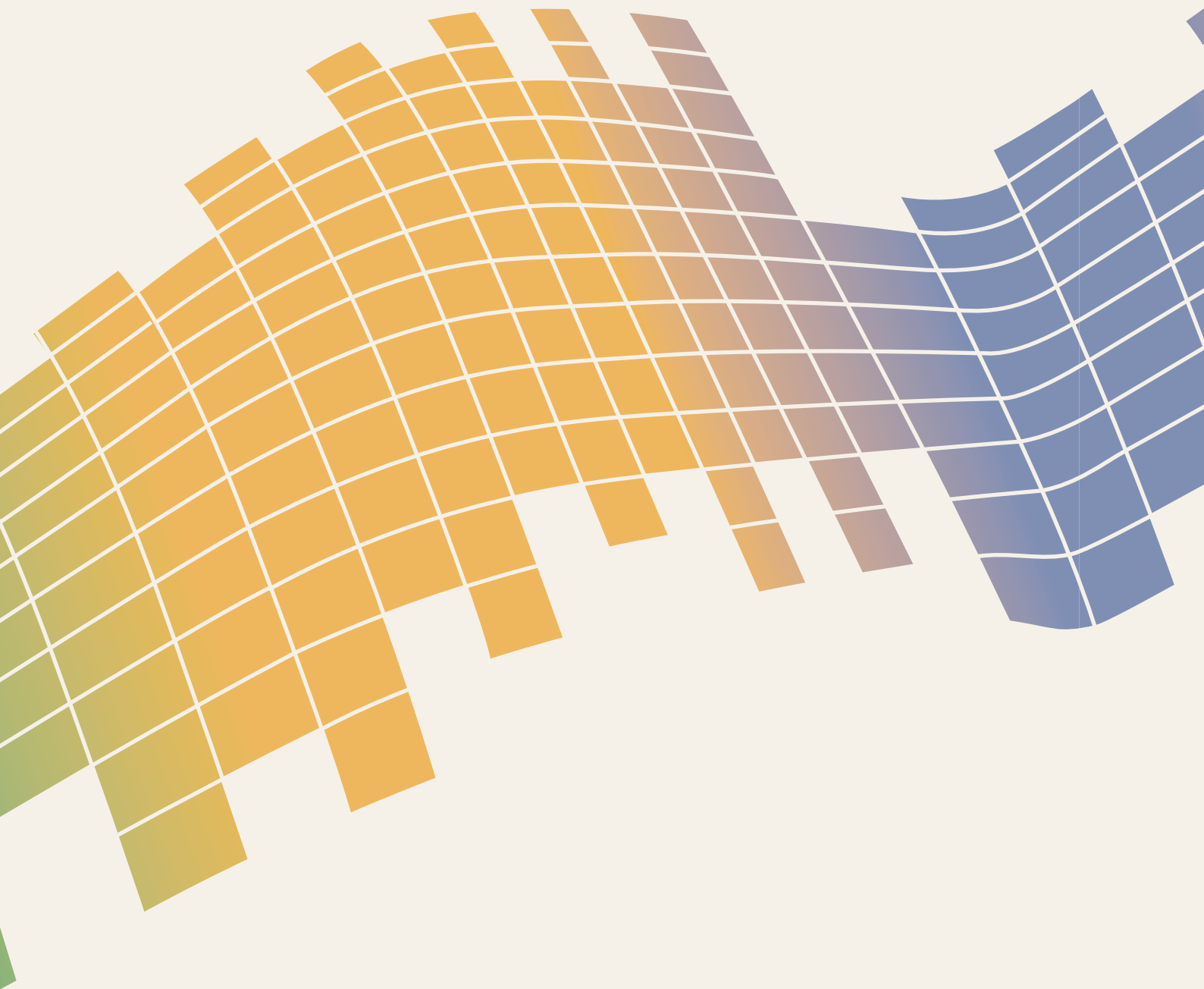
168

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

178

BILANCIO AMBIENTALE

182



LETTERA DI INTRODUZIONE

Il *Bilancio di Sostenibilità 2013*, giunto alla sua 16ª edizione, offre anche quest'anno una visione dettagliata dell'attenzione che Acea continua a dedicare alla **responsabilità sociale d'impresa** e alla **sostenibilità ambientale**. Questi temi stanno diventando sempre più determinanti nella vita della nostra impresa e nelle nostre attività e scelte quotidiane, anche grazie a un impulso costante che proviene dal contesto internazionale e alla sensibilità maturata in diverse istituzioni nazionali e locali.

I principi della crescita sostenibile e l'assunzione di comportamenti responsabili nei confronti dell'ambiente in cui operiamo e delle realtà con cui interagiamo sono presenti da tempo nel *Codice Etico del Gruppo*, insieme con i dieci principi del *Global Compact*. Questo dimostra il nostro impegno a proseguire nel percorso intrapreso diversi anni fa, **integrando in modo sempre più convinto sostenibilità e fare impresa**.

Con questo spirito abbiamo rielaborato il Piano di sostenibilità 2012-2016, in linea con il Piano industriale 2014-2018 di recente approvazione.

Tra i vari **obiettivi contenuti nel Piano**, vogliamo sottolineare l'impegno a ridurre i consumi delle risorse naturali, a privilegiare il *green procurement* introducendo parametri di qualità, sicurezza e rispetto ambientale nella valutazione e selezione dei fornitori, a promuovere ulteriormente la qualità dei servizi rendendo più efficace il rapporto con i clienti. Innovazione tecnologica e valorizzazione delle risorse umane su base meritocratica sono i due capisaldi della competitività aziendale.

Diversi sono i risultati raggiunti nell'anno appena trascorso:

a livello di governance, abbiamo introdotto nello Statuto sociale l'equilibrio tra i generi negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, con l'obiettivo di applicare lo stesso principio anche alle Società controllate. Sono stati costituiti nuovi Comitati Aziendali per un maggior coinvolgimento del management e, con la nomina di due membri esterni, è stata completata la composizione del Comitato Etico.

Dal punto di vista industriale, diverse società del Gruppo hanno portato avanti interventi dedicati al miglioramento dell'impatto ambientale, quali ad esempio il *revamping* dell'impianto di Terni, il potenziamento delle attività di compostaggio, lo sviluppo di progetti di smart grid e mobilità elettrica.

L'impegno nell'efficientamento energetico e nella riduzione dei consumi di risorse naturali ha permesso di raggiungere importanti risultati, come la riduzione dei consumi energetici delle società idriche del Gruppo (-5%) e quella dei consumi della risorsa idrica (-25%), mentre si è incrementata l'applicazione della tecnologia LED nell'illuminazione pubblica.

Sul fronte delle risorse umane, abbiamo continuato a investire sulla formazione del nostro personale, sulla condivisione e diffusione dei valori aziendali e dei principi relativi alla sicurezza sul lavoro e alla protezione ambientale.

Acea, anche in un periodo di difficoltà economica, ha contribuito in varie forme alla **crescita della qualità della vita e dei servizi della collettività**. Siamo consapevoli di rappresentare un elemento di competitività economica e uno strumento di crescita nei territori in cui operiamo: oltre 2.000 aziende hanno lavorato insieme a noi, generando un valore economico di oltre 500 milioni di euro.

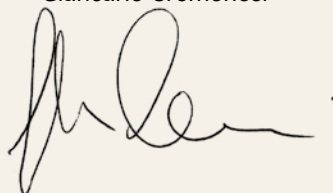
Il 2013 è stato anche l'anno di svolta per il Gruppo, che ha registrato risultati economico-finanziari particolarmente brillanti grazie all'incremento della marginalità, alla continua azione di riduzione dei costi e alla sistematica attenzione al capitale circolante.

L'approvazione del Piano Industriale 2014-2018 conferma, anche in una programmazione di medio-lungo periodo, che **lo sviluppo sostenibile resta al centro** delle scelte strategiche di Acea.

L'Amministratore Delegato
Paolo Gallo



Il Presidente
Giancarlo Cremonesi



COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

Il *Bilancio di Sostenibilità* descrive le **performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo**, con l'obiettivo di fornire ai portatori di interesse informazioni per quanto possibile chiare, complete ed integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2013 ed è il sedicesimo report pubblicato da Acea con regolarità annuale.

Il *Bilancio di Sostenibilità*, dopo il passaggio formale in **Consiglio di Amministrazione**, viene pubblicato **in concomitanza con il Bilancio d'esercizio** e presentato in occasione dell'Assemblea degli azionisti¹.

LE LINEE GUIDA

Acea ha seguito i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance delle **Linee guida GRI-G3.1²**, integrati dagli indicatori previsti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

Il report, inoltre, presenta nel *Bilancio ambientale* oltre **260 voci** che quantificano i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo: i valori della produzione, i fattori utilizzati (le risorse), e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Dal 2007 Acea aderisce all'iniziativa del **Global Compact (GC)**, riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e **gli orientamenti etici espressi dal Codice Etico del Gruppo**. La *Communication on Progress (CoP)* è integrata nel report di sostenibilità, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

CONTENUTI E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

I contenuti del *Bilancio di Sostenibilità*, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative dei diversi portatori di interesse in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G3.1* opportunamente ricondotte alla realtà operativa e di contesto dell'azienda. Si è tenuto conto della **natura giuridica dell'impresa**, quotata in Borsa, dei **rapporti che intercorrono tra la holding e le altre società del Gruppo**, dei **settori di operatività** (energetico, idrico e ambientale) e della **missione di Utility, del Paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività** e delle **tipologie di stakeholder** con i quali Acea interagisce.

Per un'applicazione più efficace del **principio di materialità**, previsto dalle Linee guida GRI³, nel 2013 si è proceduto ad una prima revisione e aggiornamento del lavoro di identificazione degli elementi prioritari da includere nel documento, che era stato elaborato nel 2011⁴. È stata pertanto **avviata una fase di interviste al management**, che procederà in modo più strutturato nel 2014, e si è provveduto **all'analisi di fonti documentarie interne ed esterne⁵**, di **particolare importanza e pertinenza** per l'adeguata mappatura dei temi di maggior rilievo entro le aree economica, sociale e ambientale. A seguito di tale attività è stato elaborato l'aggiornamento, espresso nello schema sintetico della tabella n. 1, con l'indicazione dei soli aspetti per i quali la valutazione è risultata di alta e media rilevanza.

1 La nuova tempistica, introdotta a partire dall'edizione 2011, è intervenuta su volontà dei Vertici aziendali ed è stata formalizzata dalle *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione* adottate nel novembre 2011 dal Comitato Etico di Acea SpA.

2 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 il progetto Global Compact. Le Linee guida GRI-G3.1, (ed. 2011), disponibili nel sito www.globalreporting.org, espongono i principi di rendicontazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali da pubblicare. Anche l'*Electric Utilities Sector Supplement* (ed. 2009), con indicatori di settore specifici, è disponibile nel sito della GRI. Nel 2013, è stata pubblicata una nuova e più sfidante edizione di Linee guida: le G4; la GRI ha dato tempo alle imprese per compiere il passaggio alle G4 sino all'esercizio 2015.

3 In attesa del passaggio alla nuova edizione delle Linee guida GRI – le G4 -, pubblicate nel 2013, che determineranno cambiamenti ancor più sostanziali nel processo di individuazione delle tematiche di maggior rilievo in termini di sostenibilità.

4 Nel 2011 era stato affidato ad una società esterna specializzata l'incarico di identificare, mappare e gerarchizzare, entro le aree economica, sociale e ambientale, gli elementi prioritari da includere nel report, tramite un'analisi dei fattori interni (analisi documentaria e interviste) e dei fattori esterni (focus group con stakeholder esterni) verificata rispetto ad un benchmark.

5 In particolare sono stati presi in esame documenti interni (Analisi dei principali rischi Acea 2013, *Regulatory Monthly Report*) ed esterni (GRI - *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*, Agenzia dei servizi pubblici locali di Roma - Relazione 2013), integrati da una Sintesi del monitoraggio quotidiano della rassegna stampa e dalle già ricordate interviste al management.

TABELLA N. 1 – MATERIALITÀ: MAPPATURA DELLA RILEVANZA

RILEVANZA	ECONOMICA	SOCIALE	AMBIENTALE
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti economici indiretti • Governance, impegno e coinvolgimento • Strategia • Incentivi governativi alle fonti rinnovabili di energia (termovalorizzazione, idroelettrico) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità: coinvolgimento delle comunità locali • Responsabilità di prodotto: esposizione popolazione a campi elettromagnetici 	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua: qualità della risorsa potabile, riduzione perdite, qualità del servizio e regolazione • Emissioni, scarichi e rifiuti • Efficienza energetica nella produzione, trasmissione e distribuzione di energia elettrica - perdite sulle reti • Investimenti e spese ambientali
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza sul mercato • Profilo organizzativo • Performance economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro: sicurezza, trasferimento competenze, outsourcing attività 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti sull'ambiente di prodotti e servizi • Materie prime: contenimento uso risorse naturali • Trasporto prodotti e personale • Salvaguardia e impatti sulla biodiversità

Acea tiene in debita considerazione i risultati dell'analisi sui fattori di rilevanza, nel rispetto delle priorità indicate dalle scelte strategiche d'impresa e dalla Linee guida adottate per la rendicontazione.

Il *Bilancio di Sostenibilità 2013* risponde **agli elementi standard e agli indicatori di performance** richiesti dalle *Linee guida GRI-G3.1* (core e additional) e dal *Supplemento di Settore* **con il massimo livello di applicazione (A+)**, che prevede, oltre al **riscontro di tutti gli indicatori**, anche la **revisione del report da parte di una società esterna** con comprovata esperienza in materia e nell'attività di assurance. (vedi tabella n. 2).

Il report offre informazioni ulteriori sulle attività del Gruppo, rispetto a quelle previste dalle *Linee guida*, in coerenza con il principio di materialità e con le peculiarità dell'impresa.

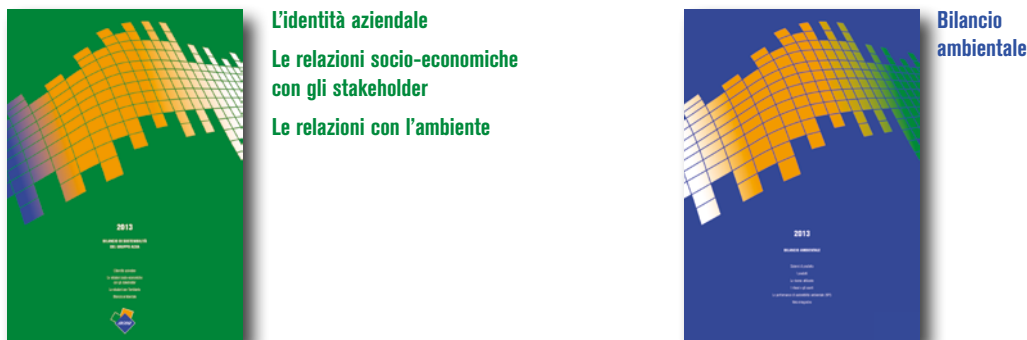
TABELLA N. 2 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3.1

LIVELLI DI APPLICAZIONE	C	C+	B	B+	A	A+	
INFORMATIVA STANDARD	PROFILO	Rendicontare su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8 3.10-3.12 4.1-4.4 4.14-4.15	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Rendicontare su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13 4.16-4.17	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Stessi requisiti previsti per il livello B	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE
	MODALITÀ DI GESTIONE	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
	INDICATORI DI PERFORMANCE G3.1 E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su ciascun ambito: economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su ciascun ambito: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3.1 e del supplemento di settore, con riguardo al principio di materialità sia nel reporting sia nello spiegare le eventuali omissioni	

La struttura del *Bilancio di Sostenibilità 2013* è articolata in tre sezioni: *L'identità aziendale*, *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente*, integrate dal *Bilancio ambientale* (vedi grafico n. 1).

La diffusione del report avviene tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – www.acea.it – e nella intranet aziendale; viene inoltre distribuito, su pen drive, ad una mailing list selezionata (circa 750 destinatari) e in occasione di partecipazione ad eventi.

GRAFICO N. 1 – LA STRUTTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013



PERIMETRO DEL REPORT

L'area cui si riferisce la rendicontazione - il "perimetro del report" - è definita **in coerenza con la dimensione del Gruppo** (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*) e **senza omettere informazioni o dati significativi**.

Il più ampio perimetro considerato è quello relativo alle **informazioni di natura economica**, che si riferiscono all'insieme composto da Acea SpA e le altre società incluse nell'**area di consolidamento**, come definita nel *Bilancio Consolidato 2013*⁶. **Ogni volta che tale perimetro varia**, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati - correlata alla loro progressiva gestione centralizzata e alla loro significatività - **ciò viene evidenziato nel testo**⁷. Le attività svolte dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, da cui derivano le più significative performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, sono state sempre oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità dei dati nel tempo.

DEFINIZIONI E PERIMETRO

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

"Acea SpA", "capogruppo" e "holding": sono termini utilizzati in modo equivalente.

Le principali società che rientrano nel perimetro del report, oltre ad Acea SpA, sono: Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione; A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili ed Ergo Ena), Aquaser, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Umbra Acque, Acea8cento.

Ove possibile, il perimetro del report include anche altre società e ciò viene di volta in volta precisato nel documento.

SISTEMA DI REPERIMENTO E AFFIDABILITÀ DEI DATI

I dati e le informazioni pubblicati nel report di sostenibilità sono forniti dalle Funzioni responsabili (dataowner); essi vengono ulteriormente integrati e precisati, tramite occasioni di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il documento, e le Aree Industriali e le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le Linee guida adottate.

Prima della pubblicazione il report viene affidato ad una **società di revisione indipendente**, specializzata nell'attività di **assurance**, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami, che assume l'incarico di verificare l'adeguatezza delle modalità di redazione del documento, esaminarne i contenuti, in tutte le sue parti incluso il *Bilancio ambientale*, valutarne la coerenza con le Linee guida adottate (GRI-G3.1 e *Supplemento di Settore*) e **rilasciare un giudizio complessivo** circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. (vedi *Opinion Letter della società di revisione*).

⁶ Reperibile nel sito www.acea.it, sezione Azionisti.

⁷ In diversi casi, il perimetro di rendicontazione delle sezioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente* non coincide con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo. Tali differenze intervengono perché non tutti i dati sono aggregati e gestiti a livello centralizzato (ad esempio in relazione al Personale o ai Fornitori). Le variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo, nei box intitolati *Perimetro di riferimento*.

SISTEMI DI MISURAZIONE

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

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

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

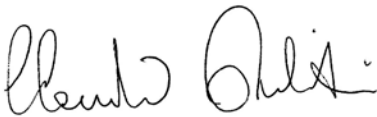
ALTRE FONTI INFORMATIVE SULLE PERFORMANCE DEL GRUPPO: IL SITO WEB

Nel sito www.acea.it si può accedere ad informazioni aggiornate sul Gruppo:

- nella sezione **“Regole e Valori”** si rinvengono documenti e informazioni sulla Corporate Governance, sul Comitato Etico e il testo del *Codice Etico* del Gruppo (ed. 2012);
- nella sezione **“Azionisti”** sono pubblicati i report economico-finanziari, comunicati, presentazioni ecc. Nella pagina web “Highlight” è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali. Si accede inoltre ad un portale con la versione navigabile del *Bilancio consolidato* (in italiano e in inglese);
- nella sezione **“Sostenibilità”** sono disponibili dati e informazioni sulle performance del Gruppo, dati relativi ai diversi stakeholder, una sezione di notizie d’interesse oltre al testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2013* e delle precedenti edizioni; inoltre, è disponibile una versione del report navigabile in modo interattivo, in italiano e in inglese;
- nella sezione **“Qualità e Sicurezza”** sono disponibili informazioni sui due temi;
- nella sezione dedicata ai **“Fornitori”** si trovano informazioni sulla normativa, sui Sistemi di Qualificazione e le gare online;
- nella sezione dedicata ai **Clienti**, sono presenti informazioni e **i link ai siti web delle società che gestiscono i servizi**;
- nella sezione **“Comunicazione”** uno spazio è dedicato alla rassegna stampa e alle notizie in “primo piano”, oltre ad informazioni sulle Campagne pubblicitarie realizzate e sui principali eventi organizzati con il contributo di Acea.

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

Claudio Puliti
Unità RSI e sostenibilità



Ranieri Mamalchi
Funzione Affari Istituzionali



SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI

Il 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 il decimo - **la lotta alla corruzione** - nel 2004, e da allora si estende la rete di organizzazioni e imprese che aderiscono all'iniziativa, impegnandosi formalmente.

Acea ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2007, rinnovando di anno in anno la propria adesione.

Di seguito si presenta uno schema di raccordo⁸ tra principi del Global Compact e indicatori GRI, che ne evidenzia la correlazione e consente di reperire le informazioni previste dalla *Communication on Progress*, che ogni impresa aderente è tenuta a redigere.

TABELLA N. 3 - CORRISPONDENZA GLOBAL COMPACT- GRI

PRINCIPI GLOBAL COMPACT	INDICATORI CORRISPONDENTI GRI	BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
Diritti umani	1: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	EC5 ■ LA4 ■ da LA6 a LA9 ■ LA13 ■ LA14 ■ da HR1 a HR9 ■ PR1 ■ PR2 ■ PR8	pagg. 110 s. ■ 103 s. ■ 95 s., 108 s. ■ 102, 105 s., 119 ■ 111 ■ 26, 90 s., 94 s., 105 s., 114 s., 119 ■ 40-43, 71, 95, 97, 127 s. ■ 175 ■ 175
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	da HR1 a HR9	26, 90 s., 94 s., 105 s., 114 s., 119
Lavoro	3: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA4 ■ LA5 ■ da HR1 a HR3 ■ HR5	pagg. 103 s. ■ 103 s. ■ 90 s., 94 s., 114 s. ■ 173
	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 ■ HR7	90 s., 94 s., 114 s. ■ 174
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 ■ HR6	pagg. 90 s., 94 s., 114 s. ■ 174
	6: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	EC7 ■ LA2 ■ LA13 ■ LA14 ■ da HR1 a HR4	pagg. 171 ■ 99 ss. ■ 102, 105 s., 119 ■ 111 ■ 26, 90 s., 94 s., 105 s., 114 s., 119
Ambiente	7: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	4.11 ■ EC2 ■ EN18 ■ EN26 ■ EN30	pagg. 43, 163 ■ 22 s., 134, 148 s. ■ 147 s. ■ 141, 162 ■ 139
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	PR3 ■ PR4 ■ da EN1 a EN30	pagg. 59-64 ■ 59-64, 66 ■ 189 ss., 74, 91, 128, 135 s., 137, 139, 141, 146-149, 154, 159 s., 162, 164 s., 177, Bilancio ambientale 192, 194
	9: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2 ■ da EN5 a EN7 ■ EN10 ■ EN18 ■ EN26 ■ EN27 ■ EN30	pagg. 91 ■ 74, 141, 146-149 ■ 160 ■ 147 s. ■ 141, 162 ■ 177 ■ 139
Lotta alla corruzione	10: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	da SO2 a SO6	pagg. 39, 114, 123-126, 175
TUTTI (1-10)	1.1 ■ 1.2 ■ da 4.1 a 4.10 ■ 4.12 ■ 4.13 ■ 5 (DMA) ■ SO5	pagg. 5, 26 s. ■ 5, 22-27, 30 ss. ■ 6, 35-39, 106, 111, 120, 170 ■ 6, 28, 36, 42 s., 91, 106, 108, 124 s., 127, 135 ■ 123, 125 ■ 22 s., 26, 40-43, 51, 57, 76 s., 82 ss., 90 s., 94 ss., 99, 107 s., 110, 113 s., 117 s., 120, 126 ss., 134, 159, 183 ■ 123 ss.	

⁸ Tale schema è stato predisposto da UNGlobal Compact e Global Reporting Initiative, ed è disponibile on line (www.unglobalcompact.org.) nel testo *Making the Connection. The GRI Guidelines and the UNGC Communication on Progress*.



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via Po, 32
00198 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2013

Agli azionisti della ACEA S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il "Bilancio") della ACEA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ACEA") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità alle "Linee guida per il reporting di sostenibilità 3.1" definite nel 2011 dal GRI-*Global Reporting Initiative*, integrate dagli indicatori previsti dal supplemento "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement (EUSS)*" definito nel 2009 dal GRI, indicate nel paragrafo "Nota Metodologica", compete agli Amministratori della ACEA S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo ACEA in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli Amministratori della ACEA S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel Bilancio. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standard Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili "*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC"), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a un revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del Bilancio consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi del Bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2013, sul quale è stata emessa la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39 in data 30 aprile 2014;
 - b. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della ACEA S.p.A., della ACEA Illuminazione Pubblica S.p.A., della ACEA Ato2 S.p.A., della A.R.I.A S.r.l. e della ACEA Produzione S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati

Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00198 Roma - Via Po, 32
Capitale Sociale € 1.402.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
P.IVA 00891231003
Iscritta all'Albo Revisori Contabili al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 dell'elbena n. 10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- c. analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio alle linee guida identificate nel paragrafo 1. della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder;
- e. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della ACEA S.p.A. sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1., nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 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 una revisione completa.

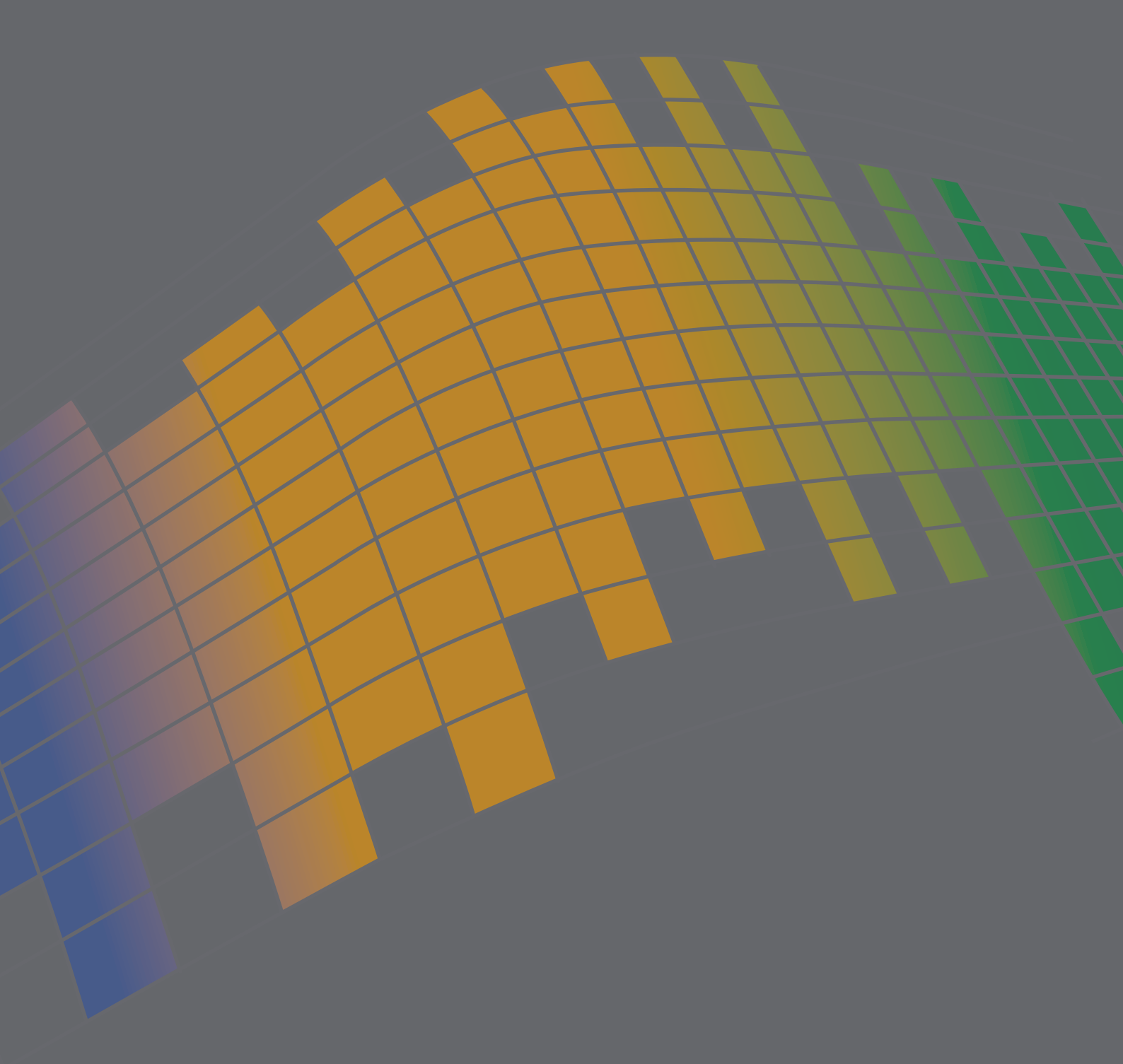
Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al Bilancio di Sostenibilità dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla relazione emessa da altra società in data 27 marzo 2013.

3. Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Linee guida per il reporting di sostenibilità 3.1" definite nel 2011 dal GRI-*Global Reporting Initiative*, integrate dagli indicatori previsti dal supplemento "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement (EUSS)*" definito nel 2009 dal GRI, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio.

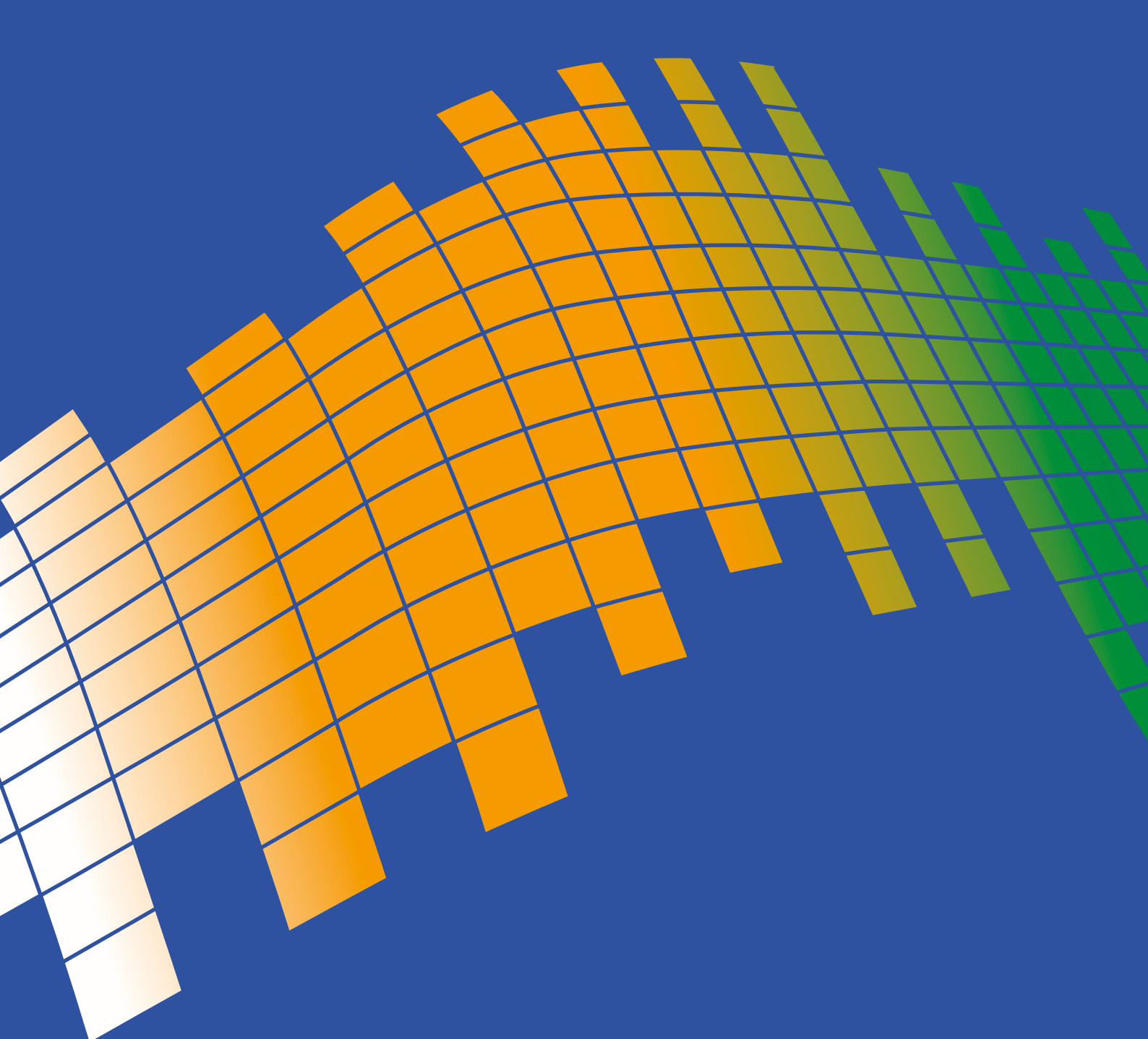
Roma, 30 aprile 2014

Reconta Ernst & Young S.p.A.

Filippo Maria Aleandri
(Socio)







2013

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO

Acea è uno dei principali gruppi multiutility italiani, con un percorso ultracentenario di sviluppo industriale nei servizi a rete di interesse economico generale. L'azienda ha incominciato la sua storia nel territorio romano, dove rappresenta ancora il riferimento principale nei settori dell'energia e dell'acqua, ed ha esteso il suo intervento in tutto il Paese, grazie a partecipazioni azionarie ed alla presenza nella gestione operativa di altre imprese di servizio pubblico locale. Il Gruppo ha improntato ai principi della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità il proprio comportamento in tutti i

settori d'intervento: la filiera energetica (generazione, distribuzione e vendita di elettricità e gas, gestione dell'illuminazione pubblica, efficientamento energetico), il servizio idrico integrato (captazione, distribuzione, raccolta e depurazione dei reflui) e i servizi ambientali (trattamento, valorizzazione economica ed energetica dei rifiuti). Oggi il Gruppo Acea è il primo operatore nazionale nel settore idrico per abitanti serviti, terzo operatore in Italia sia per volumi distribuiti di energia elettrica sia per volumi venduti nel mercato finale dell'energia e quinto operatore nazionale per volumi di rifiuti trattati.

LA STORIA DI ACEA

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

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

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

1989 attualizza la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale

2001-2002 consolida la sua presenza su Roma, assorbendo nel 2001 da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana della capitale e acquisendo, nell'ambito dell'aggiudicazione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale, la gestione del servizio fognature del Comune di Roma nel 2002. In tale anno, con il partner GdF Suez, crea la joint venture AceaElectrabel operativa nel settore energetico.

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

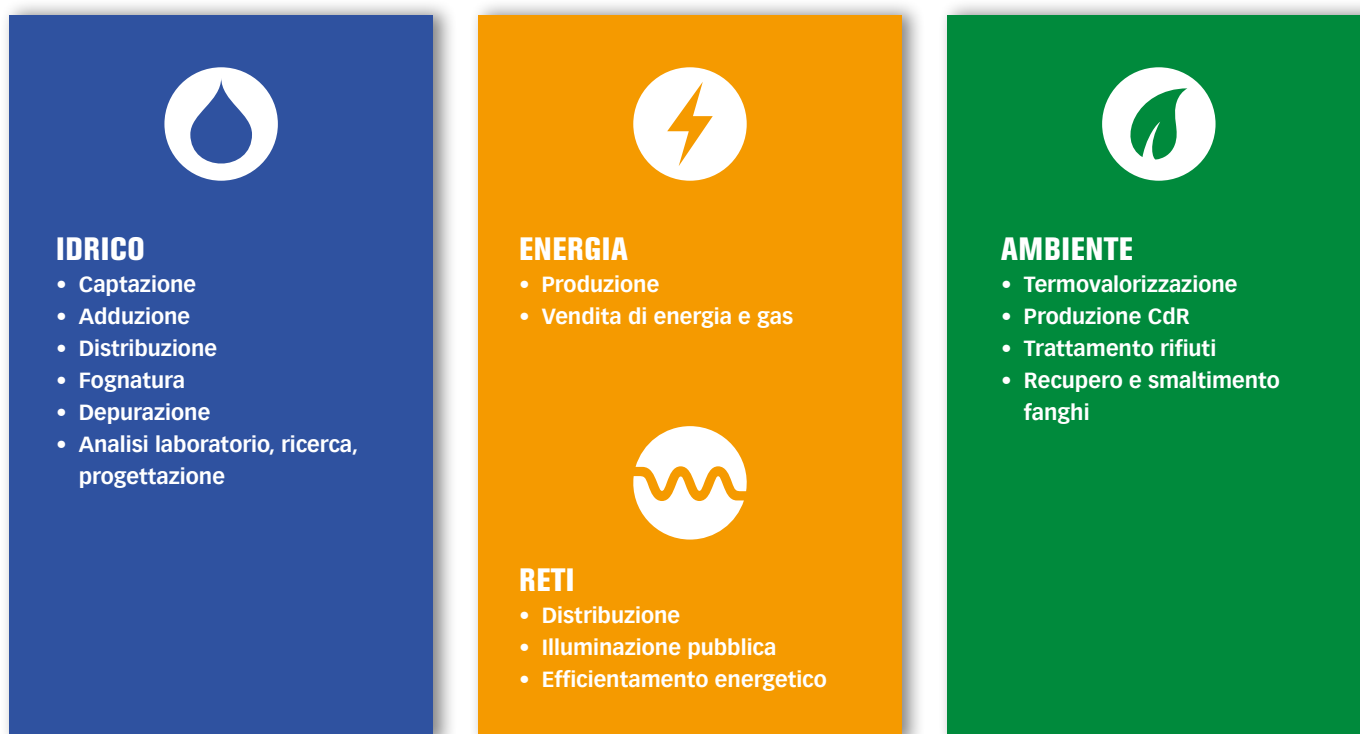
1964 rileva gli asset della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano

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

1992 acquisisce personalità giuridica, autonomia imprenditoriale ed un proprio Statuto, conservando la natura di ente strumentale del Comune

1998-2000 inizia ad operare in forma di Società per Azioni, con la denominazione di Acea SpA. Si quota in Borsa nel 1999 e acquisisce la configurazione di Gruppo societario, avviando una politica di espansione sul mercato nazionale ed estero ed esplorando nuovi settori di attività

2003-2005 sviluppa la propria capacità di produzione energetica, entrando nella partecipazione di Tirreno Power e acquisendo ulteriori società di generazione tra il 2003 e il 2004. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali, in Lazio, Toscana e Campania.



2006 acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, che opera nella produzione di energia da rifiuti (termovalorizzazione). Potenzia la rete e le iniziative commerciali per vendita di energia e gas, con interesse alle potenzialità di altri territori (Puglia, Umbria, Toscana).

2010-2012 definisce con il socio GdF Suez lo scioglimento della joint venture AceaElectrabel, diventando autonoma nel comparto energetico. In tale prospettiva, nel 2011, Acea si dota di una propria struttura aziendale di produzione (Acea Produzione, incentrata fondamentalmente sull'idroelettrico) e vendita di elettricità (Acea Energia). Sviluppa attività di innovazione tecnologica ed efficienza operativa nella distribuzione elettrica (smart grid e mobilità sostenibile) e, in area ambiente, porta in revamping gli impianti di termovalorizzazione e consolida l'operatività degli impianti di trattamento e recupero di rifiuti. Infine, in coerenza con il nuovo piano industriale approvato nel 2012, cede i propri asset fotovoltaici situati in Puglia, Lazio e Campania.

2007-2009 aumenta la capacità di produzione energetica sia da fonti tradizionali, costruendo e avviando nuove centrali termoelettriche, sia da fonti rinnovabili, in tale ambito potenziando la generazione da eolico e fotovoltaico e ponendo le basi per la crescita della termovalorizzazione. Consolida la gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Campania, Toscana e Umbria. Nel 2008 costituisce Acea8cento con cui internalizza la gestione dei canali di contatto tra società del Gruppo e clienti.

2013 prosegue lo sviluppo dei business ambientali, con l'acquisto della società S.A.MA.CE., operativa nel trattamento di fanghi di depurazione e di rifiuti organici, per compostaggio. Affronta con prospettive di ulteriore consolidamento i nuovi indirizzi regolatori nel settore idrico e rafforza l'impegno nell'applicazione di tecnologie innovative nel settore delle reti di distribuzione di energia.

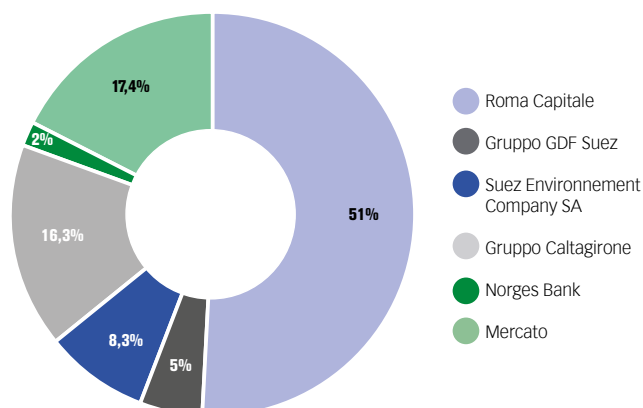
TABELLA N. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2013)

personale (numero, per % di consolidamento)	6.304
ricavi netti (milioni di euro)	3.570,6
capitalizzazione totale (milioni di euro)	3.606,4
<i>obbligazioni</i>	1.290,7
<i>azioni</i>	1.098,9
<i>finanziamenti a lungo termine</i>	1.216,8
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	7.087,3
energia elettrica	
generazione (GWh) (lorda)	786
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	634
<i>idro</i>	497
<i>fotovoltaico</i>	17
<i>termovalorizzazione</i>	120
distribuzione (GWh)	11.385
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	12.616
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.471.509
waste to energy (WTE)	
generazione energia (GWh) (lorda)	260
rifiuti termovalorizzati	
<i>CDR (t)</i>	224.220
<i>pulper (t)</i>	69.417
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	189.361
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	645,7
controlli analitici su potabile (numero)	1.200.924
depurazione acque reflue (Mm ³)	916,4
abitanti serviti in Italia (milioni)	8,5
all'estero (milioni)	5,3

NB: i dati relativi alla generazione di energia fanno capo ad Acea Produzione, ad Acea Reti e Servizi Energetici e ad A.R.I.A., di cui Acea SpA è proprietaria al 100%; i dati relativi al servizio idrico, imputati al Gruppo al 100%, si riferiscono alle principali società idriche.

Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Il Comune di Roma è l'azionista di maggioranza, con il 51% del capitale sociale. Al **31.12.2013**, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al Gruppo Caltagirone per il 16,3%, a Suez Environnement Company SA (tramite Ondeo Italia SpA) per l'8,3%, a GDF Suez SA (tramite GDF Suez Energia Italia SpA) per il 5,0%, a Norges Bank per il 2,0%. Il resto del mercato detiene il 17,4% del capitale sociale (il 21,1% al 31.12.12)

GRAFICO N. 3 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2013



Fonte: CONSOB - si evidenziano solo le partecipazioni pari o superiori al 2%

Acea SpA, la capogruppo, detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario** delle attività del Gruppo. Offre inoltre supporto gestionale alle società operative tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura** di Acea SpA è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali - idrico, reti, energia, ambiente** - cui riportano le singole società (vedi grafico n. 6).

Il perimetro di consolidamento del Gruppo al 31 dicembre 2013 comprendeva le **50 società** elencate in tabella n. 5 (consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale e proporzionale) e ulteriori **18 società** consolidate col metodo del patrimonio netto. Nell'anno **non sono intervenute variazioni significative** nell'area di consolidamento.

TABELLA N. 5- AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2013 (SOCIETÀ CONSOLIDATE CON METODO INTEGRALE E PROPORZIONALE)

DENOMINAZIONE	SEDE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE DI ACEA SPA	METODO DI CONSOLIDAMENTO
Acea Distribuzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100,00%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	69,00%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	69,00%	integrale
Ombrone SpA	Roma	84,57%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	94,48%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	99,16%	integrale
Crea SpA (*)	Roma	100,00%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100,00%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,52%	integrale
Lunigiana SpA (*)	Aulla (MS)	95,79%	integrale
Aguazul Bogotà SA	Bogotà-Colombia	51,00%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100,00%	integrale
A.R.I.A Srl	Terni	100,00%	integrale
SAO Srl	Orvieto (TR)	100,00%	integrale
Ecoenergie Srl (*)	Paliano (FR)	90,00%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	88,29%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia (LT)	51,00%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo (GR)	100,00%	integrale
S.A.MA.C.E. Srl	Sabaudia (LT)	100,00%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Pomigliano d'Arco (NA)	69,82%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Produzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia holding SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Servizi Acqua Srl (*)	Roma	70,00%	integrale
Acque Blu Srl (*)	Montecatini Terme (PT)	55,00%	integrale
Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl	Pontercorvo (FR)	51,00%	integrale
Acque SpA	Empoli	45,00%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Acque Servizi Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	50,00%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA (*)	Voghera (PV)	50,00%	proporzionale
Elga Sud SpA	Trani (BT)	49,00%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51,00%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50,00%	proporzionale
Publiacqua SpA	Firenze	40,00%	proporzionale
Publiutenti Srl (*)	Firenze	40,00%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata (NA)	37,05%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40,00%	proporzionale
A.PI.C.E. Srl (*)	Roma	50,00%	proporzionale
Intesa Aretina Scarl	Milano	35,00%	proporzionale
Nuove Acque SpA	Arezzo	16,16%	proporzionale
Ingegnerie Toscane Srl	Firenze	43,01%	proporzionale
Consorzio AZB-HCI (Conazul)	Lima - Perù	60,00%	proporzionale
Acquedotto del Fiora SpA	Grosseto	40,00%	proporzionale

(*) Liquidazione in corso o conclusa.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

La **struttura operativa** del Gruppo al 31.12.2013, per aree di attività, è rappresentata, nei tratti essenziali, nel grafico n. 4. Le **attività svolte dalle principali società operative** sono sinteticamente descritte di seguito.

GRAFICO N. 4 - L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2013 (PARTECIPATE DIRETTE DI ACEA SPA)



IDRICO

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

Acea Ato 5 SpA: gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, che include 86 Comuni.

Ombrone SpA: detiene quote di partecipazione in **Acquedotto del Fiora SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 – Ombrone, in Toscana, che include 56 Comuni nelle province di Grosseto e Siena

Sarnese Vesuviano Srl: detiene quote in **Gori SpA**, società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Sarnese Vesuviano, in Campania, che include 76 Comuni nelle province di Napoli e Salerno

Acque Blu Arno Basso SpA: detiene quote di partecipazione in **Acque SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Basso Valdarno, in Toscana, che include 57 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.

Acque Blu Fiorentine SpA: detiene quote di partecipazione in **Publicacqua SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che include 49 Comuni nelle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo.

Gruppo Crea: controlla alcuni gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lucca, Terni, Rieti e Benevento.

Intesa Aretina Scari: partecipata al 35% da **Acea SpA**, controlla **Nuove Acque SpA** società di gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 4 – Alto Valdarno, che include 37 Comuni delle province di Arezzo e Siena.

Umbra Acque SpA: è affidataria del servizio idrico integrato negli ATI 1 e 2 - Umbria, che includono 38 Comuni, tra i quali Perugia e Assisi.

RETI

Acea Distribuzione SpA: gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica, in alta, media e bassa tensione (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. In capo alla società vi è anche la gestione dell'illuminazione cimiteriale nel Comune di Roma.

Acea Illuminazione Pubblica SpA: è operativa nella gestione del servizio di illuminazione pubblica – funzionale, di arredo urbano ed artistica - e nello sviluppo dei relativi impianti.

Acea Reti e Servizi Energetici SpA: cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico; sviluppa l'impiego delle rinnovabili nella produzione di energia e le attività di cogenerazione e trigenerazione; offre servizi energetici in **qualità di E.S.Co.** (Energy Service Company).

Ecogena SpA: è una joint venture tra Energia Alternativa e A.R.S.E (rispettivamente al 49% e al 51%) progetta e realizza impianti di cogenerazione/trigenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica, elettrica e frigorifera) per edifici civili e industriali. La società detiene il 49% di **EUR Power Srl**, società preposta alla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione/trigenerazione e impianti generativi a pompa di calore con integrazioni geotermiche.

ENERGIA

Acea Energia holding SpA: sovrintende allo svolgimento delle funzioni di amministrazione delle società controllate - Acea Energia e Acea Produzione. Svolge a favore di esse l'attività di **energy management** assicurando l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e combustibili. Monitora i mercati di riferimento e valorizza i titoli ambientali collegati alla produzione energetica degli impianti (certificati verdi, diritti emissione CO₂, RECS-COFER)

Acea Energia SpA: è operativa nella vendita di energia elettrica e di gas per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela. Acea Energia detiene quote del capitale di **Elgasud SpA** ed **Umbria Energy SpA**, società attive nella commercializzazione di energia, gas e servizi accessori, con interesse territoriale in Puglia, Basilicata, Umbria.

Acea Produzione SpA: gestisce le attività di produzione di energia elettrica e calore attraverso il proprio parco di centrali, composto da 7 impianti idroelettrici e 2 impianti termoelettrici, prevalentemente concentrate nel Lazio.

AMBIENTE

A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente): è operativa nel settore ambientale. Svolge attività di produzione di energia e di gestione dei rifiuti, attraverso impianti di trattamento e smaltimento: gestisce due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone). La società controllata **SAO Srl** ha in gestione un impianto di selezione e compostaggio dei rifiuti, con l'annessa discarica, a Orvieto.

Aquaser Srl: è attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi che derivano dalla depurazione del servizio idrico integrato. Rientrano nel Gruppo Aquaser le società **Kyklos Srl**, **Solemme SpA** e **S.A.MA.CE. Srl**, attive nel compostaggio di rifiuti e di fanghi di depurazione, e la **Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl (ISA)**, che opera nella logistica e nel trasporto dei fanghi.

ALTRI SERVIZI

Acea8cento: ha missione di gestire le attività di customer care, e in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea.

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

INDICATORI ECONOMICI GENERALI

I risultati conseguiti nel 2013 si dimostrano superiori alle attese di mercato, confermando il ruolo di Acea quale attore fondamentale nel comparto dei servizi pubblici locali.

I principali indicatori di bilancio evidenziano una crescita marcata: a fronte di ricavi che, nonostante il quadro congiunturale ancora

debole, si attestano sui livelli dell'anno precedente (3.570,6 milioni di euro, -1,2% sul 2012), il **marginale operativo lordo** passa a 776 milioni di euro (+10,2% sul 2012) e il **risultato operativo** sale a 383,8 milioni di euro (+30,6% sul 2012), conseguendo un **utile di gruppo** di circa 142 milioni di euro (+83,3% sul 2012).

TABELLA N. 6 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2012-2013)

(IN MILIONI DI EURO)	2012	2013
ricavi netti	3.612,7	3.570,6
costo del lavoro	282,0	279,5
costi esterni	2.635,3	2.525,0
costi operativi	2.917,3	2.804,5
marginale operativo lordo (EBITDA)	695,2	766,1
risultato operativo (EBIT)	293,8	383,8
gestione finanziaria	(120,6)	(97,4)
gestione partecipazioni	0,9	(4,8)
risultato ante imposte	174,1	281,6
imposte sul reddito	88,8	128,3
risultato netto	85,3	153,2
utile/perdita di competenza di terzi	7,9	11,3
risultato netto del Gruppo	77,4	141,9

I **ricavi consolidati del 2013** sono di **3.570,6 milioni di euro** (3.612,7 milioni di euro nel 2012). Nella **filiera energia** i proventi pari a **2.414,2 milioni di euro**, in linea con i valori del 2012, sono determinati dal saldo tra i minori ricavi della vendita, compresa quella da fotovoltaico, e gli incrementi del fatturato per le attività di trasporto e misura e di generazione di elettricità e calore. La vendita di gas si attesta a **60 milioni di euro** circa (+12,6% rispetto ai 53,4 milioni del 2012).

Si evidenzia il decremento complessivo dei ricavi da certificati (**certificati bianchi⁹, verdi¹⁰ e diritti CO₂¹¹**), che si portano a **16,4 milioni di euro** circa (-56,2% rispetto ai 37,4 milioni del 2012), imputati essenzialmente alla cessazione degli interventi per la produzione di titoli di efficienza energetica. **L'illuminazione pubblica e cimiteriale** genera circa **68,4 milioni di euro** di ricavi (79,8 milioni di euro nel 2012).

I **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR) conseguono ricavi per circa **35 milioni di euro**, in crescita di circa 3 milioni di euro sul 2012.

I ricavi delle **gestioni idriche** in Italia e all'estero sono di 819,8 milioni di euro, registrando un calo dell'1,2% rispetto agli 830,2 milioni di euro del 2012, essenzialmente dovuto alla scadenza naturale del contratto di Aguazul Bogotà in Colombia.

Il **marginale operativo lordo** (MOL o EBITDA) è di **766,1 milioni di euro¹²**, in crescita del 10,2% (695,2 milioni di euro nel 2012) grazie al contributo di tutte le aree industriali e agli interventi di efficientamento messi in atto dalla capogruppo. Esclusa l'area corporate, alla formazione del valore complessivo concorrono:

- l'area industriale **Idrico**, per il 48%, con 372,5 milioni di euro (340,6 milioni nel 2012), sui quali incide il riconoscimento della componente tariffaria FNI (Fondo nuovo investimenti), spettante per gli anni 2012 e 2013 laddove deliberato dai competenti Enti d'Ambito;
- l'area industriale **Reti**, per il 34%, con 257,3 milioni di euro (260,7 milioni di euro nel 2012);
- l'area industriale **Energia** per il 12%, con 90,7 milioni di euro (61

9 Decreti Ministeriali del 20 luglio 2004 hanno introdotto nella legislazione italiana il sistema dei cosiddetti certificati bianchi, (Titoli di Efficienza Energetica-TEE), prevedendo che i distributori di energia elettrica e gas naturale debbano raggiungere annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, attraverso la realizzazione di progetti di efficienza energetica. Il decreto interministeriale del 28 dicembre 2012 ha stabilito gli obiettivi fino al 2016, trasferendo la responsabilità della certificazione dei risparmi conseguiti dall'AEEG al GSE.

10 I certificati verdi hanno rappresentato fino al 2012 lo strumento di incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (esclusa la fotovoltaica) secondo le previsioni del D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani). Tale modello è stato superato dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 6/6/2012 di attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. n. 28/11. L'incentivo riconosciuto alla produzione di energia da impianti alimentati dalle suddette fonti rinnovabili, di potenza nominale superiore a stabiliti valori soglia ed entrati in esercizio dal 1° gennaio 2013, è aggiudicato sulla base di aste al ribasso gestite dal GSE. Le procedure d'asta prevedono un valore dell'incentivo comunque riconosciuto, determinato tenendo conto delle esigenze di rientro degli investimenti effettuati.

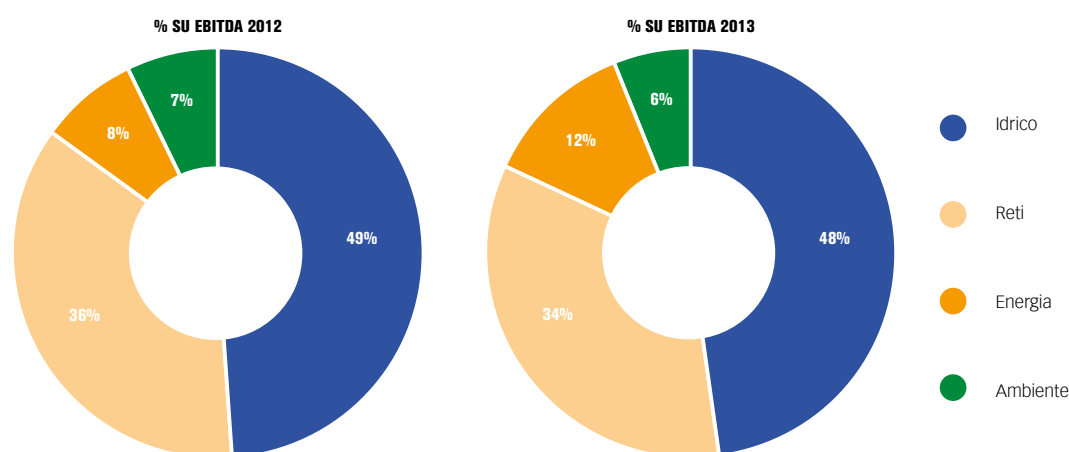
11 L'**Emission Trading System** (Direttiva 2003/87/CE) è uno strumento amministrativo, vigente in ambito comunitario, per incentivare le produzioni industriali a ridotte emissioni di gas ad effetto serra (CO₂). Gli impianti di produzione ricadenti nell'ambito della Direttiva, recepita in Italia con il D. Lgs. n. 216/2006, ricevono ad inizio anno un permesso ad emettere una quantità massima di CO₂ in rapporto a vari fattori, tra cui la tecnologia utilizzata: ricevono permessi più capienti gli impianti tecnologicamente più avanzati. L'anno seguente, dopo la verifica delle emissioni effettive, il gestore dell'impianto dovrà acquistare sul mercato eventuali quote di CO₂, nel caso di superamento dei tetti assegnati, o potrà vendere le quote di CO₂, eventualmente non emesse rispetto al corrispettivo assegnato. Si instaura così un meccanismo di mercato, premiante per gli impianti che emettono sotto un benchmark di settore e penalizzante per quelli che superano il benchmark.

12 I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa l'1,6% sul totale dei ricavi idrici e per circa lo 0,4% sul totale ricavi del Gruppo. Per una breve descrizione delle gestioni estere si veda il capitolo **Le attività estere**.

milioni di euro nel 2012), grazie al miglioramento dei margini commerciali, ai maggiori ricavi per certificati verdi e alle maggiori quantità di energia prodotta;

- l'area industriale **Ambiente** per il 6%, con 48,4 milioni di euro, sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente (49,3 milioni di euro nel 2012).

GRAFICO N. 5 - CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2012-2013)



Il risultato operativo (EBIT) è di **383,8 milioni di euro**, in crescita del 30,6% rispetto all'esercizio precedente (293,8 milioni di euro). L'EBIT è determinato dal valore degli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** che si attestano a 382,3 milioni di euro, in contrazione di 19,9 milioni di euro rispetto al 2012. Tale variazione positiva è dovuta principalmente alla riduzione degli ammortamenti, imputati

agli impianti di rete di Acea Distribuzione, e alla diminuzione degli accantonamenti a fondi rischi effettuati nell'anno, solo in parte bilanciate dai maggiori stanziamenti relativi al personale (esodo e mobilità) e agli oneri collegati agli obiettivi di efficientamento energetico di Acea Distribuzione.

TABELLA N. 7 - DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2012-2013)

(IN MIGLIAIA DI EURO)	31.12.2012	31.12.2013
attività (passività) finanziarie non correnti	2.060	2.461
attività (passività) finanziarie non correnti infragruppo	30.899	32.328
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(2.211.609)	(2.507.623)
posizione finanziaria a medio/lungo termine	(2.178.650)	(2.472.834)
disponibilità liquide e titoli	423.771	589.483
debiti verso banche a breve	(753.850)	(466.245)
attività (passività) finanziarie correnti	(56.898)	(141.455)
attività (passività) finanziarie correnti infragruppo	70.149	22.860
posizione finanziaria a breve termine	(316.828)	4.643
totale posizione finanziaria netta	(2.495.478)	(2.468.192)
patrimonio netto	1.316.060	1.405.439
capitale investito	3.811.538	3.873.631

I risultati dell'anno influiscono positivamente sugli indici di redditività sia del capitale proprio (ROE) che del capitale investito (ROIC).

TABELLA N. 8 - I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2011-2013)

	2011	2012	2013
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	7,1%	5,9%	10,1%
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	6,1%	7,7%	9,9%

EVOLUZIONE E PIANO STRATEGICO

Il 2013 è stato per Acea un anno caratterizzato da un'importante evoluzione del **contesto di riferimento del servizio idrico integrato**. A seguito dell'acquisizione delle funzioni di disciplina e controllo del settore, intervenuta lo scorso anno, l'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI) ha svolto numerosi interventi, prefigurando il nuovo assetto regolatorio del settore: dall'approvazione del nuovo metodo tariffario alla determinazione degli importi da restituire agli utenti, in conseguenza del referendum abrogativo della componente tariffaria di remunerazione del capitale investito dai gestori; dalle indagini conoscitive in materia di attività di misura del servizio idrico, volte ad individuare i livelli minimi di qualità ed efficienza dello stesso, ai procedimenti per la definizione dei meccanismi di riconoscimento, a favore delle imprese idriche, degli oneri sopportati nel caso di morosità degli utenti. Tali interventi indicano una nuova prospettiva per il settore, che sarà regolato secondo criteri di efficienza e qualità, con l'obiettivo di mettere in moto per il settore idrico gli stessi progressi sistemici ottenuti, nel tempo, per il settore elettrico. Esaminando il contesto interno, Acea, nella **prospettiva di una smart utility**, ha perseguito con vigore importanti progetti di **innovazione tecnologica**, collaborando con soggetti industriali di rilievo e cogliendo risultati importanti. In tale ambito rientrano, ad esempio, l'accordo con la società NEC, attiva nel settore dell'innovazione tecnologica, per l'implementazione dei sistemi di accumulo energetico, al fine di migliorare la qualità del servizio di distribuzione e l'efficienza gestionale degli impianti di generazione

distribuita, e il protocollo siglato con Telecom Italia e Fastweb per estendere, tramite la rete impiantistica di Acea Distribuzione, la fibra ottica funzionale a erogare servizi internet a banda ultralarga. A livello gestionale, il Gruppo ha migliorato l'efficienza operativa dei business, ottenendo performance industriali da cui sono conseguite marginalità positive. Tali impegni hanno registrato l'apprezzamento del mercato finanziario, che ha sottoscritto 600 milioni di euro di corporate bond, collocati da Acea nell'ambito delle azioni di rafforzamento della struttura patrimoniale e finanziaria del Gruppo.

Il **Piano industriale 2012-2016** di Acea, **attualmente in vigore**¹³, è incardinato su cinque linee strategiche: il consolidamento della posizione nelle **attività regolamentate** del settore idrico ed elettrico; lo sviluppo di progetti e il rafforzamento delle attività nell'area Ambiente per la **gestione imprenditoriale dei rifiuti** nei campi della termovalorizzazione, del trattamento e del compostaggio; il perseguimento di miglioramenti **nell'efficienza energetica e l'attenzione alle nuove tecnologie gestionali delle reti** (smart grid); l'incremento della redditività dei business e la realizzazione di un piano di dividendi sostenibile per la creazione di **valore per gli azionisti**; il miglioramento della **posizione debitoria**, pur in presenza di un significativo piano di investimenti, grazie anche alle attività di riduzione dei crediti in essere. L'implementazione dei punti indicati prende forma attraverso impegni e obiettivi di tipo economico a livello di singola area di business¹⁴.

¹³ In data 10 marzo 2014 il CdA ha approvato il nuovo Piano Industriale 2014-2018, disponibile nel sito web istituzionale www.acea.it, sezione *Azionisti, Presentazioni 2014*.

¹⁴ Il Piano industriale è disponibile nel sito web istituzionale, sezione *Azionisti, Presentazioni 2012*.

LINEE STRATEGICHE DEL PIANO INDUSTRIALE ACEA 2012-2016

AREA DI BUSINESS	STRATEGIA
 <p>AMBIENTE: termovalorizzazione di rifiuti e servizi ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • completamento dei progetti già avviati di ampliamento/revamping degli impianti di termovalorizzazione, di trattamento dei rifiuti organici e di compostaggio • sviluppo di nuove iniziative, anche in partnership con altri operatori
 <p>ENERGIA: generazione, approvvigionamento e vendita di energia elettrica e di gas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di politiche di approvvigionamento energetico adeguate a coprire la vendita e difendere i margini commerciali • ottimizzazione del mix di clientela e sviluppo di offerte dual fuel • completamento del repowering degli impianti idroelettrici e avvio del repowering della Centrale di Tor di Valle
 <p>IDRICO: servizio idrico integrato (acquedotto, distribuzione, depurazione, fognatura)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • consolidamento della leadership nel mercato idrico italiano • investimenti nelle reti e negli impianti esistenti previsti nei diversi Piani d'Ambito
 <p>RETI: distribuzione elettrica, efficientamento energetico, innovazione tecnologica, servizio di illuminazione pubblica e fotovoltaico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • implementazione di nuovi progetti nelle smart grid • iniziative di efficientamento energetico • interventi di ammodernamento ed efficienza operativa delle reti di distribuzione

LE LINEE DI SVILUPPO DEI BUSINESS NEL 2013

<p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquaser acquisisce la S.A.MA.CE. di Sabaudia (LT), titolare di un impianto di compostaggio dei fanghi da depurazione e rifiuti organici e di un impianto di trattamento di rifiuti liquidi, andando a coprire, insieme con il territorio già servito da Kyklos (100% Aquaser), tutto il bacino della provincia di Latina • si riavvia l'impianto di termovalorizzazione da pulper di cartiera di Terni, che produce nell'anno 58 GWh; • presso SAO viene attivata una linea di trattamento anaerobico della matrice organica dei rifiuti per la produzione di energia dalla combustione del biogas generato. Kyklos riceve l'autorizzazione per la realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica funzionale al recupero energetico e termico del biogas; • le due linee dell'impianto di San Vittore del Lazio hanno trattato 224.220 t di CDR per una produzione lorda di energia elettrica pari a circa 203 GWh; 	<p>ENERGIA PRODUZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'esercizio delle centrali idroelettriche dopo i lavori di repowering registrano performance positive sia in termini di energia prodotta che di titoli ambientali collegati (certificati verdi); • la generazione di energia da fonte rinnovabile copre l'81% della produzione totale (634 GWh su 786 GWh); • prodotta energia da termovalorizzazione (CDR e pulper) per circa 260 GWh (il 46% da fonte energetica rinnovabile). <p>VENDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acea Energia raggiunge una clientela di quasi 400.000 unità (punti di prelievo) contrattualizzate sul mercato libero dell'elettricità e gas; • per i clienti del servizio elettrico vengono sviluppate le iniziative tese a promuovere l'utilizzo dei canali aziendali di contatto a distanza: la risposta è positiva, i clienti registrati allo sportello on line di Acea Energia a fine anno sono circa 100.000 (+230% rispetto al 2012). In ottica di favorire una maggior 	<p>conoscenza del servizio offerto e un miglior rapporto con l'azienda, viene lanciata la nuova bolletta per i clienti del mercato libero.</p> <p>IDRICO ITALIA ED ESTERO</p> <ul style="list-style-type: none"> • non si sono registrate nuove acquisizioni o partecipazioni societarie nel settore idrico ma si mantiene l'impegno per il consolidamento delle attività operative già in essere. Le società acquisiscono i contenuti dei nuovi interventi regolatori definiti dall'AEEGSI. Termina per naturale scadenza il contratto di gestione delle attività operative estere imputate alla società Aguazul Bogotà 	<p>storage energetico e della banda internet ultralarga nell'area romana;</p> <ul style="list-style-type: none"> • avviata l'elaborazione del piano strategico 2014-2018 con la previsione di interventi di rinnovamento e manutenzione che toccano tutte le infrastrutture energetiche (cabine primarie e secondarie, linee elettriche e reti di alta, media e bassa tensione) allo scopo di migliorare la capacità di trasmissione, il livello di perdite e le riduzioni di tensione. <p>COGENERAZIONE (PRODUZIONE COMBINATA DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono proseguite le attività di costruzione della nuova centrale di trigenerazione per il complesso direzionale "Europarco", a Roma, e sono stati avviati i lavori per la centrale di trigenerazione a servizio del nuovo parco a tema "Cinecittà World", presso Castel Romano. <p>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono stati installati complessivamente 1.147 nuovi punti luce, di cui 443 con tecnologia LED.
<p>RETI DISTRIBUZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • le attività di innovazione tecnologica per la gestione delle reti (smart grid) proseguono con l'implementazione di accordi con importanti realtà industriali (Nec, Telecom, Fastweb) che estendono l'ambito di intervento di Acea allo sviluppo dei sistemi di 			

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

ACEA: I VALORI E IL CONTRIBUTO ALLA SOSTENIBILITÀ

I servizi di pubblica utilità gestiti da Acea sono leve fondamentali per intervenire sia nello sviluppo economico sia nel miglioramento della qualità ambientale e sociale delle collettività e dei territori. La sostenibilità è pertanto intesa come un aspetto insito nell'identità e negli scopi operativi tipici di Acea, che il Gruppo cerca di concretizzare a partire dalla definizione dei propri valori e dei coerenti indirizzi comportamentali, passando per la dotazione di strumenti di gestione aziendale e di engagement degli stakeholder,

e arrivando al sostegno e alla partecipazione diretta alle più importanti iniziative istituzionali che gravitano intorno ai temi dello sviluppo sostenibile.

Nella consapevolezza delle responsabilità collegate a tale ruolo, il Gruppo Acea si è dotato del **Codice Etico**, di **politiche** e di **strumenti** appropriati ad attuare il governo responsabile dell'impresa.

TABELLA N. 9 - ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA

	1998-99	2000-01	2002	2003	2004-05	2006	2007-08	2009	2010	2011	2012	2013
VALORI REGOLE E PROCEDURE	Carta dei servizi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Missione aziendale e Politica ambientale	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
	Regolamento tutela dignità uomini e donne	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della qualità	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
	Codice di autodisciplina	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Carta dei Valori		•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	Comitato Etico				•	•	•	•	•	•	•	•
	Codice Etico degli appalti				•	•	•	•	•	•	•	•
	Modello di organizzazione, gestione e controllo (d. Lgs. n. 231/01)					•	•	•	•	•	•	•
	Codice Etico					•	•	•	•	•	•	•
	SGLS (linee Guida UNI-INAIL) - Politica per la sicurezza					•	•	•	•	•	•	
	Certificazioni di qualità, ambientali ed EMAS	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della Protezione aziendale								•	•	•	•
	OHSAS e Politica della sicurezza								•	•	•	
	Politica Qualità Ambiente Sicurezza Energia											•
REPORTING	Bilancio sociale e rapporto ambientale	•	•	•								
	Bilancio di sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI; dal 2006 GRI-G3; dal 2009 GRI-G3 + utility sector; dal 2011 GRI-G3.1 + utility sector)			•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Redazione COP per Global Compact								•	•	•	•
ASCOLTO	Customer satisfaction	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ascolto on line		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
ADESIONI E RATING	Adesione a WEC					•	•	•	•	•	•	•
	Adesione al CSR manager network					•	•	•	•	•	•	•
	Adesione al Global Compact						•	•	•	•	•	•
	Rating di sostenibilità		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Acea pone continua attenzione al contesto istituzionale, pubblico e privato, dove i temi della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità vengono sottoposti a discussione e confronto, portando tali materie a svilupparsi e diffondersi.

A tale proposito, nel 2013 sono emerse due iniziative internazionali, particolarmente significative per gli impatti che produrranno su un aspetto peculiare in cui si manifesta la responsabilità sociale d'impresa: la rendicontazione della sostenibilità della gestione aziendale.

Si tratta di una proposta di Direttiva comunitaria (COM 2013/207) per l'introduzione di informazioni di sostenibilità e di *diversity*

nella comunicazione societaria di tipo finanziario o di governance (vedi box dedicato) e della presentazione delle nuove linee guida dello standard di rendicontazione di sostenibilità al momento più accreditato: le GRI-G4. Queste ultime hanno posto al centro della riflessione le istanze di sviluppo delle metodologie e dei contenuti dei report di sostenibilità, per renderli più evoluti e adeguati ai profondi cambiamenti esterni della società odierna ma anche per poter indurre, attraverso tali strumenti, un'accelerazione di passo da parte delle organizzazioni impegnate sul tema (vedi box di approfondimento).

LA PROPOSTA DI DIRETTIVA COMUNITARIA SULLE INFORMAZIONI EXTRAFINANZIARIE E LA DIVERSITY

Nel mese di aprile del 2013, la Commissione Europea ha pubblicato una proposta di Direttiva in materia di rendicontazione obbligatoria aziendale delle informazioni non finanziarie e delle politiche di gestione inerenti il tema della *diversity* – non solo di genere - nella composizione degli organi direttivi e di controllo delle società. Il progetto normativo comunitario prevede che le grandi società (imprese con più di 500 dipendenti e fatturato superiore a 40 milioni di euro o attivo di bilancio superiore a 20 milioni di euro) forniscano informazioni su strategie, risultati e rischi in settori chiave della sostenibilità: ambiente e società, risorse umane e diritti umani, governance e lotta alla corruzione.

Da una maggiore e trasparente gestione di tali ambiti e dalla comunicazione delle relative informazioni, nella prospettiva del decisore europeo, conseguirebbero vantaggi sia per gli stakeholder interni ed esterni alle imprese sia per le imprese medesime. I primi potrebbero perfezionare e aumentare il livello di conoscenza riguardo i risultati e i comportamenti delle aziende, sulla base dei quali effettuare, ad esempio, scelte di acquisto o di investimento maggiormente consapevoli e coerenti con i propri orientamenti e valori. Le aziende stesse migliorerebbero la propria capacità di analisi e controllo di rischi emergenti, sempre più impattanti nella gestione operativa – si pensi, ad esempio, al caso di incidenti ambientali e ai connessi costi in termini di ripristino del danno e risarcimento, interruzione della continuità aziendale, esposizione mediatica, contenzioso con le autorità di settore. L'iter procedurale della proposta è attualmente in fase avanzata, essendo già stata esaminata dalle Commissioni competenti del Parlamento Europeo. Le intenzioni auspiccate dagli organi comunitari sono di arrivare ad approvare il documento finale entro il 2014.

LE NUOVE LINEE GUIDA PER LA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE: G4

Le linee guida elaborate e aggiornate nel corso del tempo dall'organizzazione internazionale multistakeholder Global Reporting Initiative (GRI) rappresentano il più accreditato standard mondiale per la rendicontazione della sostenibilità delle organizzazioni. Il 2013, dopo un articolato processo di riflessione, coinvolgimento e consultazione degli stakeholder, avviato già dal 2011, è stato l'anno in cui il GRI ha rilasciato, durante un tour di presentazioni che hanno toccato anche l'Italia, l'ultima versione delle Linee guida, denominate G4.

Tale versione dello standard contiene diverse innovazioni. È stato posto un focus sul principio di "materialità": le organizzazioni dovranno strutturare meglio i sistemi di stakeholder engagement e di identificazione ed elaborazione degli argomenti ritenuti rilevanti, al fine di qualificare, con piena coerenza con la realtà d'impresa, il modo in cui l'organizzazione impatta sullo sviluppo sostenibile. Un altro elemento oggetto di particolare revisione riguarda la corporate governance, per la quale sono stati introdotti nuovi indicatori che coprono i temi del conflitto d'interessi, delle politiche di remunerazione e di diversità, del coinvolgimento sostanziale degli organi di vertice nelle policy di sostenibilità aziendali. Da ultimo, ma non per ordine d'importanza, un aspetto rilevante è collegato all'attenzione prevista nella trattazione delle dinamiche e dei flussi della catena della fornitura, in considerazione del fatto che per una completa valutazione e visione della sostenibilità del business sia necessario integrare tali istanze anche nella supply chain dell'organizzazione.

Per incominciare a rendicontare in conformità alle nuove Linee guida G4 le aziende avranno tempo fino all'esercizio 2015.

LA CONDIVISIONE DELLE TEMATICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Acea orienta la gestione aziendale al rispetto dei valori della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità, definendo, secondo una logica inclusiva, politiche e strategie volte a garantire il confronto bilanciato con le parti interessate.

La riflessione sulle tre dimensioni - economica, sociale e ambientale - della sostenibilità e sulla loro evoluzione futura è alimentata dalla partecipazione a network di esperti, gruppi di lavoro, think tank e a progetti promossi dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da altre imprese nazionali e internazionali.

Tra le principali iniziative, cui Acea ha preso parte nel 2013, si segnala:

- il rinnovo dell'adesione al *CSR Manager Network*, operativo su iniziativa di Altis-Università Cattolica di Milano, che riunisce le principali imprese italiane attive nella sostenibilità, e la partecipazione agli incontri di approfondimento e ai webinar organizzati nel corso dell'anno;
- il rinnovo dell'adesione ai principi emanati dal *Global Compact*, con la partecipazione attiva ad incontri e seminari organizzati dal Network italiano. In particolare, nel 2013 è proseguito il coinvolgimento di Acea nei Gruppi di Lavoro: *Sustainable Supply Chain* (vedi box di approfondimento), Anti-corrruzione e Reporting;
- la presenza al *Forum CSR 2013* organizzato dall'ABI, un appuntamento annuale sul tema della responsabilità sociale d'impresa, cui prendono parte i rappresentanti delle istituzioni nazionali e internazionali e i maggiori esperti del settore;
- la partecipazione, come sponsor o in veste di relatore, a master post-universitari dedicati al tema dello sviluppo sostenibile e della gestione della responsabilità d'impresa: master in *Management e regolazione per l'energia sostenibile* organizzato dalla LUISS, master *Management dell'energia e dell'ambiente*, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore; master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino – Angelicum (vedi box di approfondimento);
- la frequentazione dei principali convegni e seminari sulle diverse tematiche afferenti alla sostenibilità.

LA TESTIMONIANZA DI UNO STUDENTE DEL MASTER IN MANAGEMENT E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (PUST)

Uno studente che ha frequentato, grazie al contributo di Acea, il **master in Management e responsabilità sociale d'impresa** organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino – Angelicum, scrive: *«Come abbiamo visto dai recenti scandali finanziari e dalla crisi dell'Eurozona i mercati lasciati a loro stessi sono distruttivi e la regola del "profitto a ogni costo", del "tutto e subito" rischia di essere un crimine verso la società. Frequentando questo master si è rafforzata in me la consapevolezza che la CSR non solo è la via giusta per un avvenire migliore ma è l'unica via percorribile. Sono convinto che questo master stia contribuendo in modo decisivo ad arricchire le mie conoscenze e la mia persona in modo da rendermi un manager migliore per il futuro».*

ACEA AL GRUPPO DI LAVORO *SUSTAINABLE SUPPLY CHAIN* NELL'AMBITO DEL GLOBAL COMPACT NETWORK ITALIA

L'Unità Qualifica e Rating Fornitori, entro la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA, nel corso del 2013, ha proseguito la sua partecipazione – in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità - al Gruppo di Lavoro *Sustainable Supply Chain*, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia.

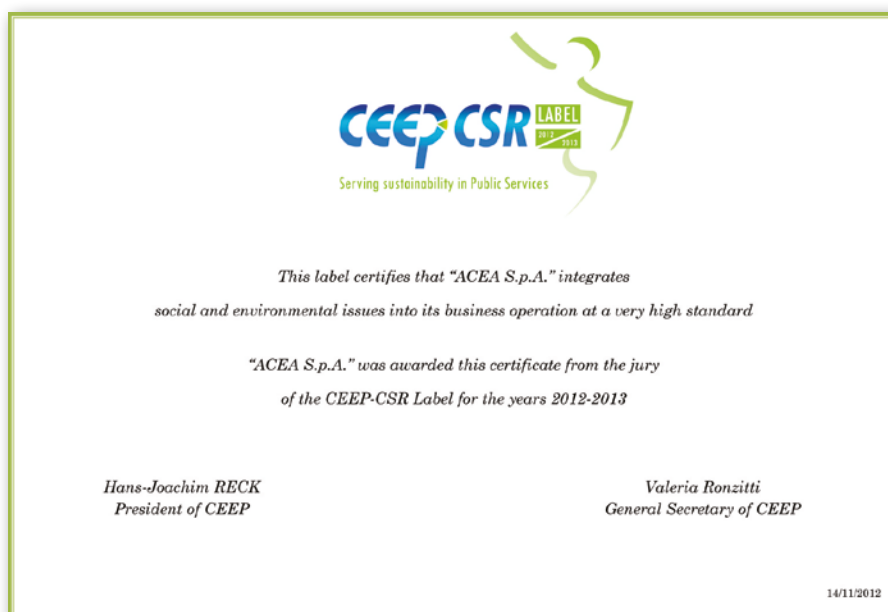
Il Gruppo di lavoro si è proposto di **condividere e implementare uno strumento di monitoraggio delle performance** di sostenibilità delle **aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network**, individuando ed implementando meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e favorendo nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di **rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari**.

A tal fine, è stato **definito un questionario di valutazione dei fornitori ed è stato implementato un portale ad hoc** finalizzato alla condivisione, tra i membri del Network, delle informazioni rilevate. Nel corso del 2014 si procederà, in via sperimentale, al coinvolgimento di un campione di fornitori, cui verrà sottoposto il questionario.

Inoltre, in linea con quanto previsto dal UN Global Compact con riferimento al perimetro di applicazione dei dieci principi promossi dall'iniziativa, che coinvolge, per quanto possibile, anche la catena di fornitura, e in coerenza con l'evoluzione delle Linee Guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità (GRI-G4), nel corso del 2014 il Gruppo di Lavoro si dedicherà altresì a verificare la possibilità di integrare nei criteri di pre-qualifica gli indicatori, relativi ai fornitori, richiesti dalle Linee Guida.

Acea viene inoltre **osservata dall'esterno e valutata nelle sue performance RSI** (vedi anche capitolo *Azionisti e finanziatori*, paragrafo *Finanza etica*).

Il **CEEP CSR Label 2012-2013** è stato riconosciuto al Gruppo lo scorso anno, nell'ambito dell'iniziativa promossa dalla Commissione Europea e dal Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità (CEEP), finalizzata a sostenere e valorizzare lo sviluppo di pratiche CSR.



Nel 2013 l'azienda ha preso parte alla **seconda edizione del Top Utility Award 2013** e **si è classificata al secondo posto per la categoria Sostenibilità**. Il premio, patrocinato dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico e da ENEA, è ideato da esperti e consulenti, provenienti da Università e Centri di ricerca, ed è sviluppato da Althesis. L'indagine prende in considerazione **le prime 100 utility italiane**, pubbliche e private, e **ne analizza in modo integrato** (153 indicatori) **le performance economico-finanziarie, ambientali e sociali**, con attenzione all'innovazione tecnologica, alla comunicazione e ai rapporti con i clienti e il territorio, al fine di individuare e **valorizzare le eccellenze** secondo parametri oggettivi che ne garantiscono l'imparzialità e la trasparenza. Dall'analisi dei 54 indicatori considerati per l'area "sostenibilità economica, sociale e ambientale" è emerso che: *«le politiche di sostenibilità sono sempre più rilevanti per le Utility e ne costituiscono un tratto distintivo»*.

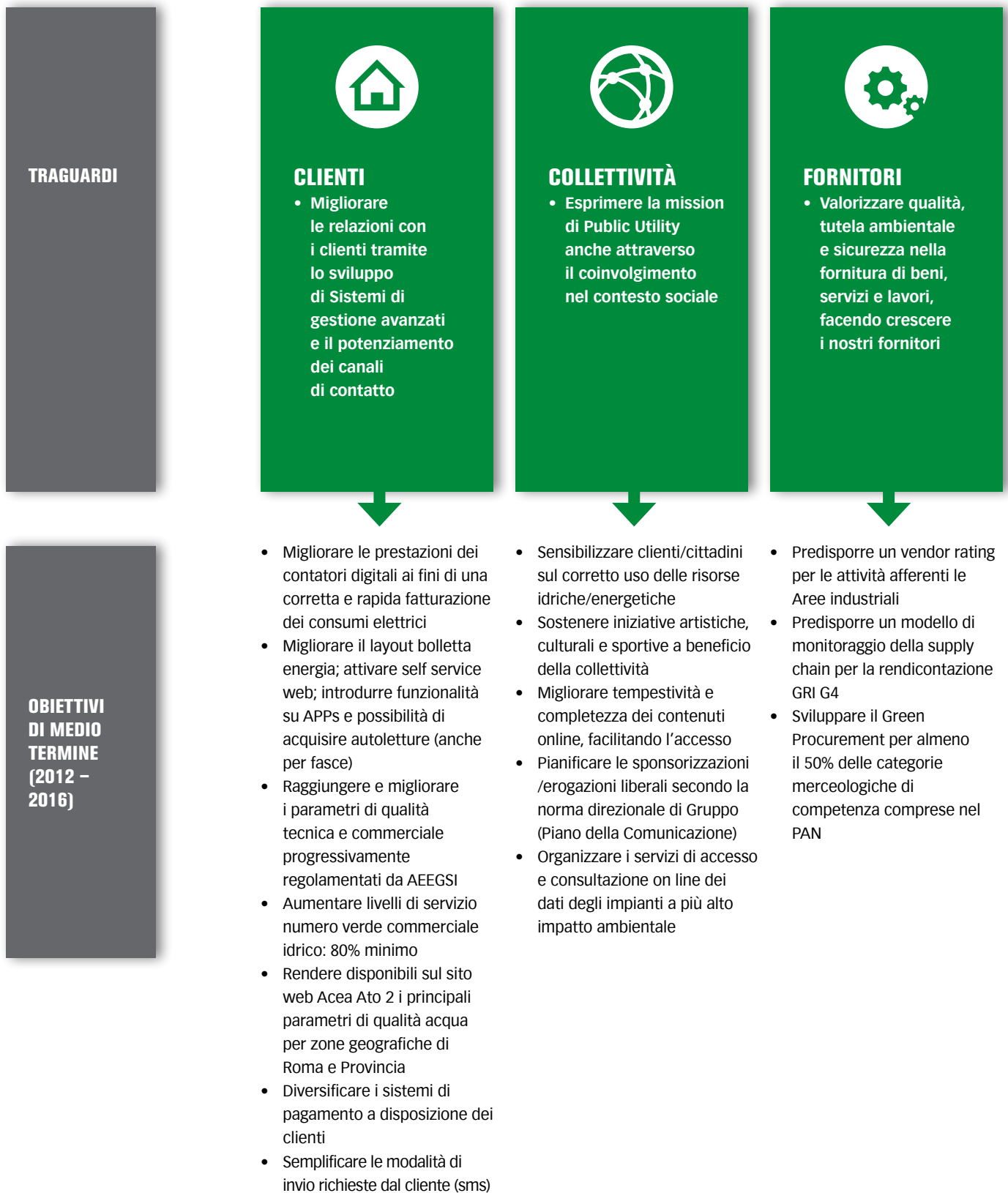
Il Gruppo è stato inoltre presente agli **European Business Awards**, promossi dalla Commissione Europea, nell'ambito della categoria *Millicom Award for Environmental & Corporate Sustainability*. In particolare, Acea è stata valutata da una giuria di esperti, insieme con le altre 15.000 organizzazioni partecipanti, ed è rientrata tra i 527 National Champions (45 dei quali italiani) rappresentativi di 31 Paesi.

Infine, anche quest'anno l'azienda è stata inclusa nei **CSR Online Awards**. La ricerca, condotta da Lundquist e giunta alla sesta edizione, valuta le più grandi aziende europee e italiane sulla **comunicazione della responsabilità sociale d'impresa, della sostenibilità e del coinvolgimento degli stakeholder tramite canali digitali** e redige una classifica dei migliori casi aziendali. La ricerca è in fase di svolgimento, la classifica e le conclusioni saranno rese pubbliche nel corso del 2014.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2012-2016 E GLI OBIETTIVI DI MEDIO TERMINE

In questa edizione si propone un'infografica che rappresenta, in modo sintetico, il **Piano di sostenibilità 2012-2016: i traguardi** che il Gruppo si è posto, in relazione con gli interessi degli stakeholder, e **gli obiettivi di medio termine**.

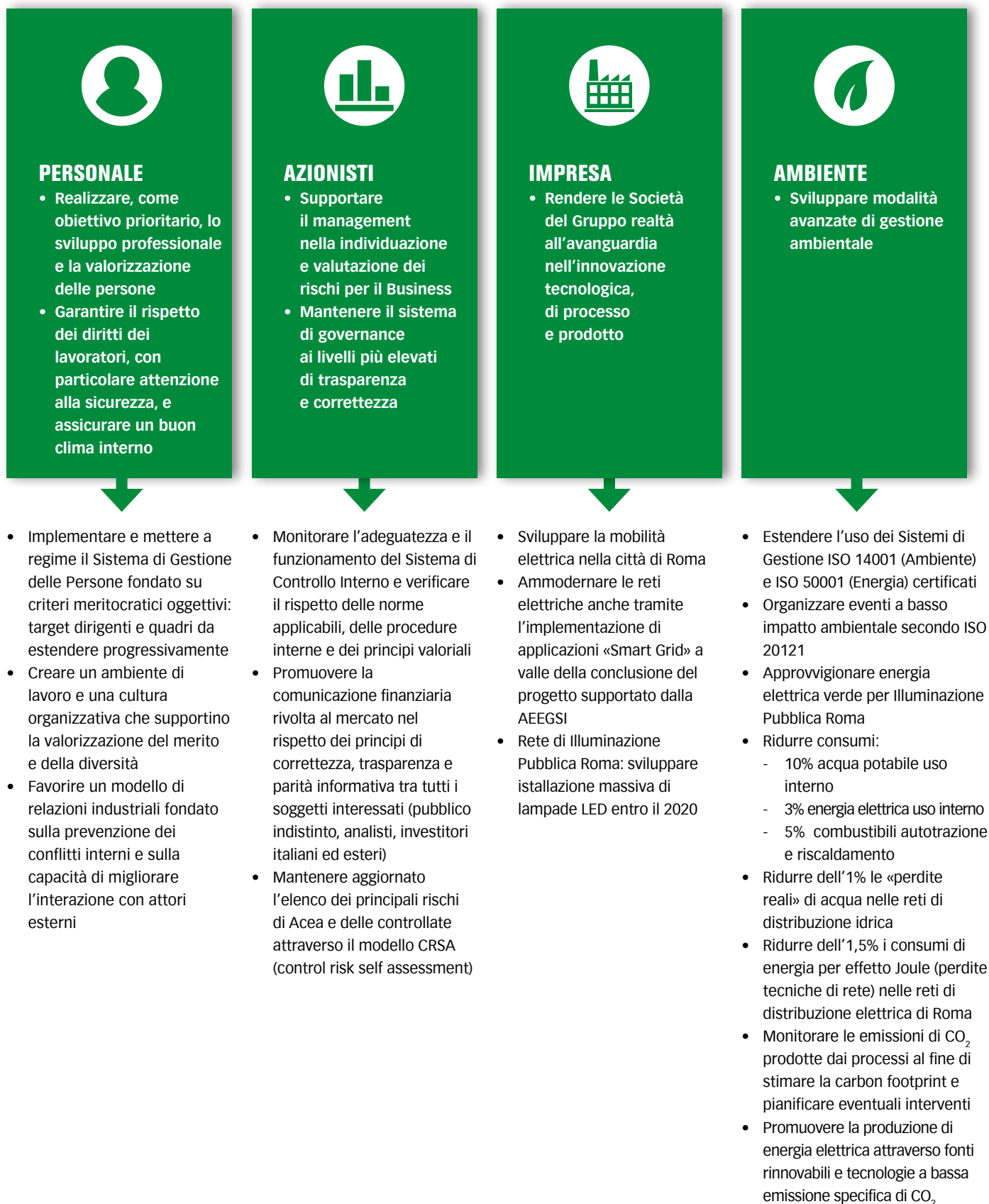
Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano industriale 2012-2016¹⁵ (vedi paragrafo *Evoluzione e Piano strategico*) sono stati **elaborati**



¹⁵ Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato il Piano Industriale del Gruppo relativo al periodo 2012-2016 nella seduta del 22 febbraio 2012.

ed aggiornati nel 2013, dai responsabili delle aree industriali e delle Funzioni coinvolte ed approvati dall'Amministratore Delegato.

A seguire, uno schema ripropone gli obiettivi, affiancando ad essi le principali azioni intraprese nell'anno in esame, che vengono descritte più diffusamente nei capitoli del *Bilancio*.



GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI MEDIO TERMINE (2012-2016) E LE PRINCIPALI AZIONI 2013

CLIENTI E COLLETTIVITÀ	
OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)	PRINCIPALI AZIONI 2013
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungere e migliorare i parametri di qualità tecnica e commerciale progressivamente regolamentati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) Aumentare i livelli di servizio del numero verde commerciale a minimo all'80% Rendere disponibili nel sito web di Acea Ato 2 i principali parametri di qualità dell'acqua per zone geografiche di Roma e provincia 	<ul style="list-style-type: none"> Le società stanno rispondendo ai documenti di consultazione diffusi dall'Autorità nazionale di settore. Obiettivo raggiunto. Obiettivo raggiunto.
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
<ul style="list-style-type: none"> Diversificare i sistemi di pagamento a disposizione dei clienti Semplificare le modalità di invio richieste dal cliente (sms) 	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione pagamento LIS (Lottomatica Italia Servizi). Autolettura via sms.
AREA IDRICO - Acea Ato 5	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il layout bolletta energia; attivare self service web; introdurre funzionalità su APPS e possibilità di acquisire autoletture (anche per fasce) 	<ul style="list-style-type: none"> Lanciata nuova bolletta mercato libero. Bolletta web: visualizzazione bollette sul sito aceaenergia.it o inviate via mail (servizio dedicato ai clienti con domiciliazione). Attivati tutorial servizi online (guide) per presentare le funzionalità e le modalità d'uso di ogni servizio. Aggiornamento nuovo sistema operativo Apple IOS 7. Estensione comunicazione autolettura ai canali web, apps, albero fonico. Campagna comunicazione autolettura (video, web, bolletta ecc).
AREA ENERGIA - Acea Energia	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare le prestazioni dei Contatori digitali ai fini di una corretta e rapida fatturazione dei consumi elettrici 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi puntuale delle problematiche di raggiungibilità e sperimentazione di relative soluzioni.
AREA RETI - Acea Distribuzione	
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare i clienti/cittadini sul corretto uso delle risorse idriche/energetiche 	<ul style="list-style-type: none"> Sono state poste le basi per una serie di progetti tra i quali un accordo triennale con Eataly che prevede, a partire dal 2014, la realizzazione di diverse importanti iniziative per sensibilizzare i cittadini sul valore della risorsa idrica e dell'alimentazione di qualità.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Pianificare le sponsorizzazioni /erogazioni liberali (secondo quanto previsto da una norma direzionale di Gruppo dedicata) 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposta bozza avanzata del "Piano della Comunicazione" che programma circa l'80% delle erogazioni liberali e delle sponsorizzazioni previste nell'arco di vigenza del Piano.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Sostenere iniziative artistiche, culturali e sportive a beneficio della collettività 	<ul style="list-style-type: none"> Gli interventi si sono principalmente concentrati in campo culturale e sportivo. In controtendenza con gli effetti della crisi economica che ha provocato una consistente contrazione degli investimenti proprio in questi due settori.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la tempestività e completezza dei contenuti online, facilitando l'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> Allo studio la ridefinizione della web identity di Acea attraverso un più marcato utilizzo della leva della sostenibilità.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzare servizi di accesso e consultazione on-line dei dati degli impianti a più alto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> Istituiti servizi di accesso e consultazione on line dei dati di emissione degli impianti di termovalorizzazione.
AREA AMBIENTE	
FORNITORI	
OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)	PRINCIPALI AZIONI 2013
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un vendor rating per le attività afferenti le Aree Industriali 	<ul style="list-style-type: none"> Definito modello di vendor rating con relativo regolamento di attuazione per lavori elettrici e lavori idrici ed elettromeccanici ed effettuate 70 ispezioni di verifica (presso fornitori con appalti in corso di esecuzione). Nell'ambito del vendor rating operativo presso Acea Distribuzione sono state effettuate 902 visite presso cantieri attivi. In Area Ambiente sono state effettuate attività di audit presso le società che hanno fornito i principali componenti tecnologici utilizzati nei lavori di revamping del termovalorizzatore di Terni (A.R.I.A.) e per l'impianto di Orvieto (SAO). Aviate le visite ispettive in cantiere da parte di Acea Ato 2.
AREE INDUSTRIALI	
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un modello di monitoraggio della supply chain per la rendicontazione GRI G4 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione di un modello condiviso di monitoraggio della supply chain: affidata la responsabilità della elaborazione di un primo draft entro il 31.12.2014. Proseguita la partecipazione al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia per implementare uno strumento di monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network.
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
HOLDING - Funzione Affari Istituzionali	

- Sviluppare il Green Procurement per almeno il 50% delle categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN

- Introdotto in forma sperimentale l'uso di un «Flag Verde» per indicare il carattere "sostenibile" dei prodotti e dei servizi acquistati, durante la compilazione degli Ordini di Acquisto.
- Inseriti i riferimenti ai Criteri Minimi Ambientali nei Capitolati Speciali d'Appalto di alcune categoria merceologiche.
- Utilizzati i criteri del risparmio energetico e della dematerializzazione, come base di valutazione delle offerte tecniche, relative ad alcune gare d'appalto di grandi dimensioni.

AREE INDUSTRIALI

HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica

PERSONALE

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Implementare e mettere a regime il Sistema di Gestione delle Persone fondato su criteri meritocratici oggettivi: target dirigenti e quadri, da estendere progressivamente

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Inseriti nel sistema informativo di Gruppo 451 CV di Dirigenti e Quadri e 2.435 di Impiegati e Operai.
- Completata la pesatura di 207 posizioni di Management/Middle Management.
- Formazione manageriale:
 - sono stati organizzati due percorsi formativi di tipo esperienziale: *Essere leader* - 108 ore di formazione erogate e 136 persone coinvolte - e *La Squadra nel Gruppo Acea* - 72 ore di formazione erogate e 111 persone coinvolte.
- Formazione su Codice Etico e Privacy (D. Lgs. 196 del 2003):
 - nell'ambito del piano di formazione di tutti i dipendenti del Gruppo, sono stati formati circa 300 operai delle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5.
- Avviato progetto di coaching individuale rivolto alle prime linee e ai dirigenti dell'Area Reti (15 persone).
- Adesione al Progetto formativo *Talent Training Programme*, che ha coinvolto 50 persone per un totale 1.104 ore di formazione erogate.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

- Creare un ambiente di lavoro e una cultura organizzativa che supportino la valorizzazione del merito e della diversità

- Istituzione di un Gruppo di Lavoro inter-funzionale sul tema delle diversità e del welfare.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

- Favorire un modello di relazioni industriali fondato sulla prevenzione dei conflitti interni e sulla capacità di migliorare l'interazione con attori esterni

- Sottoscritti accordi finalizzati all'incremento della produttività, qualità, competitività per le società del Gruppo Acea (perimetro storico), Acea8cento e Area Ambiente.
- Sottoscrizione accordo rinnovo contratto elettrico.
- Sottoscrizione accordo rinnovo contratto gas-acqua.
- Sottoscrizione accordo rinnovo CCLA Acea8cento (call center).
- Revisione completa degli accordi di regolazione degli orari di lavoro Acea8cento.
- Informazione e consultazione preventiva delle Organizzazioni Sindacali su tutti i processi di modifica degli assetti organizzativi del Gruppo.
- Completamento del processo di regolazione dei rapporti tra Azienda e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

AZIONISTI E FINANZIATORI

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e verificare il rispetto delle norme applicabili, delle procedure interne e dei principi valoriali

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Supportato l'Organismo di Vigilanza (capogruppo e controllate) nell'aggiornamento dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* e nella vigilanza sulla loro adeguatezza.
- Supportato il Comitato Etico nella vigilanza sull'attuazione e osservanza dei principi espressi nel Codice Etico del Gruppo (è stata relazionata l'attività svolta relativa alla procedura segnalazioni).
- Proseguita e monitorata la formazione su Codice Etico e D. Lgs. 231/01.
- Presidiata, per le attività di ricevimento, valutazioni e verifiche, la procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing).

HOLDING – Funzione Audit

- Mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello CRSA (*Control risk self assessment*)

- Predisposti report dei principali rischi condivisi con vertici aziendali, Comitato di Controllo e Collegio Sindacale.
- Adottate le linee di indirizzo per la predisposizione di una reportistica 'risk based' della funzione Audit.

HOLDING – Funzione Audit

- Promuovere la comunicazione finanziaria rivolta al mercato nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e parità informativa tra tutti i soggetti interessati (pubblico indistinto, analisti, investitori italiani ed esteri)

- Incontrati oltre 250 investitori *equity*, analisti *buy side* e investitori/analisti *credit*. Realizzate Conference call con il mercato e con i giornalisti finanziari, in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali.

- «Spazio Azionisti» mantenuto costantemente aggiornato sul sito web aziendale con informazioni economico-finanziarie.

HOLDING – Funzione Investor Relations

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Curato le relazioni con gli investitori etici, rispondendo con particolare sollecitudine ai bisogni informativi degli operatori di settore interessati al titolo Acea.

ISTITUZIONI E IMPRESA

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Sviluppare la mobilità elettrica nella città di Roma

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Ammodernare le reti elettriche anche tramite l'implementazione delle applicazioni «Smart Grid» a valle della conclusione del progetto supportato dalla AEEGSI

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Installate le prime 12 (su 100) colonnine di ricarica per le quali è stata acquisita l'autorizzazione.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Rete illuminazione pubblica Roma: sviluppare installazione massiva di lampade LED entro il 2020

- Proseguita l'azione di ammodernamento delle reti elettriche anche con l'implementazione di applicazioni «Smart Grid», come da programma.
- Proseguito progetto "Smart Network Management System" (innovazione tecnologica nella rete).
- Proseguito il progetto ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione): l'applicativo che consente di rilevare condizioni di esercizio critico delle singole porzioni di rete e di individuare le variazioni atte ad ottimizzarne il funzionamento, bilanciandone il carico.
- Siglato un protocollo d'intesa tra Acea, Fastweb e Telecom con l'obiettivo di estendere nel territorio di Roma Capitale la rete a banda ultralarga con possibilità di connessione internet a 100 Megabit al secondo.
- Acea insieme ad altre realtà imprenditoriali, si è aggiudicata, con il progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area) -, il bando *Smart cities, Communities, Social Innovation* lanciato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, volto a sviluppare nella Capitale un Centro per la sicurezza, in ambito urbano, del territorio, del traffico e delle infrastrutture, in grado di offrire servizi di rete all'avanguardia.

AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica

- Attivate le procedure per l'indizione della gara per la fornitura di un primo lotto di 15.000 lampade.

AMBIENTE

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Estendere l'uso di Sistemi di gestione certificati secondo le norme ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia)

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Nuove certificazioni Sistema di gestione energia ISO 50001:
 - ARSE;
 - Acea Distribuzione;
 - Acea Illuminazione Pubblica.
- Nuove certificazioni Sistema di gestione ambientale ISO 14001:
 - Acea Ato 5;
 - CREA GESTIONI Srl.
- Acea Ato 2 ha avviato le attività per l'ottenimento della certificazione del Sistema di gestione ambientale ISO 14001.
- È proseguita l'implementazione di un Sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza in Kyklos, Solemme e Aquaser.
- Mantenuti tutti i Sistemi di gestione già certificati.
- Nel 2014 verrà avviata la prima sperimentazione di un evento organizzato secondo la norma ISO 20121, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti.
- Sono in corso trattative commerciali per l'approvvigionamento di energia elettrica verde al fine di alimentare la rete IP di Roma a partire dal 2015.

HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela

AREE INDUSTRIALI

- Organizzare eventi a basso impatto ambientale ISO 20121

HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione

- Approvvigionamento energia elettrica verde per IP Roma

AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica

- Ridurre consumi:
 - 10% acqua potabile uso interno
 - 3% energia elettrica uso interno
 - 5% combustibili autotrazione e riscaldamento

HOLDING

AREE INDUSTRIALI

- Ridurre dell'1% le «perdite reali» di acqua nelle reti di distribuzione idrica

AREA IDRICO

- Ridurre del 1,5% i consumi di rete per effetto Joule (perdite tecniche di rete) nella rete di distribuzione elettrica di Roma

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Monitorare le emissioni di CO₂ prodotte dai processi al fine di stimare la *carbon footprint* e pianificare eventuali interventi

HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela

HOLDING - Funzione Affari Istituzionali

- Promuovere la produzione di energia elettrica attraverso fonti rinnovabili e tecnologie a bassa emissione specifica di CO₂

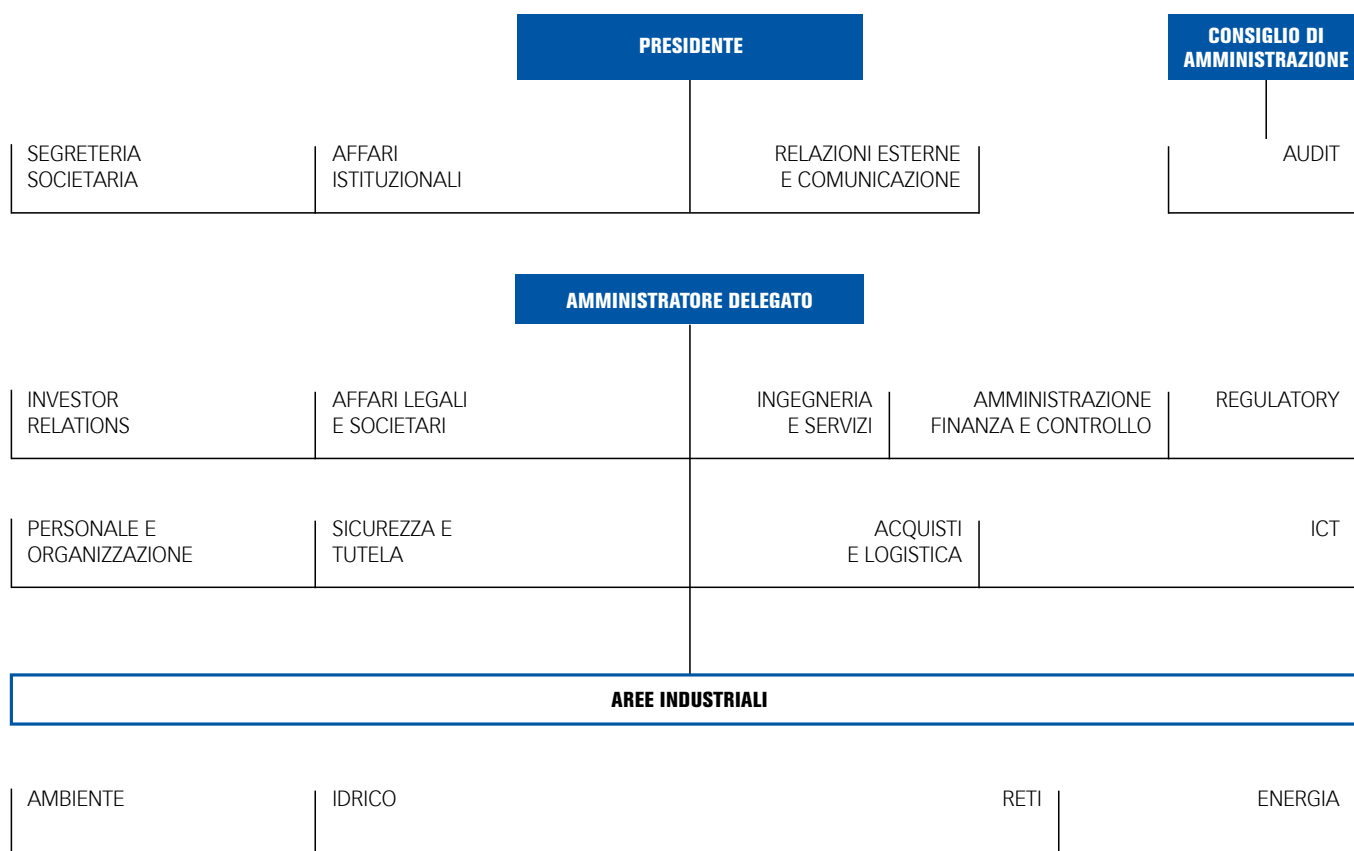
AREA ENERGIA - Acea Produzione

- Avviato progetto per la realizzazione di analisi energetiche presso i Centri Operativi elettrici, per individuare i migliori percorsi di efficientamento dei consumi energetici.
- Avvio progetto di sostituzione corpi illuminanti nei piazzali delle Cabine Primarie con lampade a led.
- Decisa sostituzione di 300 autoveicoli in dotazione Euro 3 con veicoli Euro 5.
- Riutilizzo nei termovalorizzatori dell'acqua di buffer tank quale elemento di processo per il raffreddamento delle scorie in luogo dell'utilizzo di acqua dall'esterno.
- Avviata la progettazione di interventi di riduzione delle perdite reali nei principali acquedotti gestiti dalle società dell'area industriale Idrico.
- Deciso per il futuro l'utilizzo di Trasformatori di potenza Media/Bassa Tensione a perdite ridotte.
- Cambio tensione da 8,4 a 20 kV in Media Tensione e da 220 a 380 V in Bassa Tensione.
- Avvio ottimizzazione configurazione rete Media Tensione.
- Ottimizzazione rete Alta Tensione (in coordinamento con Terna).
- Avviato gruppo di lavoro inter-funzionale per monitoraggio emissioni CO₂ (carbon footprint) per la rendicontazione del *Carbon Disclosure Project* (CDP).

- Sono stati avviati gli studi per il riammodernamento della centrale di Tor di Valle e per il completamento della rete di teleriscaldamento nella zona sud di Roma.

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

GRAFICO N. 6 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2013



LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Acea adotta un modello di governance ispirato alle indicazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ottemperante ai principi di trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **definisce gli indirizzi strategici del Gruppo** ed ha la responsabilità di governarne la gestione. Entro la capogruppo sono inoltre istituiti **due Comitati** (*Controllo e Rischi e per le Nomine e la Remunerazione*) **con funzioni propositive e consultive** che interagiscono con il vertice societario. Il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

LE TAPPE PRINCIPALI DELLA CORPORATE GOVERNANCE DEL GRUPPO ACEA

1999

- Approvato il documento di *Corporate governance* e stabilita l'applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- Istituzione della Funzione di *Investor Relations*

2000-2002

- Adozione del *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti*
- Adozione della *Carta dei Valori* (2001) e del *Codice di comportamento in materia di Internal Dealing* (2002)

2003-2005

- Approvazione del *Codice etico appalti* (2003) e del *Codice Etico* (2004), insediamento del *Comitato Etico*
- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (2003) e istituzione delle Unità Risk control e Presidio customer care (2005)
- Adozione del primo *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza a partire dalla capogruppo (2004) e, conseguentemente, nelle principali società Acea operative nei servizi idrici, di rete ed energetici
- Adozione delle Linee guida per il trattamento dei dati personali, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy (2005)
- Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, procedure di gestione delle partecipazioni azionarie, processi operativi e processi di funzionamento) (2005)

2006-2008

- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate (Borsa Italiana)* (2006)
- Adeguamento dello Statuto sociale alla disciplina introdotta dalla L. 262/05 (2006)
- Nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie* e nuova disciplina in materia di Internal Dealing (2006)
- Adozione di una Procedura per il processo decisionale delle operazioni con parti correlate (OPC) nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza (2008)

2009-2011

- Rivisto il Sistema di Controllo Interno (SCI) e approvate le sue *Linee di indirizzo* (2010)
- Adottati i nuovi regolamenti di composizione e funzionamento dei Comitati (2010)
- Approvata una nuova procedura per le operazioni con parti correlate e costituito il Comitato per le Operazioni Parti Correlate (OPC) (2010, con efficacia dal 1° 1.2011)
- Adeguato lo Statuto sociale alle discipline normative più recenti (L. 34/08, D. Lgs. n. 27/10) in materia di metodi di scelta ed elezione degli organi societari e partecipazione alle assemblee degli azionisti (2010)
- Introdotta la figura del Direttore Generale
- Perfezionato il 31 marzo 2011 lo scioglimento della joint venture tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA
- Completata la composizione del Comitato Etico con la nomina dei due membri esterni. Il Comitato Etico, nella seduta del 21 novembre 2011, ha approvato le *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione*, con le quali è stata formalizzata la volontà dei Vertici aziendali di allineare la pubblicazione del *Bilancio di sostenibilità* e del *Bilancio d'esercizio*
- Introdotti o adeguati, anche negli anni precedenti, i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, in numerose società del Gruppo Acea, in risposta a modifiche organizzative e all'ampliamento dei reati contemplati, introdotti con D. Lgs. n. 121/11

2012

- Approvato il nuovo *Codice Etico*, che integra in un unico documento i preesistenti codici valoriali Acea (*Carta Valori*, *Codice Etico* e *Codice Etico degli Appalti*), e la procedura per la gestione delle segnalazioni di presunte violazioni del *Codice* stesso
- Adeguamento della procedura *Internal Dealing*
- Nomina del nuovo Dirigente Preposto alla redazione dei Documenti Contabili Societari
- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate (Borsa Italiana 2011)* e conseguenti aggiornamenti della governance
- Aggiornati i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, di tutte le controllate di Acea SpA con riferimento ai reati ambientali
- Approvata la Norma direzionale di Gruppo per la compliance antitrust
- Costituito il Comitato Operativo Rischi in Area Energia, per il presidio e monitoraggio dei rischi legati alla gestione delle commodity

2013

- Adeguato lo Statuto sociale di Acea SpA alla normativa introdotta dalla L. 120/2011, in materia di equilibrio tra i generi negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate
- Rinnovati i Vertici di governo della società
- Adottati i nuovi regolamenti di composizione e funzionamento dei Comitati interni al CdA
- Revisione della Macrostruttura organizzativa di Acea SpA
- Riesame e aggiornamento della procedura per le Operazioni con le Parti Correlate
- Costituzione di nuovi Comitati direzionali aziendali
- Aggiornato il *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, ai reati di: utilizzo di manodopera di cittadini di paesi extracomunitari con permessi di soggiorno irregolare, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati. È stato altresì nominato il nuovo OdV della Capogruppo facendolo coincidere con il relativo Collegio Sindacale.

La gestione della società è attribuita al **Consiglio di Amministrazione** (CdA), composto da 5 a 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea dei soci. I membri del CdA sono rieleggibili e durano in carica tre esercizi. Il metodo adottato per la loro elezione (criterio dei quozienti in base ai voti ottenuti dalle liste di minoranza) è in grado di garantire: il progressivo equilibrio tra i generi, la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e del numero previsto di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge¹⁶.

Il **Consiglio in carica**, nominato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 15 aprile 2013, è **composto da nove membri** (vedi box dedicato, che evidenzia anche gli eventuali altri incarichi ricoperti dai membri del Consiglio di Amministrazione nei Comitati interni) e nel corso dell'anno si è riunito 12 volte.

Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** sono **Consiglieri esecutivi** mentre

gli altri sette amministratori, privi di deleghe gestionali, sono non esecutivi.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale (www.acea.it), fornisce informazioni dettagliate sugli Amministratori di Acea SpA: *curricula*, qualifiche di indipendenza, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre società. Il compenso dei membri del CdA è determinato dall'Assemblea dei soci mentre quello aggiuntivo per i componenti dei Comitati è fissato dal Consiglio stesso su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione e sentito il Collegio Sindacale. Gli emolumenti percepiti dai consiglieri sono illustrati in un'apposita tabella allegata al *Bilancio consolidato 2013*¹⁷.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACEA SPA (AL 31.12.2013)

Giancarlo Cremonesi	(Presidente)
Paolo Gallo	(Amministratore Delegato)
Maurizio Leo	(Presidente del Comitato Controllo e Rischi e membro del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Andrea Peruzu	(Presidente del Comitato Etico; Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Antonella Illuminati	(Membro del Comitato Controllo e Rischi, del Comitato per le Nomine e la Remunerazione e del Comitato Etico)
Paolo Di Benedetto	(Presidente del Comitato per le Nomine e la Remunerazione e membro del Comitato Controllo e Rischi)
Giovanni Giani	(Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Francesco Caltagirone	(Membro del Comitato Etico)
Diane D'Arras	

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 la formulazione 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;
- 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;
- l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi, con la redazione annuale di un documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03);
- l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08).

¹⁶ 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 del 2013, da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti: al 31.12.2013, 5 Consiglieri su 9 risultano essere indipendenti.

¹⁷ Pubblicato ogni anno nel sito web istituzionale, sezione Azionisti.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e la firma sociale, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Sono a lui delegate: la vigilanza sulle attività del Gruppo e la verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti ambientali e della sostenibilità sociale (*corporate social responsibility*); la supervisione delle segreterie societarie della Capogruppo e delle società controllate.

All'**Amministratore Delegato** è affidata l'ordinaria gestione 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 e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, coerentemente alle linee guida deliberate dal CdA. Presiede il **Comitato di gestione**, organo consultivo per la verifica della situazione economico gestionale del Gruppo e dei singoli business e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi. Infine, assicura la corretta gestione delle informazioni societarie. L'attuale Amministratore Delegato svolge anche le mansioni del Direttore Generale.

Il **Presidente e l'Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione.

Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, in caso di necessità, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni e 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; inoltre, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa, 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. Sono previste altresì modalità di interazione informatiche, come la notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti in Assemblea e la pubblicazione sul sito internet

dell'avviso di convocazione. Infine, prima della data di Assemblea, i soci possono porre domande sulle materie all'ordine del giorno facendole pervenire mediante invio a mezzo raccomandata, ovvero mediante posta elettronica. Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto¹⁸.

Lo Statuto prevede, fatta 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.

REVISIONE DELLA PROCEDURA PER LE OPERAZIONI CON LE PARTI CORRELATE

Nel mese di dicembre del 2013, il CdA di Acea ha sottoposto a verifica triennale, come richiesto dalla disciplina CONSOB, e modificato la procedura per le **Operazioni con le Parti Correlate**. Tale procedura assicura trasparenza e correttezza delle operazioni di trasferimento di risorse, servizi od obbligazioni che avvengono tra Acea - o sue controllate - e quei soggetti fisici e giuridici qualificati come *correlati* in base ai criteri definiti nelle disposizioni normative (ad esempio soggetti che controllano o sono controllati da Acea, joint venture, dirigenti con responsabilità strategiche, ecc.). In particolare, è stata prevista l'applicazione della procedura anche alle persone fisiche e giuridiche che a qualunque titolo detengono il 5% del capitale sociale di Acea. Inoltre, sono state elevate le soglie economiche delle operazioni considerate di importo esiguo, per le quali, nel rispetto di ulteriori requisiti, non si applica la procedura. Sempre tra i casi di esclusione della procedura rientrano le operazioni da realizzare in esecuzione di provvedimenti giudiziari o di altre autorità pubbliche. La nuova procedura entrerà in vigore dal 2014.

COSTITUZIONE DEI NUOVI COMITATI AZIENDALI

Nel 2013, al fine di **migliorare i meccanismi di integrazione aziendale e i processi decisionali**, ottimizzando le capacità operative e collaborative tra le Funzioni aziendali, sono stati costituiti nella holding alcuni nuovi **Comitati con funzioni tecnico-consultive**, che prevedono la partecipazione dei responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA. I Comitati, tutti presieduti dall'Amministratore Delegato di Acea SpA sono:

lo **Steering Committee**, che garantisce il monitoraggio dei progetti prioritari, dell'implementazione delle scelte di business e dei cambiamenti nei modelli di funzionamento, individuando altresì le azioni correttive e di miglioramento della gestione operativa;

il **Management Committee**, che condivide le azioni individuate dallo Steering Committee e suggerisce possibili azioni per la risoluzione delle problematiche interaziendali e interfunzionali;

il **Comitato Business Review**, che individua azioni correttive e di miglioramento dei risultati economico-finanziari e patrimoniali;

lo **Steering Regolatorio**, che analizza le tematiche regolatorie con impatto sui business Acea ed individua le azioni correttive e migliorative.

¹⁸ 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. Vedi anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIIGR)**, elemento essenziale della struttura di corporate governance, è l'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative teso a:

- **identificare gli eventi che possono influenzare** positivamente (opportunità) o negativamente (rischi) **il perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;**
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e contribuire a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali;
- contribuire ad assicurare la **salvaguardia del patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto delle leggi**, dei regolamenti, dello Statuto sociale e delle procedure interne.

Tale sistema **pervade l'intera struttura aziendale**, coinvolgendo, a diverso titolo, i seguenti soggetti:

- **il Consiglio di Amministrazione (CdA)**, che ha l'obiettivo primario della tutela degli interessi della società e la creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte temporale di medio lungo periodo, promuovendo le azioni finalizzate all'attuazione delle previsioni di legge, statutarie, del *Codice di Autodisciplina*, nonché dei principi contemplati nel *Codice Etico* del Gruppo. Il CdA definisce, con il supporto del Comitato Controllo e Rischi, le linee di indirizzo dello SCIIGR **in modo che i principali rischi per Acea SpA e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti**. Il CdA ha i poteri di nomina e revoca dei membri dei Comitati e dei soggetti che operano nel sistema: l'Amministratore, incaricato di sovrintendere lo SCIIGR, il responsabile della Funzione Audit e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;
- **il Comitato Controllo e Rischi**, che svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento ai compiti definiti dal *Codice di Autodisciplina*. Nel 2013 il Comitato si è riunito otto volte;
- **il Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che ha compiti propositivi e consultivi verso il Consiglio di Amministrazione in merito alla determinazione delle remunerazioni degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche e in merito alla dimensione e composizione del CdA stesso, con particolare riferimento alle figure professionali la cui presenza al suo interno è ritenuta opportuna. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito quattro volte;
- **il Collegio Sindacale**, che con i poteri e doveri previsti dalla normativa vigente, svolge una funzione generale di vigilanza sulla conformità legislativa, sulla correttezza dell'amministrazione e sull'effettiva attuazione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*. Nel novero dei Sindaci effettivi eletti dalla minoranza, l'Assemblea elegge il Presidente;
- **l'Amministratore Delegato**, coincidente con la figura dell'Amministratore Incaricato dello SCIIGR, che **dà esecuzione alle linee di indirizzo del Sistema** definite dal CdA e cura, avvalendosi della Funzione Audit, l'identificazione dei principali rischi aziendali e li sottopone periodicamente al CdA;
- **il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, che ha la responsabilità di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria e di rilasciare

apposita attestazione, unitamente all'Amministratore Delegato;

- **l'Organismo di Vigilanza (OdV)**, che è dotato di pieni e autonomi poteri d'iniziativa e intervento, in ordine al funzionamento e all'efficacia del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, adottato ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, al fine di **prevenire il rischio di illeciti** dai quali possa discendere la responsabilità amministrativa della società. L'OdV della capogruppo e quelli delle società controllate svolgono attività di monitoraggio sulle operazioni significative a rischio reati ex D. Lgs. n. 231/01, che contemplano anche reati nella sfera dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della corruzione, attraverso sistematici flussi informativi, trasmessi dalle strutture aziendali, corredati di indicatori di rischiosità. In relazione alle attività a rischio reato, l'OdV dispone un piano annuale di verifiche; può richiedere, altresì, attività specifiche di controllo in relazione all'informativa periodica o puntuale ricevuta;
- **il Comitato Etico**¹⁹ che è incaricato di promuovere nel Gruppo la conoscenza del *Codice Etico* – realizzata attraverso un piano strutturato di formazione on-line rivolto ai dipendenti (vedi capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*) – di vigilare sulla sua attuazione e definire procedure funzionali all'osservanza dei principi in esso enunciati. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito due volte;
- **la Funzione Audit**, che svolge, nel rispetto degli standard di settore, **verifiche indipendenti - continuativamente o in relazione a specifiche necessità - sull'operatività e l'idoneità del Sistema**, attraverso un Piano di Audit approvato dal CdA, e monitora gli *action plan* emessi a seguito delle verifiche svolte. Alla Funzione, che risponde al CdA e non gestisce attività operative, sono affidate anche le verifiche attinenti i reati presupposto del D. Lgs. n. 231/01. Nell'ambito delle verifiche richieste dall'Organismo di Vigilanza, relative all'efficacia dell'attuazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, nel 2013 è stata effettuata l'attività di audit sul processo aziendale di gestione del contenzioso in quanto potenzialmente strumentale alla commissione del reato di **corruzione**. Il responsabile della Funzione Audit, infine, supporta l'Amministratore Incaricato nelle attività d'identificazione dei principali rischi di Acea SpA e delle società controllate e nell'attuazione delle linee di indirizzo dello SCIIGR, anche attraverso un collegamento funzionale con le strutture di controllo di secondo livello;
- **l'Unità Risk Control e controlli interni**, entro la Funzione Audit, che ha tra i suoi compiti quello di **progettare, implementare e gestire il processo e gli strumenti per la rilevazione e misurazione dei rischi**, diffondendo nel Gruppo maggiore consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assistendo il management nell'individuazione delle eventuali azioni correttive;
- **i Dirigenti e i dipendenti tutti** che sono responsabili, entro le proprie sfere di competenza, degli interventi necessari ad assicurare un efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

La gestione dei rischi è quindi un processo trasversale, che prevede responsabilità diffuse e coinvolgimento di tutti i livelli aziendali, per valutare l'esposizione e individuare le risposte funzionali ad evitare,

¹⁹ Secondo la disciplina vigente, i membri del Comitato etico sono 5, di cui due di nomina esterna. Sul finire dell'anno sono stati nominati come membri esterni il dott. Ivanhoe Lo Bello e l'Avv. Francesca Rosetti.

mitigare – attraverso procedure o sistemi di gestione – o trasferire – ad esempio con coperture assicurative – i rischi non accettabili.

I **presidi di controllo** sono sviluppati a partire dalle attività operative e diretti ad assicurarne il corretto svolgimento (**primo livello**).

Successivamente, intervengono ulteriori azioni, dirette a verificare che i controlli di primo livello siano adeguati e operativi (**secondo livello**), affidandone lo svolgimento oltre che ai responsabili delle

Unità organizzative in cui risiede il rischio anche a strutture aziendali della capogruppo, che rendicontano del proprio operato all'Amministratore Incaricato dello SCIGR e alla Funzione Audit. Infine, tale Funzione interviene con un ultimo controllo (**terzo livello**) per verificare il disegno e il funzionamento complessivo del sistema e sul monitoraggio dei piani di miglioramento necessari.

I SISTEMI DI GESTIONE

Il sistema delle regole interne (vedi grafico n. 7) sovrintende al corretto funzionamento delle operazioni di governo del Gruppo, a partire dalla definizione di direttive generali sino alla declinazione di peculiari aspetti di business secondo lo schema seguente:

- **norme direzionali di Gruppo**, attraverso cui la capogruppo, nell'ambito della propria funzione di direzione, coordinamento e controllo, impartisce disposizioni a tutte le componenti aziendali;
- **processi**, a loro volta distinti in processi di governance, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano a tematiche strategiche, trasversali o a singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità di attuazione dei processi aziendali.

Tale sistema è sottoposto ad una continua verifica di idoneità e adeguatezza rispetto alle esigenze aziendali. In particolare **nel 2013 sono state riviste e adottate le procedure di Gruppo** volte ad individuare

ruoli, responsabilità e compiti relativi alle attività di: definizione e aggiornamento del sistema organizzativo e normativo interno; formazione per il personale; gestione dell'anagrafica fornitori; verifica ispettiva interna e redazione, gestione e controllo delle registrazioni per la corretta applicazione dei sistemi di gestione Qualità e Sicurezza.

Le questioni connesse al rispetto della normativa ambientale e di quella che regola la produzione di energia da fonti rinnovabili, caratterizzate da rilevanti profili di complessità ed evoluzione, sono oggetto di particolare attenzione. In considerazione di ciò, nel 2013 la società ha strutturato un presidio accentrato, denominato Unità Normativa Ambientale, nell'ambito della Funzione Affari Legali e Societari della capogruppo (vedi box).

L'UNITÀ NORMATIVA AMBIENTALE

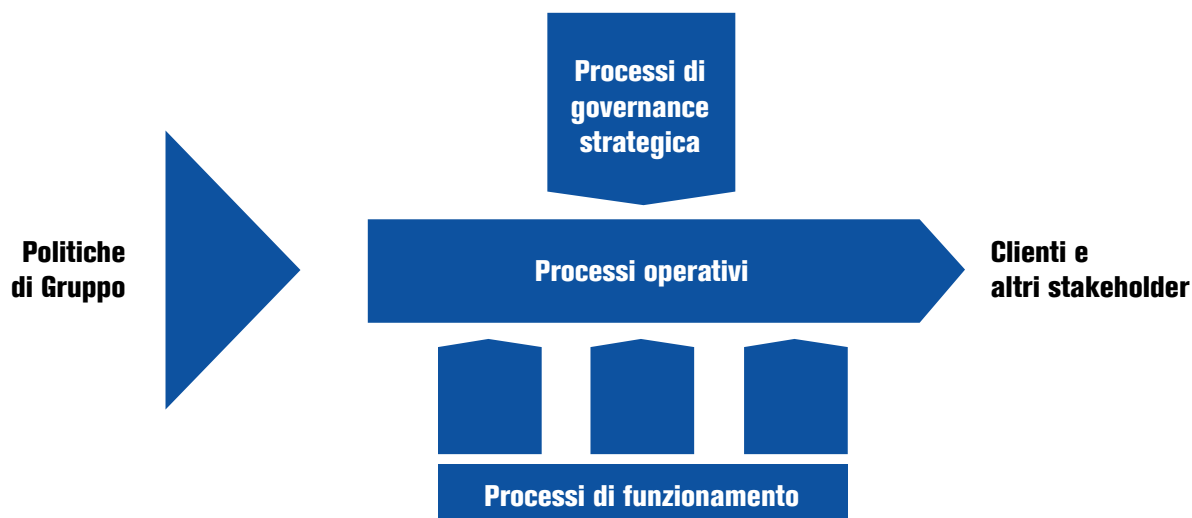
Il diritto dell'ambiente riveste un'importanza sempre più determinante visti i settori industriali d'intervento tipici delle società del Gruppo. L'Unità Normativa Ambientale, costituita nel 2013 in Acea SpA, rappresenta il centro specialistico posto a **tutela e presidio degli aspetti di gestione che possono avere impatto sulla sfera dell'ambiente**. In primo luogo, tale struttura svolge un'attività informativa, d'indirizzo e coordinamento a beneficio di tutto il Gruppo, con lo scopo di prevenire disallineamenti e definire politiche e livelli di compliance tra le attività operative ed il quadro legale e giurisprudenziale ambientale.

In tale ottica sono state svolte sessioni formative sulle tematiche ambientali che hanno visto la partecipazione delle diverse realtà aziendali dislocate sul territorio. La struttura, inoltre, assiste le società nei procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio e alla gestione di provvedimenti di natura ambientale o riguardanti i regimi di sostegno per la produzione di energia da fonti rinnovabili e supporta gli operatori del Gruppo in occasione di eventuali tavoli tecnici e confronti, anche presso le Autorità pubbliche.

Anche i sistemi di **Information and Communication Technology** rappresentano un'infrastruttura essenziale nella gestione di una multiutility articolata e diversificata come Acea. Nel 2013, in coerenza con il piano di sviluppo e presidio ICT, sono stati realizzati importanti progetti, funzionali ad aumentare sia il livello

di protezione dei dati e dei relativi sistemi di archiviazione sia l'innovazione tecnologica e l'ammodernamento delle piattaforme informative e dei processi gestionali (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*, paragrafo *Lo stakeholder impresa*).

GRAFICO N. 7 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



La **Funzione Sicurezza e Tutela** di Acea SpA, mediante specifiche Unità operative, è preposta alla definizione, implementazione e controllo dell'attuazione delle politiche di Gruppo in materia di **qualità, ambiente, energia, sicurezza sul lavoro, qualifica dei fornitori, security e tutela del patrimonio aziendale**, materiale e immateriale (vedi capitoli *Fornitori* e, per la tutela del patrimonio aziendale, *Impresa e Istituzioni*). Il responsabile della Funzione - che ricopre anche il ruolo di *Energy Manager e Mobility Manager* del Gruppo (vedi box dedicato) - in qualità di Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione

certificati di Acea è incaricato di riesaminare periodicamente ed aggiornare la **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**. Con tale Politica, **adottata lo scorso anno**, Acea si è espressa per un **approccio uniformato e integrato alle tematiche oggetto dei sistemi gestionali**. A livello organizzativo, i Rappresentanti della Direzione dei Sistemi di Gestione delle Società del Gruppo riportano funzionalmente al Responsabile di Sicurezza e Tutela e si avvalgono del supporto delle sue Unità nello sviluppo e cura dei rispettivi Sistemi di Gestione.

IL MOBILITY MANAGER DEL GRUPPO

In coerenza con i principi di responsabilità sociale ed ambientale d'impresa, nel dicembre 2013, Acea si è dotata della figura del *mobility manager*. Lo scopo peculiare del *mobility manager* è di **concorrere alla riduzione degli impatti ambientali causati dagli spostamenti casa-lavoro del personale**, mediante la riduzione dell'utilizzo del mezzo di trasporto privato individuale e lo sviluppo di politiche di mobilità sostenibile (es: car pooling, car sharing). Gli obiettivi di tale figura sono l'incentivazione dell'uso di trasporti collettivi, la promozione dell'informazione sulle tematiche connesse alla mobilità e il sostegno alla progressiva diffusione di veicoli a basso impatto ambientale.

La maggior parte delle società del Gruppo e delle centrali di produzione energetica - termoelettriche, idroelettriche e termovalorizzatori - sono dotati di Sistemi di gestione certificati secondo **standard di qualità²⁰ e ambientali**; alcuni impianti sono dotati

anche di Registrazione **EMAS** e numerose società del Gruppo hanno sistemi di gestione della **salute e sicurezza sul lavoro** certificati secondo lo standard **OHSAS 18001:2007** nonché sistemi di gestione dell'energia secondo lo standard **ISO 50001:2011** (vedi i box dedicati).

²⁰ Il possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 consente inoltre ad alcune società di avere l'attestazione SOA di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici per le tipologie di pertinenza.

LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008 DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA AL 31.12.2013

- **Acea SpA** – progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica (artistica e funzionale)
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA** - progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali di produzione di energia elettrica mediante fonti rinnovabili; produzione e vendita di energia elettrica mediante fonti rinnovabili
- **Acea Distribuzione SpA** – progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione in concessione del servizio di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello
- **Acea Illuminazione Pubblica SpA** - progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione globale ed integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica
- **LaboratoRI SpA** – pianificazione e progettazione di opere idrauliche ed idrico-ambientali; direzione lavori di opere idrauliche, idrico-ambientali e di trattamento dei rifiuti; monitoraggi idrico-ambientali e per impianti di depurazione e di trattamento dei rifiuti; studio e ottimizzazione di processi di trattamento delle acque potabili e reflue, dei fanghi di depurazione e degli impianti di smaltimento e riutilizzo dei rifiuti; studi e modellizzazione delle reti idropotabili e fognarie e ricerca perdite; consulenze nel settore del trattamento dei rifiuti; studi e monitoraggi nei settori dell'idrologia, idrogeologia e della protezione e gestione delle risorse idriche e servizi specialistici in campo geologico e geotecnico
- **Acea Ato 2 SpA** - progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio Centrale
- **Acea Ato 5 SpA** - progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 5 - Lazio Meridionale - Frosinone
- **Acque SpA** – è certificata **Best4 (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale)**
- **Acquedotto del Fiora SpA** - gestione del servizio idrico integrato, progettazione e realizzazione di reti acquedottistiche e fognarie, inclusi gli impianti di trattamento delle acque e servizio di analisi chimiche delle acque
- **Publiacqua SpA** - progettazione e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione e di reti acquedottistiche e fognarie; per il servizio di potabilizzazione delle acque e di depurazione delle acque reflue
- **Publiacqua Ingegneria SpA** - progettazione, direzione lavori e collaudi di infrastrutture per la gestione delle risorse idriche. Erogazione di servizi tecnici di supporto alla gestione delle risorse idriche
- **Umbra Acque SpA** - servizio di distribuzione dell'acqua potabile e, limitatamente ad alcune aree, servizio di fognatura e depurazione; progettazione, realizzazione e manutenzione di reti acquedottistiche in alcuni comuni gestiti
- **Nuove Acque SpA** - gestione del servizio idrico integrato
- **Acea Servizi Acqua Srl** - conduzione e manutenzione di impianti di depurazione e di sollevamenti fognari
- **Acea Gori Servizi Scarl** - servizi di ingegneria nei settori dei servizi idrici integrati e dell'energia; servizi informativi territoriali; servizi di analisi su acque potabili e reflue
- **S.A.MA.CE. Srl** – trattamento e recupero di rifiuti solidi di matrice organica, trattamento e depurazione di acque di scarico civili e industriali, produzione e vendita di compost
- **Agua de San Pedro SA**, (Honduras) - gestione del servizio idrico integrato nella città di San Pedro de Sula.

Infine è da segnalare che nel 2013 **Acea SpA ha avviato il processo teso ad ottenere la certificazione corporate**, ovvero una certificazione integrata di tutte le società controllate dal Gruppo.

LE CERTIFICAZIONI DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE, DI SICUREZZA E DELL'ENERGIA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA AL 31.12.2013

- **Acea SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (Sgsl) per le attività d'ufficio: direzione, coordinamento, amministrazione, finanza e controllo

ENERGIA

- **Acea Produzione SpA** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per gli uffici centralizzati (Roma) per le attività di progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e manutenzione di reti di teleriscaldamento e per le attività di produzione di energia elettrica-calore nelle **Centrali termoelettriche di Tor Di Valle e Montemartini** (Roma) e nelle **Centrali idroelettriche di Salisano (RI), Marconi (TR), Volta (RM) e Ferraris (RM)**. La società Acea Produzione ha inoltre la certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **A.R.I.A. Srl** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per il **termovalorizzatore** di San Vittore del Lazio e **Registrazione EMAS**. I siti di Terni e di S. Vittore del Lazio sono certificati per il Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo la norma **OHSAS 18001:2007**
- **SAO Srl**, società attiva nella gestione dei servizi ambientali, ha un **sistema integrato AS (Ambiente e Sicurezza)** con le certificazioni **UNI EN ISO 14001:2004** per il Sistema di gestione ambientale e **OHSAS 18001:2007** per il Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. È inoltre dotata di **Registrazione EMAS**
- **Acea Distribuzione SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale e, **dal 2013**, certificazione **UNI EN ISO 50001:2011** del Sistema di gestione dell'energia
- **Acea Illuminazione Pubblica SpA** – certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale e **dal 2013** certificazione **UNI EN ISO 50001:2011** del Sistema di gestione dell'energia
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per le attività di progettazione e gestione di: servizi energetici; interventi e verifiche per l'efficientamento energetico; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali e, **dal 2013**, certificazione **UNI EN ISO 50001:2011** del Sistema di gestione dell'energia
- **Acea Energia Holding SpA** – certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **Acea Energia SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

È proseguita nell'anno l'implementazione di un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza nelle società **Kyklos, Solemme e Aquaser**.

IDRICO

- **Acea Ato 5 SpA** - certificazione **ISO 50001:2011** del Sistema di gestione dell'energia e, **dal 2013**, certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale
- **Laboratori SpA** – accreditamento **ACCREDIA** secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio: le prove analitiche oggetto di accreditamento ACCREDIA, effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%; certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **Acea Gori Servizi Scarl** - certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale e **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **CREA GESTIONI Srl** – **dal 2013** certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale
- **Acque SpA** (insieme alle società controllate Acque Industriali e Acque Servizi e alla collegata Ingegnerie Toscane) - certificazione integrata **BEST4** – comprensiva della certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** (sistema ambientale), **OHSAS 18001:2007** (sistema sicurezza), **SA 8000:2008** (responsabilità sociale) e della **UNI EN ISO 9001:2008** (sistema qualità) – relativamente alle attività di gestione del servizio idrico integrato; progettazione, costruzione ed esercizio delle reti idriche e fognarie; trattamento acque reflue e rifiuti liquidi; bonifica dei siti inquinati
- **Publiacqua SpA** - certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale a tutte le attività aziendali: uffici centralizzati e impianti di depurazione (San Colombano) e di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) a servizio del territorio del Medio Valdarno
- **Consorzio Agua Azul SA**, (Perù) certificazione del Sistema di gestione integrato **Ambiente e Qualità**, secondo le norme **UNI EN ISO 14001:2004** e **9001:2008**. Il **Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro**, aggiornato in ottemperanza alla nuova normativa locale in materia (Decreto Supremo N° 005-2012-TR), è in corso di validità.

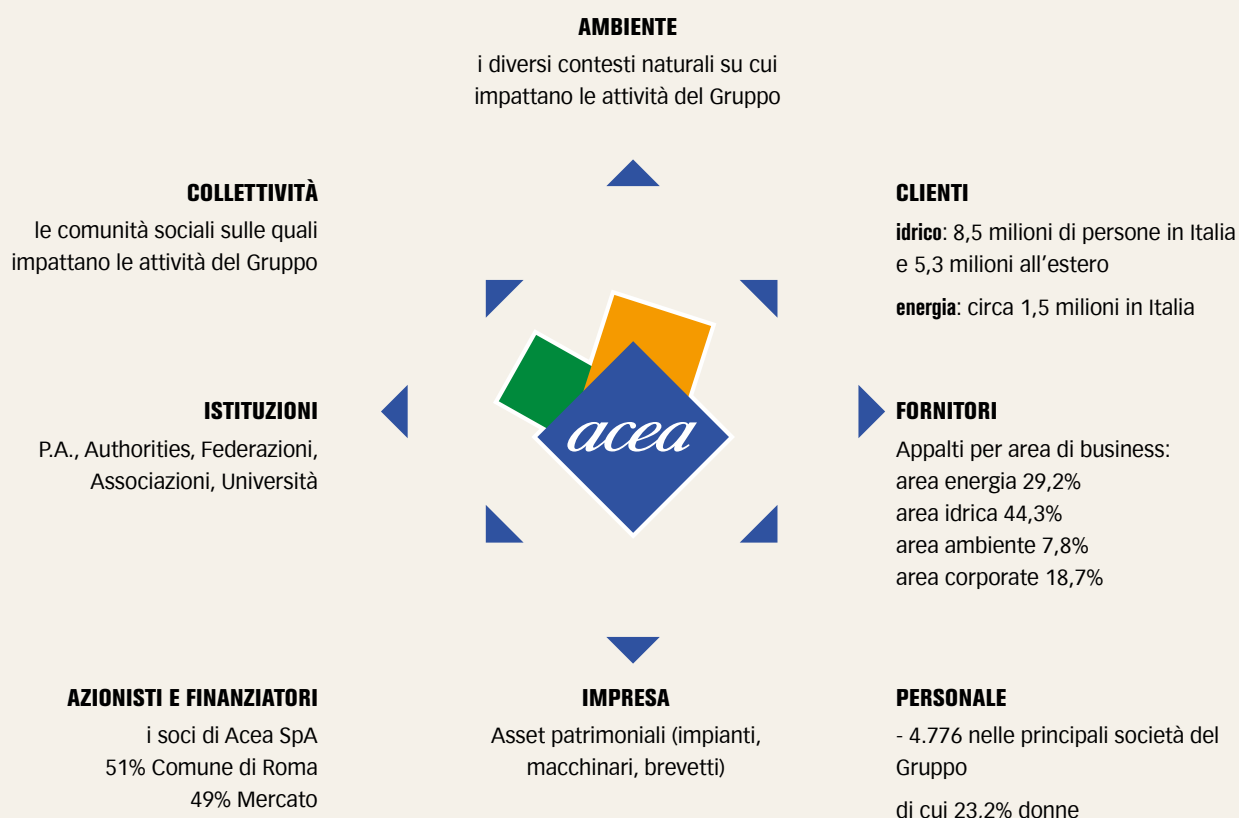
Nel 2013 **Acea Ato 2** ha avviato le attività per l'ottenimento della certificazione del Sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro secondo lo standard **OHSAS 18001:2007** e della certificazione del sistema di gestione ambientale secondo lo standard **UNI EN ISO 14001:2011**. È infine proseguito il processo di certificazione del laboratorio secondo la norma **ISO 17025** per **Aguas de San Pedro SA** (Honduras).

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea, ispirata dai principi e criteri di condotta del *Codice Etico*, promuove il dialogo e il confronto con i propri stakeholder²¹. Una prima mappatura, volta ad individuare le macrocategorie delle parti interessate fu svolta, in modo sistematico, in occasione della quotazione in Borsa; in seguito tali categorie si sono ulteriormente arricchite e diversificate in parallelo all'evolversi dei settori operativi del Gruppo.

GRAFICO N. 8 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



NB: la tipologia, le caratteristiche degli stakeholder e le loro relazioni con l'azienda sono illustrate, quantificate e approfondite nelle sezioni del *Bilancio di Sostenibilità*.

²¹ Sono *stakeholder* quei soggetti (intesi nel senso di 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.

Il confronto e le dinamiche relazionali che si instaurano tra azienda e parti interessate generano, in entrambi, senso di responsabilità e consapevolezza del proprio ruolo, stimolandone la partecipazione al perseguimento di uno scenario di sviluppo condiviso. Ciò avviene, nell'operatività quotidiana dell'impresa, con i singoli segmenti di stakeholder interessati dai diversi progetti portati avanti dalle società del Gruppo in differenti ambiti di riferimento.

GRAFICO N. 9 - IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER



Dalle continue interazioni che le società del Gruppo intrattengono con i diversi portatori d'interesse si sviluppano attività ordinarie e straordinarie di confronto e coinvolgimento, dalle quali genera un **patrimonio informativo e relazionale** fondamentale sia per lo sviluppo aziendale sia per consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder.

Nei confronti della **collettività**, Acea risponde con disponibilità e trasparenza alle richieste di coinvolgimento che promanano dal territorio, consapevole del contributo che essa può e deve portare sostenendo iniziative culturali, sportive e sociali della comunità in

cui è insediata.

Il rapporto con i **clienti** viene sviluppato a partire dalla mappatura delle situazioni che possono generare reclami, attraverso iniziative di raccolta e studio dei riscontri dei clienti, quali le indagini di customer satisfaction, sia inerenti aspetti di erogazione dei servizi, sia riguardo le modalità di contatto con le società del Gruppo, allo scopo di elaborare soluzioni per l'ottimizzazione dei processi operativi. La relazione è inoltre garantita da un'adeguata dotazione infrastrutturale, in grado di agevolare il dialogo e migliorare lo scambio di informazioni e servizi tra azienda, clienti

e Associazioni dei consumatori, con particolare attenzione all'applicazione delle tecnologie informatiche (come gli sportelli on line delle società che erogano i servizi). Le relazioni con gli **stakeholder finanziari** sono garantite dal lavoro sistematico della Funzione aziendale dedicata, che si occupa di monitorare, interagire e riscontrare le istanze dei potenziali investitori, mainstream ed etici. Le interazioni con le **istituzioni nazionali e locali** e con le **autorità competenti** si sostanziano in audizioni, scambi informativi e progetti specifici. Tra questi, particolarmente importanti sono quelli con impatti sul miglioramento dei livelli di gestione delle infrastrutture critiche o di sicurezza del territorio urbano, sia in caso di emergenze nazionali che nella quotidianità (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *La qualità erogata* e capitolo

Istituzioni e Impresa). Le recenti evoluzioni regolatorie nel comparto idrico hanno inoltre intensificato i rapporti e il coinvolgimento nei procedimenti partecipativi con l'AEEGSI.

Con riferimento al **personale**, Acea è impegnata in un percorso di valorizzazione delle risorse interne, sia attraverso l'intensa attività formativa funzionale allo sviluppo e all'adeguamento delle competenze individuali, sia attraverso la diffusione del Sistema di gestione delle Persone e del Modello di leadership (vedi capitolo *Personale*).

I rapporti con i **fornitori** vengono presidiati sia a livello di sistema che di singoli operatori, nel primo caso, ad esempio, mediante tavoli di confronto con le associazioni datoriali territoriali, nel secondo caso grazie ai processi di qualifica e rating dei fornitori del Gruppo Acea gestiti dall'apposita funzione aziendale (vedi capitolo *Fornitori*).

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato dal Gruppo Acea nel 2013, includendo i ricavi prodotti dalla gestione caratteristica e dalle attività finanziarie, è di **3.606,2 milioni di euro** (3.647,6 milioni di euro nel 2012).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il **69,9%** ai **fornitori** sotto forma di costi operativi, il **12%**

all'**impresa** come risorse reinvestite; il **7,8%** ai **dipendenti**; il **6,6%** ad **azionisti e finanziatori** sotto forma di dividendi e interessi sul capitale fornito; il **3,6%** alla **pubblica amministrazione**²² come imposte versate e lo **0,1%** alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

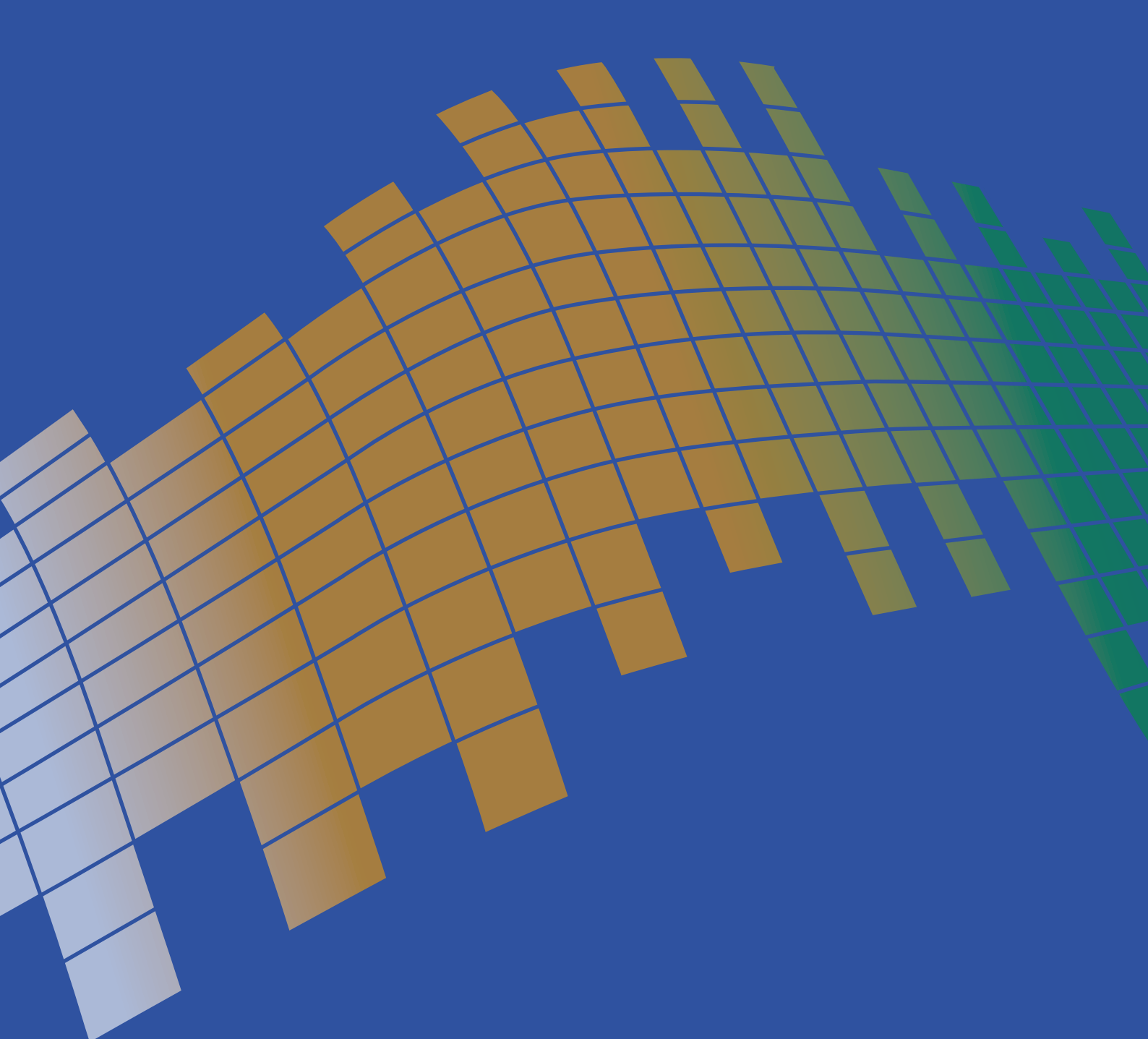
TABELLA N. 10 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2012-2013)

(IN MILIONI DI EURO)	2012	2013
totale valore economico direttamente generato	3.647,6	3.606,2
distribuzione agli stakeholder		
costi operativi (fornitori)	2.630,6	2.519,9
dipendenti	282,0	279,5
azionisti e finanziatori	226,6	238,6
pubblica amministrazione	88,8	128,3
collettività	4,7	5,1
impresa	414,9	434,8

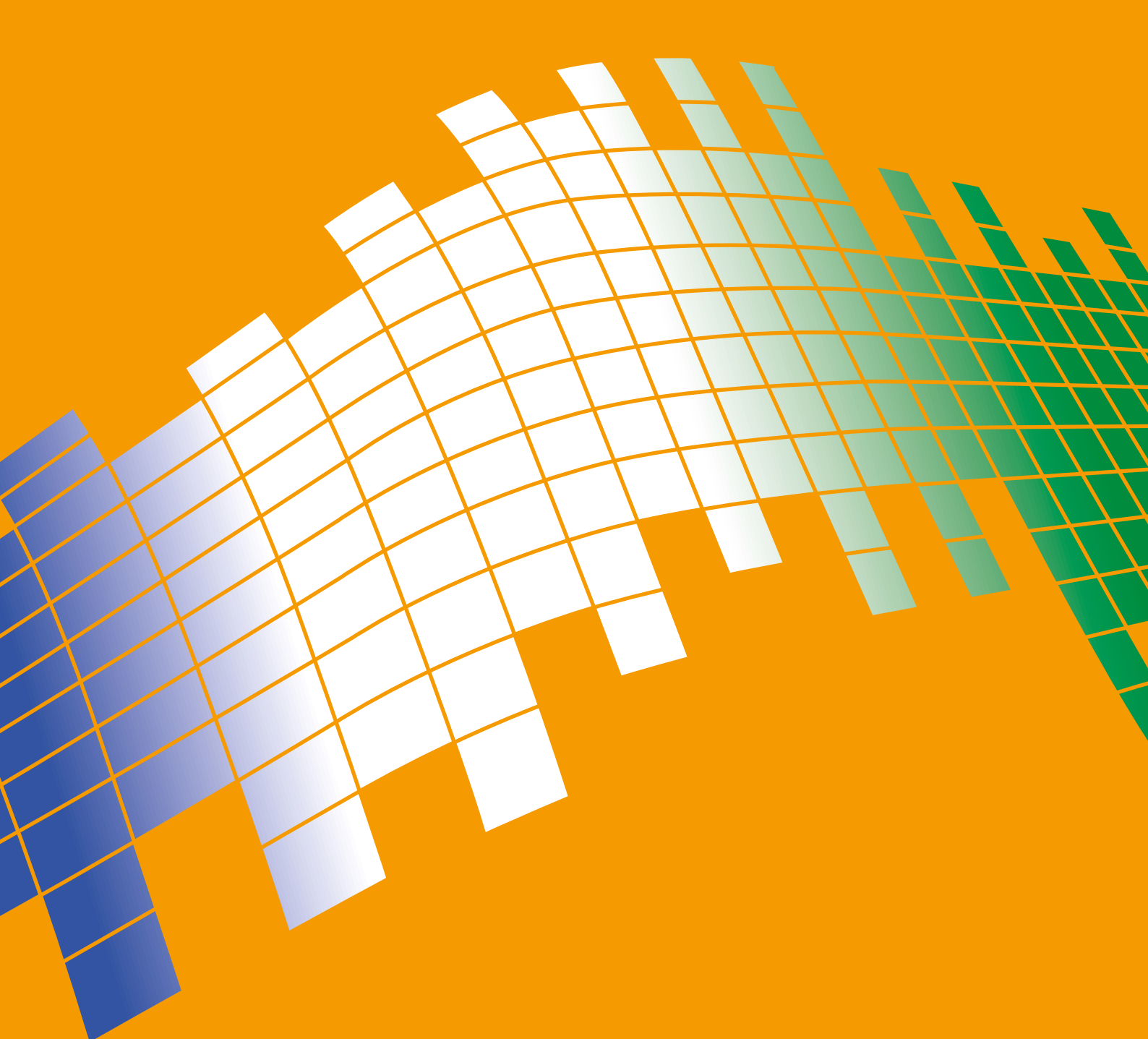
TABELLA N. 11 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2012-2013)

(%)	2012	2013
fornitori	72,1	69,9
dipendenti	7,7	7,8
azionisti e finanziatori	6,2	6,6
pubblica amministrazione	2,5	3,6
collettività	0,1	0,1
impresa	11,4	12,0

²² L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder è di 80,4 milioni di euro.







2013

**LE RELAZIONI
SOCIO-ECONOMICHE
CON GLI STAKEHOLDER**

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti si riferiscono al Gruppo; i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care, alle tariffe e alle attività di comunicazione si riferiscono ad un perimetro più circoscritto e alle società operative di volta in volta richiamate nel testo.

Il capitolo descrive, in modo congiunto, le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività, poiché i dati e le informazioni relative ai servizi erogati (qualità percepita, qualità erogata, customer care) si riferiscono prevalentemente all'area di Roma e provincia, in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti²³; le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono invece tutte le aree servite.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA

I CLIENTI DEL SERVIZIO ELETTRICO E GAS

Secondo gli ultimi dati pubblicati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico²⁴, **Acea Energia** si conferma il **terzo operatore in Italia** per volumi commercializzati nel **mercato finale della vendita dell'energia**, con una **quota di mercato del 4,3%**.

La dinamica concorrenziale del mercato libero fa sì che ogni anno si verifichino movimenti più o meno marcati: da un lato Acea Energia acquisisce nuovi clienti, attraverso le proprie campagne

commerciali, dall'altro ne cede una quota parte, che viene attratta dai principali concorrenti. Osservando le variazioni intervenute tra il 2013 e il 2012 nei diversi segmenti del mercato energetico gestiti da Acea Energia, si nota una **sostanziale stabilità** dei clienti **sia sul mercato di maggior tutela sia sul mercato libero**, coerentemente con la strategia della società di fidelizzare la propria clientela.

TABELLA N. 12 – VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2011-2013)

	2011	2012	2013
mercato di maggior tutela (n. punti prelievo)	1.147.771	1.088.701	1.071.557
mercato libero – mass market (n. punti prelievo)	218.105	236.652	224.733
mercato libero – grandi clienti (n. punti prelievo)	110.251	61.336	76.543
mercato libero gas (n. punti di riconsegna)	95.083	97.607	98.676

Nel 2013, con allegato alla Delibera 500/2013/R/COM, l'Autorità ha aggiornato il *Glossario della bolletta elettrica*, dal quale sono tratte le definizioni dei segmenti del mercato dell'energia (vedi box).

I SEGMENTI DEL MERCATO DELL'ENERGIA

- **servizio di maggior tutela**: è il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico. Il cliente domestico o le piccole imprese (con meno di 50 addetti ed un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, alimentate in bassa tensione) sono serviti in **maggior tutela** se non hanno mai cambiato fornitore o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di **maggior tutela** si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI rimaste senza fornitore, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.
- **mercato libero**: dal 1° luglio 2007 il mercato dell'energia è stato liberalizzato: questo vuol dire che tutti i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore e a quali condizioni comprare l'elettricità. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità. In questo caso la bolletta riporta la scritta "mercato libero".

Fonte: AEEGSI, Glossario della bolletta elettrica (Allegato alla Delibera 7 novembre 2013, 500/2013/R/COM)

23 Nell'area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1 milione di clienti), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area, pertanto, clienti e collettività sono pressoché coincidenti. I dati (economici, ambientali e in parte di tipo sociale) relativi alle società partecipate, operative in altri territori per il servizio idrico integrato, sono presenti, spesso in forma aggregata, in diversi capitoli del report.

24 Vedi la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2013, capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI. Acea è inoltre il secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela, con una quota di mercato del 4,5%, e sesto operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 4,5%.

Miglioreremo le relazioni con i clienti tramite lo sviluppo di Sistemi di Gestione avanzati e il potenziamento dei canali di contatto.



Intendiamo esprimere la nostra mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale.

I CLIENTI DEL SERVIZIO IDRICO

Acea è il primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) per popolazione servita, con un bacino di circa 8,5 milioni di abitanti in Italia. L'azienda, gestore storico del servizio idrico a Roma, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore

di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)²⁵ in provincia di Roma e 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 (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America²⁶.

TABELLA N. 13- UTENZE E ABITANTI SERVITI IN ITALIA DALLE PRINCIPALI SOCIETÀ IDRICHE DEL GRUPPO ACEA (2012-2013)

SOCIETÀ	UTENZE SERVITE		POPOLAZIONE SERVITA	
	2012	2013	2012	2013
Acea Ato 2	584.477	590.499	3.700.000	3.700.000
Acea Ato 5	188.214	188.487	460.000	460.000
Gori (*)	539.866	541.438	1.437.000	1.441.170 (**)
Acque (*)	321.807	321.807	718.418	718.418
Publiacqua (*)	382.417	384.290	1.226.376	1.229.691
Umbra Acque	230.000	230.439	511.000	501.351 (**)
Acquedotto del Fiora	234.132	234.286	412.372	412.372
totale	2.480.913	2.491.246	8.465.166	8.463.002

(*) alcuni dati 2012 per le società Gori, Acque e Publiacqua sono stati rettificati a seguito di nuove estrazioni dai database aggiornati; inoltre per il 2013 non sono ancora disponibili i dati definitivi di Acque e si riportano i dati al 31.12.2012.

(**) Fonte ISTAT al 01-01-2013

LA QUALITÀ PERCEPITA

Acea affida ad una società esterna specializzata, individuata con gara, la conduzione di indagini di customer satisfaction volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi elettrico, idrico²⁷ e di illuminazione pubblica.

L'Unità Rapporti Istituzionali coordina il processo, di concerto con le società operative, seguendo l'iter delle indagini: dalla definizione dei questionari all'individuazione dei campioni da intervistare, fino alla presentazione dei risultati e all'interpretazione condivisa degli output emersi.

Nel 2013, in continuità con gli anni precedenti, sono state realizzate due rilevazioni semestrali, condotte con una metodologia²⁸ che ha consentito l'elaborazione di indicatori specifici²⁹:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (voto da 1 a 10), espressione di un giudizio "impulsivo" da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti 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 dei clienti in merito ai singoli aspetti del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index - CSI Intensità Soddisfazione**, voto da 1 a 10)³⁰ che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

25 Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in 92 Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa tramite società partecipate vedi nell'*Identità aziendale* il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo.

26 Vedi capitolo *Le attività estere*.

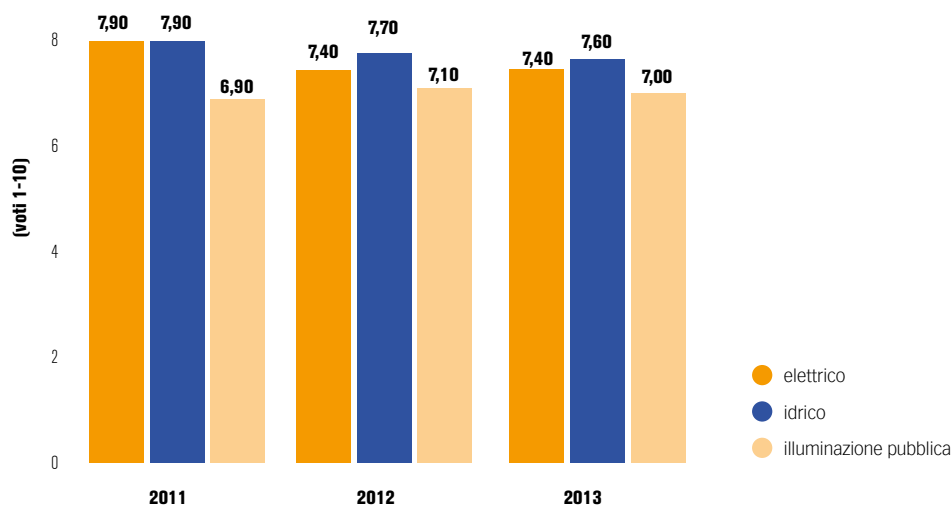
27 Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2-Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite le società partecipate.

28 Metodologia CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 2,8% e un livello di significatività del 95%.

29 Si segnala che le rilevazioni in merito ai "canali di contatto" hanno interessato clienti selezionati con la metodologia del "call back" cioè persone che avevano di recente usufruito dei servizi telefonici (numero verde commerciale o di segnalazione guasti) o che si erano recate presso lo sportello o che avevano richiesto un intervento tecnico, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

30 Gli indici CSI Intensità Soddisfazione sono costruiti in base al voto medio di soddisfazione e all'importanza attribuita a ciascun aspetto.

GRAFICO N. 10 - GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2011-2013)



NB: i valori sono la media delle due rilevazioni semestrali di ciascun anno

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

Le rilevazioni sulla **qualità percepita del servizio di fornitura di energia elettrica** si sono svolte nei mesi di maggio/giugno e novembre/dicembre 2013, tramite interviste telefoniche rivolte ad un **campione complessivo di 9.225 clienti: 5.012 per gli aspetti relativi alla vendita dell'energia**, gestiti da Acea Energia, e **4.213 per gli aspetti tecnico-gestionali** della distribuzione di energia (rete), facenti capo ad Acea Distribuzione.

Il **giudizio globale sul servizio elettrico**, sia per gli aspetti tecnici che per quelli di vendita, si mantiene buono, pur registrando un lieve calo per la vendita; complessivamente resta elevata la percentuale di intervistati che giudica il servizio **tra la sufficienza e l'eccellenza: l'89%** (91,5% Rete, 86,5% Vendita) (vedi tabella n. 14).

TABELLA N. 14 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2012-2013)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2012 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)		2013 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	
		RETE	VENDITA	RETE	VENDITA
eccellenza	9 - 10	24,0%	21,5%	25,0%	15,5%
bontà	8	35,0%	35,5%	37,5%	36,0%
sufficienza	6 - 7	31,0%	32,0%	29,0%	35,0%
insufficienza	1 - 5	10,0%	11,0%	8,5%	13,5%
media totale		7,5	7,3	7,6	7,1

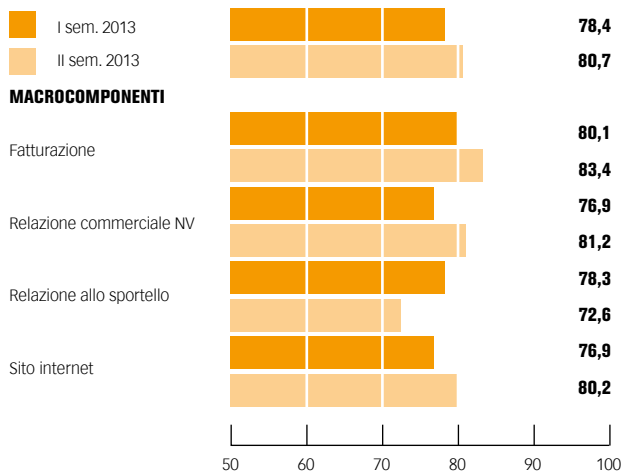
Circa le **attività di vendita** (gestione commerciale e di contatto), i risultati delle due indagini semestrali evidenziano, **per i clienti del mercato di maggior tutela, un indice di soddisfazione complessivamente stabilmente buono** (79,55 su 100), con una discreta intensità di soddisfazione (6,75 su 10); rispetto allo scorso anno scendono lievemente gli indici di soddisfazione per i macrofattori **relazione allo sportello** e **sito internet** (vedi grafico n. 11). Guardando le percentuali di intervistati soddisfatti³¹ sui **singoli fattori di qualità** del servizio, si nota l'apprezzamento dei due item ritenuti più rilevanti per la fatturazione: **"correttezza degli importi"** (82% di soddisfatti, come

media delle due rilevazioni) e **"facilità di lettura bollette"** (79%); per il numero verde commerciale, la **"capacità dell'operatore di risolvere il problema"** registra il 74% di soddisfatti, la **"chiarezza delle risposte"** e la **"cortesia dell'operatore"** rispettivamente il 78 e l'88,5%; per i tre fattori di qualità più importanti nell'ambito della relazione allo sportello, la **"competenza"** e la **"cortesia"** dell'operatore incontrano la piena soddisfazione degli intervistati, con l'81% e l'87,5%, mentre il **"tempo d'attesa"**, con il 58,5%, non raggiunge un livello adeguato di soddisfazione; riguardo infine il sito internet, la **"facilità di navigazione"** registra il 76,5% di soddisfatti e la **"gamma di operazioni disponibili"** il 77%.

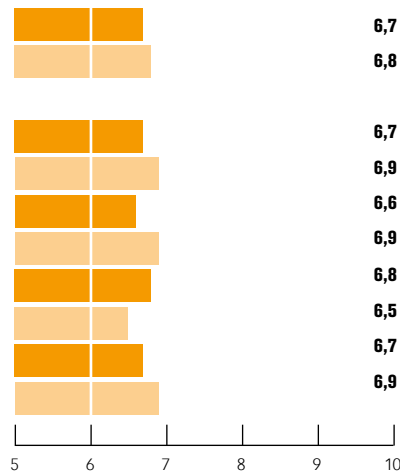
31 Per una migliore comprensione delle percentuali di intervistati soddisfatti, si tenga presente che il valore atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio può essere considerato pari o superiore al 75% (valore soglia).

GRAFICO N. 11 - SERVIZIO ELETTRICO - VENDITA MERCATO DI MAGGIOR TUTELA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2013)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



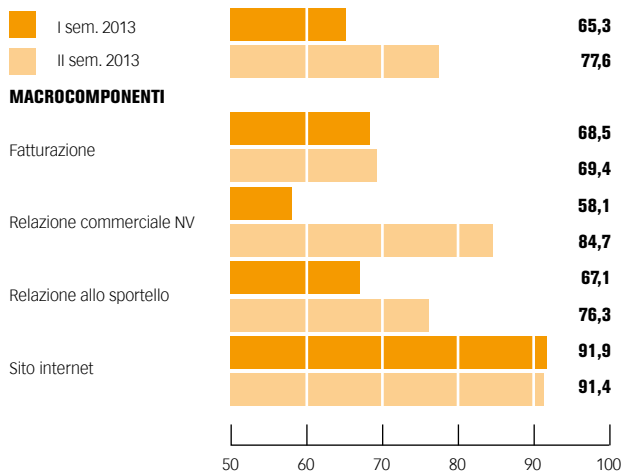
Per i clienti del **mercato libero** il livello di soddisfazione complessiva è di 71,45 su 100, in calo rispetto al 76,4 del 2012, in particolare per il peggioramento delle macrocomponenti fatturazione e numero verde commerciale, quest'ultimo, tuttavia, concentrato esclusivamente nel primo semestre; aumenta invece ulteriormente il già elevato indice di soddisfazione sul sito internet (vedi grafico n. 12).

Riguardo i principali **fattori di qualità** valutati dai **clienti del mercato libero**, nell'ambito fatturazione la "correttezza importi" e la "facilità di lettura bollette" non incontrano piena soddisfazione, con, rispettivamente, il 68% e il 66% di intervistati soddisfatti, come media delle due rilevazioni; anche per il numero verde commerciale, i due item più

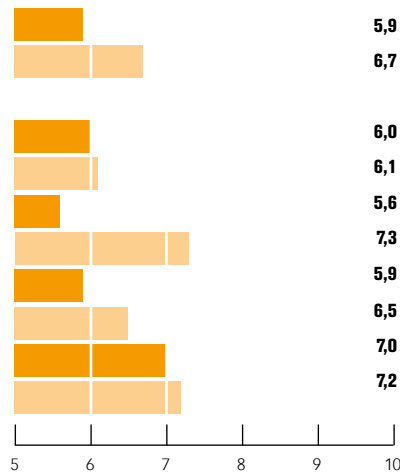
rilevanti: la "capacità di risolvere il problema" (67,5%) e la "chiarezza delle risposte fornite dall'operatore" (71%) non raggiungono una buona percentuale di soddisfatti, sebbene le due rilevazioni mostrino percentuali in forte risalita nel secondo semestre; per la relazione allo sportello il "tempo di attesa" rivela maggiore problematicità, con il 57% di clienti soddisfatti, mentre la "competenza degli operatori" ha il 75,5% di intervistati soddisfatti e la "cortesia degli operatori" è apprezzata, di media, dall'84,5% dei clienti; infine molto buone le valutazioni sul sito internet, con il 90% di soddisfatti per la "gamma di operazioni disponibili", il 93% sulla "facilità di navigazione" e il 91% per la "ricchezza di informazioni presenti sul sito".

GRAFICO N. 12 - SERVIZIO ELETTRICO - VENDITA MERCATO LIBERO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2013)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE

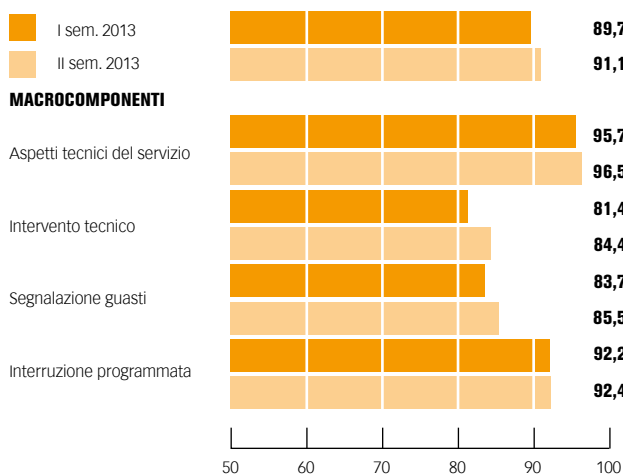


Per quanto concerne le indagini sulla soddisfazione dei clienti in merito alle attività di **distribuzione dell'energia** (rete) i risultati dei due semestri mostrano, **negli indici complessivi**, un alto **livello di apprezzamento**

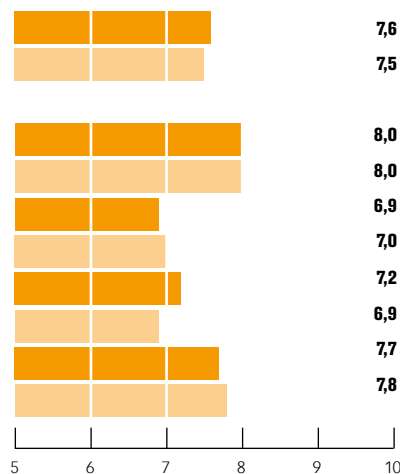
(**90,4 su 100**), e una discreta intensità di soddisfazione (7,5 su 10). Tutte e quattro le macrocomponenti indagate, in coerenza con lo scorso anno, ricevono valutazioni molto positive (vedi grafico n. 13).

GRAFICO N. 13- SERVIZIO ELETTRICO - RETE: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2013)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



Le percentuali di clienti soddisfatti in merito ai singoli fattori di qualità delle macrocomponenti del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (rete), coerentemente, sono elevate: in particolare la "continuità del servizio", considerato il fattore di qualità più importante entro gli aspetti tecnici, registra il 96,5% di intervistati soddisfatti, come media dei due semestri, "l'efficacia" e la "rapidità dell'intervento tecnico", hanno, rispettivamente, l'81,5% e l'83% di soddisfatti; nell'ambito della segnalazione guasti, "l'attesa prima del ripristino del servizio" registra il 75,5% di intervistati soddisfatti, mentre sono più elevate le percentuali di soddisfatti sugli altri due item rilevanti: la "chiarezza delle risposte fornite dall'operatore" (87%) e il "tempo di attesa prima di parlare con l'operatore" (84%); circa l'interruzione programmata, infine, la "correttezza di informazione sui tempi di ripristino" e il "tempo di preavviso di sospensione del servizio" registrano il 92,5% e il 92% di soddisfatti.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Le rilevazioni sulla qualità del servizio idrico percepita dai clienti si sono svolte nei periodi di aprile/maggio e dicembre 2013, tramite interviste telefoniche a un campione complessivo di 3.226 residenti nei comuni di Roma e Fiumicino, costituito da clienti domestici e Amministratori di condominio.

Il giudizio globale sul servizio idrico si conferma positivo e stabile, con il 96% degli intervistati che lo valuta tra la sufficienza e l'eccellenza, sebbene subisca una contrazione la percentuale di coloro che indicano un giudizio eccellente e aumenti il peso della componente "sufficienza" (vedi tabella n. 15).

TABELLA N. 15 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2012-2013)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2012	2013
		(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)
eccellenza	9 - 10	21,5%	16,5%
bontà	8	41,5%	41,0%
sufficienza	6 - 7	33,0%	38,5%
insufficienza	1 - 5	4,0%	4,0%
media totale		7,7	7,6

Le rilevazioni dei due semestri evidenziano un deciso apprezzamento del servizio idrico nel suo complesso (con un indice di 86 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (7,2 su 10). Fatta eccezione per il numero verde di segnalazione guasti, la cui valutazione è peggiorata rispetto allo scorso anno, tutte le altre macrocomponenti del servizio evidenziano buoni livelli di soddisfazione, incluso il macrofattore "intervento tecnico", introdotto nel 2013 (vedi grafico n. 14).

Osservando i singoli item indagati³² per ciascun macrofattore, si evidenzia, tra gli aspetti tecnici, l'ottimo giudizio sulla continuità di erogazione del servizio idrico, con il 98,5% di intervistati soddisfatti (come media delle rilevazioni semestrali); entro la componente intervento tecnico i due fattori di qualità ritenuti più importanti – "rapidità d'intervento" e "risolutività ed efficacia dell'intervento" – registrano, rispettivamente, il 69,5% e l'83,5% di soddisfazione. Nella componente fatturazione, i due item di maggior rilievo - la

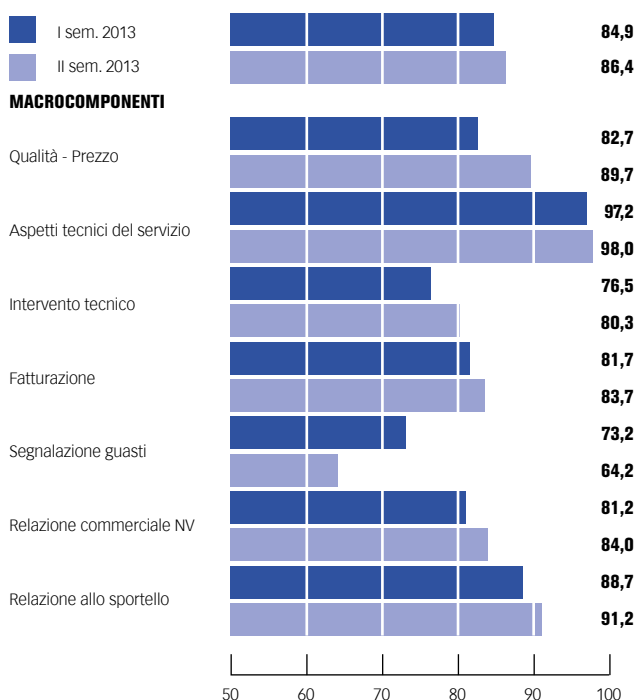
32 Il valore atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio è pari o superiore al 75% (valore soglia)

“correttezza degli importi” e la “regolarità nella lettura dei contatori” – registrano l’86% e il 75,5% di soddisfatti; entro l’ambito della segnalazione guasti, i fattori che registrano minore percentuale di soddisfatti sono anche quelli ritenuti più rilevanti: la “competenza dell’operatore”, con il 67,5%, e i “tempi di attesa”, con il 62%; gli stessi fattori di qualità (competenza e tempi di attesa), entro

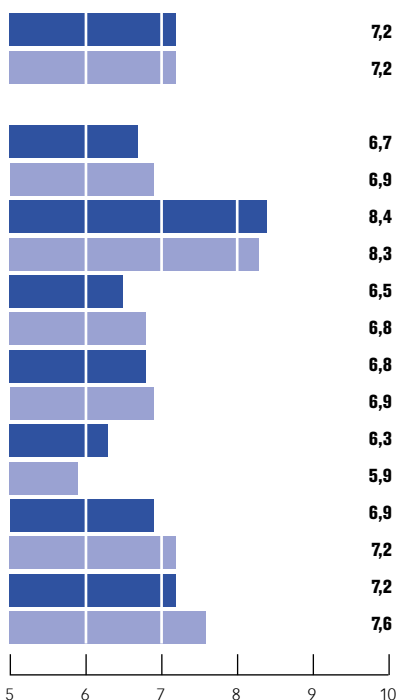
la componente del numero verde commerciale, registrano, rispettivamente, l’84% e il 77%; nell’ambito della relazione allo sportello, infine, la “competenza dell’operatore” registra il 90% di intervistati soddisfatti, i “tempi di attesa” l’83% e i “tempi di gestione della richiesta” il 91,5%.

GRAFICO N. 14 - SERVIZIO IDRICO: CSI - CLIENTI SODDISFATTI E CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2013)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRI COMUNI DELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE E IN ALTRI ATO

Le indagini di customer satisfaction volte a rilevare la soddisfazione dei clienti in merito al servizio idrico erogato, vengono svolte, oltre che a Roma e Fiumicino, anche presso altri comuni in Provincia di Roma.

Nel 2013 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione rappresentativo dell’universo delle utenze domestiche presenti nei comuni ricadenti nell’Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, distinti nei 4 bacini di competenza (nord, est, sud, ovest). Complessivamente sono stati intervistati 2.419 residenti nei comuni di Monterotondo, Tivoli, Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Frascati e Cerveteri. il giudizio globale rilevato è stato pari a 7 (scala 1-10).

Acea, inoltre, conduce indagini di customer satisfaction anche presso i clienti delle altre società del Gruppo che gestiscono il servizio idrico integrato in altri Ambiti Territoriali Ottimali (nel Lazio, in Campania, in Toscana e in Umbria) condividendo con tali società sia l’impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Le rilevazioni sulla qualità del servizio di illuminazione pubblica percepita dai cittadini romani si sono svolte in aprile e in ottobre 2013 mediante interviste telefoniche somministrate a un campione complessivo di 2.406 abitanti, rappresentativi di tutti i Municipi, raggruppati in 3 macroaree urbane: Roma centro-nord, est-sudest, sud-ovest.

Il giudizio globale si mantiene stabilmente positivo, con l’86% degli intervistati che esprime un voto tra la sufficienza e l’eccellenza (6 -10) (vedi tabella n. 16).

TABELLA N. 16 - GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2012-2013)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2012 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	2013 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)
eccellenza	9 - 10	13,0%	13,5%
bontà	8	29,5%	28,5%
sufficienza	6 - 7	46,0%	44,0%
insufficienza	1 - 5	11,5%	14,0%
media totale		7,1	7,05

L'indagine ha riguardato **2 macrocomponenti del servizio** - gli aspetti tecnici e il numero verde di segnalazione guasti. Gli **"aspetti tecnici del servizio"** sono stati differenziati tra quelli imputabili all'operato di Acea - la continuità del servizio di illuminazione (cioè l'assenza di guasti o disservizi in città); gli orari di accensione e spegnimento e la colorazione della luce - e quelli dipendenti da altri soggetti³³ - la presenza e capillarità del servizio; l'intensità dell'illuminazione di strade, parchi e giardini; l'illuminazione di monumenti - e rappresentati graficamente da due voci distinte.

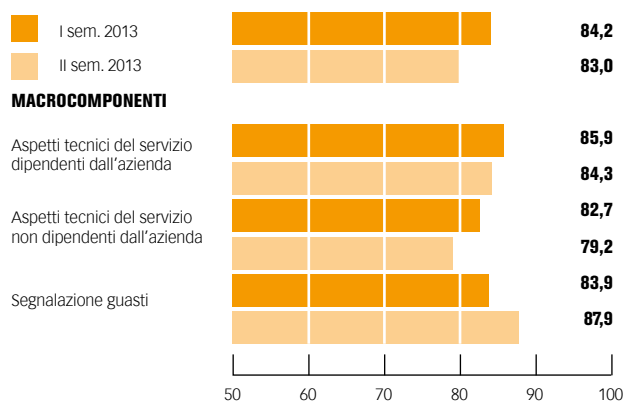
I risultati delle rilevazioni dei due semestri (vedi grafico n. 15) evidenziano l' apprezzamento del servizio nel suo complesso (indice 83,6 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (6,85 su 10).

I singoli item indagati, nell'ambito degli aspetti tecnici riconducibili

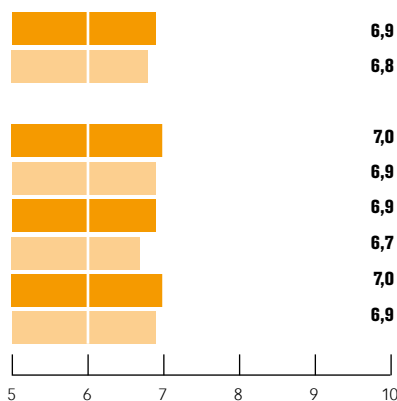
all'attività di Acea Illuminazione Pubblica, registrano tutti un'elevata percentuale³⁴ di utenti soddisfatti: l'item **"continuità del servizio di illuminazione"**, considerato il più rilevante dagli intervistati, ha una percentuale di clienti soddisfatti pari all'83,5%, come media dei due semestri. Ricevono, nel complesso, buoni giudizi anche gli **aspetti tecnici non direttamente dipendenti dall'azienda**, in particolare **"l'intensità di illuminazione delle strade"** e **"la presenza e capillarità del servizio"**, considerati i fattori più rilevanti, registrano, rispettivamente, l'80% e l'84% di utenti soddisfatti. Infine, anche i fattori di qualità indagati entro la componente **"segnalazione guasti"** ricevono buon apprezzamento; si segnalano i tre item considerati di maggiore importanza: la **"competenza dell'operatore"**, con una percentuale media di utenti soddisfatti tra i due semestri dell'89%, la **"facilità nel trovare la linea libera"**, 81%, e i **"tempi di attesa per parlare con l'operatore"**, 79,5%.

GRAFICO N. 15 - SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI - CLIENTI SODDISFATTI E CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2013)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



33 Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

34 Il valore percentuale atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio è pari o superiore al 75% (valore soglia).

LA QUALITÀ EROGATA

Acea, tramite le società operative dedicate, svolge ogni anno interventi **volti a rinnovare o ampliare le infrastrutture** (reti e impianti), ad ottimizzarne la gestione, a rendere più efficaci e tempestivi i ripristini in caso di guasti, affinché **la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento**. Allo stesso modo si prende cura dei processi che rendono più efficiente il contatto diretto con i clienti, formando il personale dedicato ed implementando adeguati strumenti di gestione commerciale. I sistemi di monitoraggio e di analisi delle prestazioni, infine, aiutano a tenere sotto controllo la qualità erogata dei servizi ed a pianificare azioni migliorative.

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:

- 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 per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)³⁵. Per il **settore idrico**, entrato nel 2012 sotto il controllo dell'Autorità che sta provvedendo, progressivamente, ad emanare gli atti regolatori, si fa anche riferimento alla Carta dei servizi, al Regolamento d'utenza e ad altri parametri di qualità previsti dalle Convenzioni di Gestione che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambiti Territoriali Ottimali (AATO);
- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e la Pubblica Amministrazione, ne regola anche i parametri qualitativi (standard di prestazione).

L'azienda è tenuta a rispettare i parametri di qualità definiti dalle controparti, che prevedono anche sistemi incentivanti, **con premi in caso di buone performance e penali in caso di mancato rispetto degli standard**. Gli scostamenti negativi dagli standard di qualità dei servizi prevedono per alcune prestazioni anche rimborsi automatici ai clienti.

Sia Acea SpA sia le società operative, come più avanti precisato, operano secondo Sistemi di gestione certificati³⁶ (vedi anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

Acea Distribuzione, titolare della concessione ministeriale per la gestione del **servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello**, pianifica ed esegue 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. Acea Distribuzione è il **terzo operatore nazionale** per volumi di energia elettrica distribuita. La società è certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 (**Qualità**), UNI EN ISO 14001:2004 (**Ambiente**), BS OHSAS 18001:2007 (**Sicurezza**) e, dal 2013, UNI EN ISO 50001:2011 (**Energia**) in coerenza con l'alto livello di attenzione alle procedure operative. Inoltre, per quanto concerne i lavori affidati in appalto, Acea Distribuzione applica un **sistema di controllo e monitoraggio dei parametri di qualità, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavori**, tramite verifiche svolte dall'Unità Ispezione Cantieri (vedi box dedicato al **Vendor Rating** nel capitolo *Fornitori*).

Gli interventi sulle infrastrutture, finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio**, secondo gli sfidanti obiettivi stabiliti dall'AEEGSI, nonché ad **umentare l'efficienza energetica delle reti**, vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore (norme legislative e Delibere dell'AEEGSI) 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.

Nel 2013, Acea Distribuzione ha avviato l'elaborazione del piano strategico 2014-2018 che prevede interventi di **rinnovamento delle infrastrutture energetiche** e la realizzazione di **progetti di innovazione tecnologica**. Tra i primi rientrano le attività di **ammmodernamento e manutenzione ordinaria e straordinaria** eseguite sulle **apparecchiature delle cabine primarie** e sulle **linee elettriche aeree AT**, gli **interventi di attuazione di Piano Regolatore MT** (vedi box dedicato), gli interventi di **ricostruzione e manutenzione delle cabine secondarie** nonché i numerosi **interventi sulla rete BT** finalizzati al miglioramento della continuità del servizio (vedi box sui Principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche).

GLI INTERVENTI DI ATTUAZIONE DI PIANO REGOLATORE MT

Gli interventi di attuazione del Piano Regolatore MT hanno la funzione di conciliare due diverse esigenze: da un lato assicurare l'elevato livello di qualità del servizio elettrico, prescritto dall'Autorità nazionale di settore, dall'altro ottimizzare i costi di investimento e di gestione del servizio.

Il Piano prevede la realizzazione di nuove dorsali al fine di razionalizzare e potenziare la rete e contestualmente attuarne il cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV.

Il passaggio ad un valore più elevato di tensione si rende necessario per **umentare considerevolmente la capacità di trasporto della rete e diminuire le perdite fisiche di energia e le cadute di tensione**. L'aumento della capacità di trasporto delle singole linee permette di conseguire, inoltre, a parità di carico, una significativa riduzione della lunghezza complessiva della rete e garantisce un buon margine di potenza residua per nuove connessioni. Nel 2013 sono stati avviati complessivamente 25 interventi di attuazione del Piano Regolatore MT nelle aree Centro Nord, Est-SudEst e Sud-Ovest del territorio di Roma Capitale.

35 L'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ridenominata nel 2013 Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) ha preso in carico nel 2012 anche l'attività regolatoria per il settore idrico. In quest'ambito gli atti regolatori sono in progressiva emanazione.

36 Acea è certificata UNI EN ISO 9001:2008 per "la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato", gestito da Acea Ato 2 su Roma e provincia, e per la "progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica", gestiti su Roma da Acea Illuminazione Pubblica.

I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2013)

LINEE AT E CABINE PRIMARIE

È stata **ultimata la realizzazione della linea elettrica**, in cavi interrati, su un tracciato di 8,5 km, **per alimentare a 150 kV la cabina primaria (CP) Casal Palocco, contestualmente ricostruita. L'intervento garantisce migliore affidabilità di esercizio della rete** che alimenta tutte le cabine primarie della **zona del litorale** (CP Casal Palocco, CP Lido e CP Lido Nuovo) e consentirà, inoltre, di dismettere circa 32 km di linee elettriche aeree a 60 kV.

È stato ultimato **l'interramento delle linee elettriche aeree a 150 kV "Tor Cervara-San Basilio" e "San Basilio-Smistamento Est" in zona Casal Monastero**, per circa 2,4 km ed è stato **interrato un tratto di circa 2 km della linea aerea a 150 kV Cassia-Ottavia**. Sono stati realizzati i raccordi in cavi interrati per alimentare a 150 kV la **cabina primaria Castro Pretorio**, contestualmente in corso di ricostruzione.

È stata **attivata la cabina primaria Malagrotta** e si sono **conclusi i lavori di costruzione**, e di connessione alla rete AT, della **nuova cabina primaria Torrenova**, funzionale ad alimentare gli sviluppi urbanistici previsti nell'area (inclusa la Metro C).

Nel corso del 2013, inoltre, si sono svolte attività di adeguamento, ampliamento e ricostruzione di ulteriori 9 cabine primarie.

Il progetto di installazione dei **sistemi Petersen**, in grado di ridurre i guasti su rete, è proseguito **presso altre 6 cabine primarie** e presso la **cabina primaria Cesano** di Enel Distribuzione, che alimenta prevalentemente la rete di distribuzione di Acea. Al 31.12.2013, pertanto, il sistema è installato in 51 cabine sulle 70 complessive.

Si sono svolte, infine, le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle apparecchiature delle cabine primarie; sono state eseguite le attività di collaudo preliminari all'entrata in esercizio dei nuovi impianti, di quelli sottoposti a rifacimento e dei sistemi Petersen.

PROTEZIONE E MISURE AT E MT

Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio **sistemi di protezione elettrica per 28 nuovi stalli linee MT** e si sono svolti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle protezioni elettriche (verifica delle funzionalità/collaudo) delle cabine primarie (341 montanti AT e MT, 38 trasformatori AT/MT).

Sono stati installati 8 analizzatori di rete per verificare la qualità della tensione MT.

È stato implementato il Sistema di Monitoraggio della Qualità della Tensione, grazie all'attivazione del sistema centrale (server e rete trasmissione dati) e all'installazione delle infrastrutture di campo.

Sono state eseguite **misure della resistenza di terra presso 2.779 cabine secondarie**; sono state effettuate le misure delle tensioni di passo e contatto e la misura della resistenza totale di terra presso 15 cabine primarie e 162 cabine secondarie. Sono state predisposte le protezioni elettriche e gli automatismi relativi all'attivazione dei sistemi Petersen in 5 cabine primarie. Sono stati collaudati, tarati e messi in esercizio i sistemi di protezione elettrica di 33 apparecchi Recloser.

LINEE MT E BT

Per l'ammodernamento e il potenziamento della rete, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, **sono stati messi in opera circa 272 km di cavo sotterraneo MT a 20 kV** (244 km per rifacimento e 28 km per ampliamento).

Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, sono stati messi in opera circa **179 km di cavo BT** (111 km per rifacimento e 68 km per ampliamento);

tra le attività finalizzate al **miglioramento della qualità del servizio**, sono stati eseguiti **242 interventi di rinnovamento rete**;

sono stati realizzati **interventi di cambio tensione** sulla rete BT, da 220 V a 380 V, che hanno coinvolto 13.540 clienti.

Nell'ambito della **manutenzione straordinaria** di linee aeree MT:

sono stati eseguiti **71 interventi** per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc.;

è stata ispezionata la rete MT aerea per verificarne lo stato di conservazione e funzionalità, per un totale di 550 km.

CABINE SECONDARIE (MT E BT) E TELECONTROLLO

Sono state **realizzate o ampliate 150 cabine secondarie**, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e aumenti di potenza di clienti già connessi.

Sono state ricostruite (in tutto o in parte) 1.116 cabine in esercizio, per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporre al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature;

inoltre, sulle cabine secondarie sono stati realizzati **725 interventi di manutenzione straordinaria, 70 interventi di manutenzione ordinaria e 3.934 ispezioni** per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali/manufatti.

Il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori 200 cabine secondarie e 13 recloser portando il numero dei **nodi MT telecontrollati** al 31/12/2013 a **circa 5.500** unità, di cui 153 sezionatori da palo motorizzati. Sono stati svolti 3.400 interventi manutentivi.

Con riferimento ai rilevanti **progetti di innovazione tecnologica già avviati negli anni precedenti - Smart grid e Smart-network Management System - le loro fasi di attuazione sono proseguite nel 2013 e ne sono stati pianificati ulteriori sviluppi** (vedi paragrafo dedicato in Le relazioni con l'ambiente, Area energia), così come **è continuata l'installazione** nelle cabine primarie dei **sistemi Petersen**, in grado di ridurre i guasti su rete (al 31.12.2013 sono stati installati in 51 cabine sulle 70 in esercizio).

Inoltre, sempre nell'ambito delle soluzioni tecniche "smart" per il controllo delle reti, Acea Distribuzione **ha avviato nell'anno nuove sperimentazioni: il sistema Smart Grid Intelligence**, che permetterà

di monitorare, tramite analisi approfondite, la rete elettrica, allo scopo di prevenire gli eventi di interruzione del servizio, e il **sistema di Storage Distribuito su una dorsale in media tensione**, che prevede la realizzazione di sistemi di accumulo, per adesso a titolo sperimentale e su scala ridotta, corredati di "un'intelligenza locale" per la gestione smart di produzione di energia da fonte rinnovabile, delle interruzioni di tensione sul livello BT e per la gestione dei picchi di carico.

I progetti di innovazione tecnologica sono articolati in sotto-progetti, che sviluppano specifici ambiti di ricerca. In particolare, nel 2013 è **andato avanti il progetto ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione):**

l'applicativo, sviluppato in precedenza, consente di rilevare condizioni di esercizio critico delle singole porzioni di rete e di individuare le variazioni atte ad ottimizzarne il funzionamento, bilanciandone il carico; **nel corso dell'anno si è conclusa la sperimentazione della funzionalità dell'applicativo** e si è **avviata la sua integrazione con altri sistemi informativi** che ne permetteranno l'aggiornamento mensile. È stato inoltre intrapreso un ulteriore progetto, definito **"ORBT-Continuità"**, per l'individuazione puntuale dei clienti coinvolti in ciascun evento di interruzione, come previsto dall'evoluzione normativa.

Per quanto concerne lo sviluppo della **mobilità elettrica nella Capitale, a valle degli accordi stipulati e perfezionati tra Acea Distribuzione, Enel e**

Roma Capitale nel biennio precedente, è proseguito il progetto per l'installazione di **200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici** (100 a cura di Acea e 100 a cura di Enel). L'obiettivo è quello di sperimentare la realizzazione del sistema di ricarica, testarne il funzionamento in condizioni reali e attuare l'interoperabilità con analoghe infrastrutture di Enel. Acea Distribuzione ha avviato i procedimenti autorizzativi previsti dalla legge ed **ha già potuto installare e mettere in opera nel 2013 le prime 12 colonnine.**

Tra le iniziative intraprese nel 2013, è da segnalare anche il **protocollo d'intesa** siglato tra Acea, Telecom e Fastweb per **l'estensione della rete a "banda ultralarga"** nella Capitale (vedi box di approfondimento).

INTERNET SUPERVELOCE A ROMA: SIGLATO ACCORDO ACEA-TELECOM-FASTWEB

A fine marzo 2013 è stato siglato un protocollo d'intesa tra Acea, Fastweb e Telecom con l'obiettivo di estendere nel territorio di Roma Capitale la rete a banda ultralarga con possibilità di connessione internet a 100 Megabit al secondo. L'accordo, che prevede la realizzazione di circa 4.600 nuovi punti di fornitura di energia elettrica, oltre a garantire il coordinamento delle attività delle tre società, limita al massimo il disagio alla cittadinanza derivante dall'apertura di cantieri stradali. Acea investirà circa 6 milioni di euro per la realizzazione della rete di alimentazione elettrica degli apparati elettronici di ultima generazione.

È prevista l'applicazione di tecniche per minimizzare l'impatto ambientale all'atto della posa delle infrastrutture, impiegando sistemi come il *no-dig* (posa in opera dei cavi senza l'apertura di trincee a cielo aperto) e le mini-trincee per la posa di fibra ottica. I quadri elettrici saranno in parte alloggiati in locali interrati. Al 31 dicembre 2013 Acea Distribuzione ha attivato 757 nuovi punti di fornitura di energia elettrica e, grazie all'accordo sottoscritto, è stata evitata la sovrapposizione di interventi sul territorio comunale, per una lunghezza complessiva pari a circa 8,5 km di scavo.

È andata avanti, infine, l'attività di **installazione** presso le utenze attive in BT **dei contatori digitali in telegestione**: nel corso dell'anno sono stati installati **5.556 contatori**, che hanno portato ad un **totale di oltre 1,5 milioni di contatori digitali installati al 31.12.2013**, pari a circa il 98% delle utenze.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'AEEGSI

I **parametri di qualità del servizio elettrico** in relazione agli **aspetti commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) sono definiti a livello nazionale dall'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)**, che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti. L'Autorità ha emanato le Delibere³⁷, attualmente vigenti, volte a **regolare la qualità dei servizi di distribuzione, misura, trasmissione e di vendita dell'energia elettrica e del gas per il IV periodo di regolazione 2012-2015.**

Il 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"**³⁸, sia per le attività che fanno capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle che fanno capo al **venditore**, ai sensi del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi

di vendita di energia (TIQV) (vedi tabelle nn. 17, 20-24). Ogni anno Acea fa pervenire all'AEEGSI i risultati conseguiti, che vengono sottoposti a verifica, e li comunica, come prescritto, ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta.

Un parametro qualitativo è correlato al progressivo ampliamento del settore del mercato libero ed è volto a regolare la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (vedi tabella n. 19).

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Acea Distribuzione**; le **performance 2013** relative ai **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, **sono in corso di definitiva elaborazione³⁹ al momento della pubblicazione del presente documento**; tuttavia, a livello indicativo, si riportano, ove possibile, i **tempi medi di esecuzione delle prestazioni** e le relative percentuali di rispetto del tempo massimo, stimati (vedi tabella n. 17).

37 In particolare la Delibera ARG/elt 198/11 (ss. mm. ii.) per la qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, facenti capo al distributore, e la Delibera ARG/elt 164/08 (ss.mm.ii.) per la qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e di gas naturale.

38 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.

39 L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico chiede al gestore dei servizi di distribuzione e misura di comunicare le performance 2013 di qualità commerciale il 31/03/2014.

I dati, per quanto non ancora definitivi, mostrano una tendenziale tenuta di tutte le performance **entro i margini di rispetto del tempo massimo** indicato dagli standard, con la sola eccezione della "comunicazione dell'esito di verifica del gruppo di misura". Analogamente si dà una visione dell'andamento dei **livelli "generali" di qualità commerciale** per le attività di **distribuzione e misura** (vedi tabella n. 22) e dei due livelli specifici di qualità che regolano la **comunicazione dei dati tecnici** dal Distributore al Venditore (vedi tabella n. 19). Per quanto concerne i livelli "generali", **fatta eccezione per le risposte ai reclami scritti inerenti le attività di misura, tutti i parametri rientrano nella percentuale di rispetto** stabilita dallo standard. Le stime mostrano, inoltre, un lieve peggioramento nella tempestività di comunicazione dei "dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura". La prossima edizione del *Bilancio di sostenibilità* riporterà i dati 2013 definitivi.

Per quanto riguarda i **livelli "generali" e "specifici" di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita**, svolte da Acea Energia, è opportuno rilevare che le azioni e gli investimenti intrapresi nel 2012, finalizzati al miglioramento delle performance di risposta alle prestazioni commerciali, hanno contribuito al raggiungimento per il 2013 di un elevato miglioramento della performance del livello di raggiungimento degli standard specifici e generali su entrambi i mercati serviti (vedi tabelle nn. 20, 21, 23 e 24). In particolare, quanto al livello di rispetto dello standard generale, Acea Energia si è collocata nel 2013 ben al di sopra del livello minimo di standard previsto dal TIQV (95%), il cui mancato rispetto nel 2011 aveva generato, tra l'altro, l'apertura di un procedimento sanzionatorio da parte dell'AEEG a carico di Acea Energia. Anche per quanto concerne i livelli di rispetto degli standard specifici, nel complesso, si è registrato un costante miglioramento, con particolare riferimento alla performance di risposta ai reclami.

TABELLA N. 17 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2012-2013)
(2012: dati comunicati all'AEEGSI; 2013: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	2012				2013			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	20 gg. lav.	6,56	99,66%	6,46	99,19%	8,10	98,70%	7,98	98,98%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	4,92	99,74%	5,04	99,69%	5,70	99,60%	5,87	99,51%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,37	99,58%	1,37	99,35%	1,37	99,71%	1,30	99,59%
disattivazione della fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	0,96	99,62%	1,31	98,28%	1,11	99,62%	1,37	99,13%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1g. feriale	0,24	99,26%	0,29	98,63%	0,23	99,11%	0,25	99,09%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	1,88	89,82%	1,89	90,27%	2,19	86,45%	2,20	83,93%
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	1,87	93,67%	1,80	95,85%	1,99	93,26%	1,89	93,63%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	7,88	93,30%	7,34	95,85%	15,62	72,64%	14,48	75,54%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	56,00	0%	19,00	100%	/	/	104,00	0%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	(.)	99,74%	(.)	99,74%	(.)	99,81%	(.)	99,73%
sostituzione del gruppo di misura guasto (*)	15 gg. lav.					6,97	98,50%	5,98	98,33%
ripristino della corretta tensione di fornitura (*)	50 gg. lav.					/	/	1,00	100%
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee) (*)	10 gg. lav.					/	/	3,53	97,04%
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW) (*)	5 gg. lav.					/	/	2,20	98,81%
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW) (*)	10 gg. lav.					/	/	2,74	99,46%

(*) indicatore specifico introdotto a decorrere dal 01/01/2013.

(.) non applicabile

Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

PRESTAZIONE

	parametri AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	2012		2013	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivi per lavori su reti MT (*)	40 gg. lav	7,50	97,22%	17,86	81,63%
esecuzione di lavori semplici	30 gg. lav.	4,17	100%	12,05	94,74%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,21	100%	2,82	100%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	2,64	97,96%	2,16	100%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g feriale	0,54	96,72%	0,72	96,92%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	6,65	100%	12,83	82,35%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	57,00	50%	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	(.)	100%	(.)	99,44%
sostituzione del gruppo di misura guasto (**)	15 gg. lav.			0,29	100%
ripristino della corretta tensione di fornitura (**)	50 gg. lav.			/	/

(*) parametro inserito tra i livelli specifici di qualità a partire dal 2012 mentre sino al 2011 era considerato un livello generale.

(**) indicatore specifico introdotto a decorrere dal 01/01/2013.

(.) non applicabile

Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

In generale, il sistema degli indennizzi automatici ai clienti, da erogare per mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, parte da un importo base (vedi tabella n. 18), 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).

TABELLA N. 18 - INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ (2013)

IMPORTO BASE IN VIGORE (EURO)	TIPOLOGIA DI UTENZA
35	clienti in bassa tensione usi domestici
70	clienti in bassa tensione usi non domestici
140	clienti in media tensione

NB: l'indennizzo 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.

TABELLA N. 19 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE: TEMPESTIVITÀ COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (2012-2013)
(2012: dati comunicati all'AEEGSI; 2013: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	2012		2013	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	9,38	79,93%	11,86	60,61%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	14,07	81,77%	10,11	92,51%

NB: In caso di mancato rispetto dei parametri di riferimento viene corrisposto al cliente-venditore un indennizzo automatico base di 20 euro

TABELLA N. 20 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA – MERCATO DI MAGGIOR TUTELA (2012-2013) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	2012		2013
	parametri AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	/	100%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	58%	78,1%

NB: i clienti del servizio di maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro. Nel 2012 non sono pervenute richieste di rettifica di fatturazione né di doppia fatturazione.

TABELLA N. 21 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA – MERCATO LIBERO (2012-2013) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	2012		2013
	parametri AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	25,6%	37,5%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	33%	100%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	73,7%	80%

**TABELLA N. 22 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2012-2013)
(2012: dati comunicati all'AEEGSI; 2013: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)**

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2012				2013			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg. lav.	17,45	99,25%	20,15	97,52%	12,78	99,26%	14,71	99,42%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	90% entro 30 giorni solari	19,72	99,81%	19,28	99,36%	19,76	95,00%	18,96	97,43%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 30 giorni solari	42,34	73,28%	28,42	87,84%	41,79	50,36%	32,29	69,44%

(*) dal 2012 il riferimento indicato dall'Autorità è di 30 giorni solari

PRESTAZIONE

	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2012		2013	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg. lav.	13,30	100%	7,67	100%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione (*)	95% entro 30 giorni solari	16,26	100%	9,82	100%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 30 giorni solari	19,00	100%	53,00	50%

(*) dal 2012 il tempo di riferimento indicato dall'Autorità è di 30 giorni solari

TABELLA N. 23 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - MERCATO DI MAGGIOR TUTELA (2012-2013) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2012 percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	2013 percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	85,9%	98%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	82,8%	97,9%

TABELLA N. 24 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - MERCATO LIBERO (2012-2013) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2012 percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	2013 percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	75,6%	99,2%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	64,5%	98,1%

L'Autorità definisce e aggiorna i parametri di riferimento della qualità "tecnica" del servizio⁴⁰, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti.

Al momento della stampa del presente documento, **gli indicatori di continuità** relativi all'esercizio 2013 non sono stati ancora

completamente definiti, tuttavia, il dato provvisorio attualmente disponibile (vedi tabelle nn. 25 e 26) lascia presupporre che i risultati di performance conseguiti da Acea Distribuzione su durata e numero di interruzioni dell'erogazione di energia si confermino positivi, in coerenza con gli ultimi anni già consolidati⁴¹.

40 Delibera n. 198/11 e successive integrazioni.

41 Una volta verificati i dati, l'Autorità li rende pubblici e consultabili nel proprio sito web (www.autorità.energia.it)

TABELLA N. 25 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO
(2011-2012: dati certificati dall'AEEG; 2013: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)

	DURATA CUMULATA MEDIA INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE A RESPONSABILITÀ DELL'ESERCENTE PER CLIENTE BT L'ANNO (MINUTI)			PERCENTUALE DI MIGLIORAMENTO	
	2011	2012	2013	2013 VS. 2011	2013 VS. 2012
alta concentrazione	34,75	34,76	32,5	-6,5%	-6,5%
media concentrazione	48,04	61,97	51,3	6,8%	-17,2%
bassa concentrazione	78,14	93,56	76,7	-1,8%	-18,0%

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".

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).

TABELLA N. 26 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO
(2011-2012: dati certificati dall'AEEG; 2013: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)

	N. MEDIO INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO DI RESPONSABILITÀ DELL'ESERCENTE PER CLIENTE BT L'ANNO			PERCENTUALE DI MIGLIORAMENTO	
	2011	2012	2013	2013 VS. 2011	2013 VS. 2012
alta concentrazione	1,85	1,76	1,70	-8,1%	-3,4%
media concentrazione	3,85	4,85	3,40	-11,7%	-29,9%
bassa concentrazione	4,57	5,54	4,81	5,3%	-13,2%

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".

Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per i clienti MT**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici ai clienti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti⁴² in caso di interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito.

Sia per i **clienti BT** che per i **clienti MT** sono inoltre 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 dei clienti BT disalimentati per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico. Inoltre il distributore versa un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

Al momento della messa in stampa del presente documento i dati di consuntivo dell'esercizio non sono ancora disponibili.

LA QUALITÀ NELL'AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Acea, in base al *Contratto di servizio*⁴³ stipulato con Roma Capitale, gestisce l'**illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale**,

nel territorio del Comune di Roma, esteso per circa 1.300 km², un'area equivalente a circa 7 volte il territorio di Milano.

Nel maggio 2013, in coerenza con quanto stabilito lo scorso anno dal Consiglio di Amministrazione della holding, è stata perfezionata⁴⁴ la cessione del ramo di azienda di Acea Distribuzione, preposto alla progettazione e gestione delle infrastrutture di illuminazione pubblica, in Acea Illuminazione Pubblica SpA⁴⁵.

Acea Illuminazione Pubblica svolge pertanto le attività di **progettazione, costruzione, esercizio e gestione degli impianti**, secondo procedure conformi al Sistema di Gestione per la Qualità di Acea SpA⁴⁶ ed è inoltre autonomamente certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 (**Qualità**), UNI EN ISO 14001:2004 (**Ambiente**), OHSAS 18001:2007 (**Sicurezza**) e UNI EN ISO 50001:2011 (**Energia**).

Gli interventi per l'illuminazione vengono programmati e seguiti nelle loro fasi di avanzamento 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 del territorio e i beni culturali.

42 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 Conguaglio per il settore elettrico.

43 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 rinnovato fino al 31.12.2027.

44 La cessione del ramo d'azienda da Acea Distribuzione SpA in Acea Illuminazione Pubblica SpA era stata approvata nel 2012 dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, nel disegno riorganizzativo delle attività di gestione dell'illuminazione pubblica.

45 Acea Illuminazione Pubblica SpA, costituita nel 2010, era già operativa nel 2011 e nel 2012, avendo realizzato alcuni interventi – impianti e riqualificazione illuminotecnica – a Todi e a San Vittore del Lazio ed avviato, su Roma, il piano "Alta Produttività". Nel maggio 2013, a seguito della cessione del ramo d'azienda di Acea Distribuzione, l'assemblea dei soci ha modificato il modello di gestione societario, costituendo un CdA, composto da tre membri, in carica per il triennio 2013-2015, che ha nominato l'Amministratore Delegato.

46 Nella Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 di Acea SpA, titolare del contratto di servizio di gestione dell'illuminazione pubblica, rientrano infatti i processi relativi alla gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica gestiti dalla società operativa.

TABELLA N. 27 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2013)

punti luce (n.)	189.361 (+1,7% rispetto al 2012)
- p. luce artistico monumentale (n.)	- circa 11.000
lampade (n.)	214.359 (+ 1,5% rispetto al 2012)
rete elettrica MT e BT (km)	7.695 (+1% rispetto al 2012)

Sebbene il 2013, come precisato, sia stato un anno di transizione e di riorganizzazione societaria, i lavori si sono svolti in continuità: tra i **principali progetti ed interventi di illuminazione pubblica** effettuati nell'anno si segnalano:

1. gli **interventi su 2.284 punti luce**, incluse **1.147 nuove realizzazioni** (di cui **443 a LED** - Light-Emitting Diode⁴⁷ realizzati prevalentemente per l'**illuminazione funzionale** su strade di transito; si evidenziano inoltre **interventi di riqualificazione** nel centro storico e in alcune aree che includono elementi di interesse archeologico, presso i quali sono

stati realizzati, contemporaneamente, interventi di illuminazione funzionale ed artistica (vedi box di approfondimento);

2. la prosecuzione del piano pluriennale di **dismissione della rete di media tensione (MT)**, a servizio di una parte degli impianti di illuminazione pubblica, e la **contestuale alimentazione degli impianti** direttamente da forniture locali in bassa tensione (BT);
3. l'avvio, nell'ambito degli interventi di riparazione e manutenzione programmata, del **nuovo ciclo pluriennale di verifica dei sostegni** di tipo funzionale, con la conseguente **sostituzione** di quelli critici.

ILLUMINAZIONE DI VIALE GIOTTO E VIA GUERRIERI ENTRO IL PARCO DELLE MURA AURELIANE

Entro il più ampio progetto "Parco Lineare delle Mura Aureliane", avviato dal Dipartimento Città Storica di Roma Capitale, che ne prevede la progressiva riqualificazione, **nel 2013** è stato progettato e realizzato l'intervento di **illuminazione funzionale ed artistica** di viale Giotto e via Guerrieri.

Il progetto urbanistico di riqualificazione ha previsto la creazione di alcune **aree lineari adiacenti alle Mura dedicate al transito pedonale**, con elementi di arredo, panchine e pavimentazione di pregio. Queste aree sono state illuminate con **25 sostegni di design** di altezza 6 m. e sorgente a ioduri metallici (luce bianca 3.000 K). Contestualmente, è stata realizzata l'**illuminazione puntuale del tratto di Mura** oggetto del restauro: l'impianto artistico ha previsto l'installazione di **7 apparecchi da incasso nel terreno** con ottica asimmetrica e luce oro (1.800 K). La differenza cromatica consente di apprezzare le diversità dei materiali impiegati e segnala visivamente le aree di transito e sosta pedonale.

NUOVA LUCE NEL CENTRO STORICO: RESTYLING DELL'AREA DI TOR DI NONA E DEI MURALES

Il progetto di illuminazione è stato commissionato dal Dipartimento Città Storica di Roma Capitale in concomitanza degli interventi di riqualificazione (rifacimento pavimentazione, arredo urbano e sottoservizi) della zona di Tor di Nona, nel centro storico.

Gli interventi, oltre a riguardare la via di Tor di Nona, si sono estesi fino a Piazza Lancellotti e Piazza San Salvatore in Lauro. Il progetto e i lavori di Acea Illuminazione Pubblica hanno previsto l'**incremento di punti luce artistici (mensole a muro)** e la **riqualificazione di parti di impianto già in esercizio** per rendere **stilisticamente omogeneo tutto l'ambito**. Sono state installate **11 nuove mensole "Trastevere" con lanterna "Trastevere Nuovo Tipo"** con ottica cut-off e ne sono state **riqualificate 20** con il medesimo modello. In piazza San Salvatore in Lauro sono stati collocati **2 nuovi candelabretti tipo "Pincio"** nelle adiacenze della scalinata d'ingresso della Chiesa e un terzo candelabretto è stato posto nell'aiuola centrale di Piazza Lancellotti. Tutte le armature a corredo di mensole e candelabretti sono corredate di lampade a ioduri metallici (luce bianca 3.000 K) da 150 W.

Il progetto ha previsto **anche l'illuminazione artistica dei murales** risalenti agli anni '70. Per evidenziare la superficie pittorica sono stati impiegate **10 barre a LED** da 160 cm ciascuna in fila continua collocate a circa 370 cm dal piano di calpestio. Grazie alle micro ottiche tarate per emettere una lama di luce e alla temperatura di colore 3.100 K (luce calda), **la pittura e i ricchi cromatismi sono correttamente percepibili** senza effetti di abbagliamento né alterazione dei pigmenti colorati. Il progetto generale ha visto il coinvolgimento del MACRO (Museo Arte Contemporanea di Roma) evidenziato da una scritta sulla nuova scala di accesso che dal lungotevere adiacente porta a via di Tor di Nona. La scritta è stata illuminata con altre **4 barre a LED**, della medesima tipologia di quelle dedicate ai murales.

PARCO DI MONTE CIOCCI

L'area urbana di Monte Ciocci è stata inserita recentemente **nell'area protetta del "Parco di Monte Mario"** e destinata anch'essa a parco. La notevole estensione e la particolarità del progetto ha impegnato Acea Illuminazione Pubblica nella progettazione e nella realizzazione di un impianto complesso per tipologie e caratteristiche dei corpi illuminanti da destinare alle varie soluzioni urbanistiche proposte da Roma Capitale. Sono stati **installati complessivamente 161 apparecchi**, tra i sostegni destinati all'illuminazione delle zone pedonali - ottenuta con sostegni di design di altezza 5,5 m e lampade da 70 e 100W a ioduri metallici (luce bianca 3.000 K) -, segna passo per le scalinate, illuminazione radente per il Belvedere, onde evitare intromissioni verticali e inficiare la visione della cupola di San Pietro, con corredo di lampade da 35W a ioduri metallici, e illuminazione d'accento per le piazzole di sosta, le sedute e gli ombrelloni che le caratterizzano, ottenuta con apparecchi lineari a LED e proiettori da 70W. Particolare cura è stata posta nella posa dei corpi illuminanti per permettere una corretta e facile manutenzione e ridurre l'esposizione a rischi di vandalizzazione.

⁴⁷ Questa nuova tecnologia dell'illuminotecnica, applicata da Acea ormai da alcuni anni, è particolarmente avanzata in termini di efficientamento energetico grazie a caratteristiche di durata superiore alle fonti di luce tradizionali ed elevata efficienza luminosa.

La consistenza delle attività di ammodernamento e messa in sicurezza degli impianti, nonché della manutenzione ordinaria e straordinaria, svolte ogni anno, è indicata nelle tabelle nn. 28 e 29.

TABELLA N. 28 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2013)

TIPO DI INTERVENTO	(N. PUNTI LUCE)
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	1.147 punti luce (di cui 443 a LED), equivalenti all'illuminazione di circa 29 km di strade
trasformazione dei circuiti MT a 8,4 kV in standard BT	50 cabine di trasformazione
messa in sicurezza	1.137 punti luce

TABELLA N. 29 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2013)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
verifica corrosione sostegni	5.190 sostegni verificati
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	52.032 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	1.182 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 effettuati gli interventi di riparazione, e un **tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un

sistema di penali⁴⁹.

I **tempi medi di ripristino (TMR)** della funzionalità degli impianti **impiegati da Acea nel 2013** per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA**, sebbene in **lieve peggioramento** rispetto alle performance dell'anno precedente (vedi tabella n. 30 e grafico n. 16).

TABELLA N. 30- RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2012-2013)

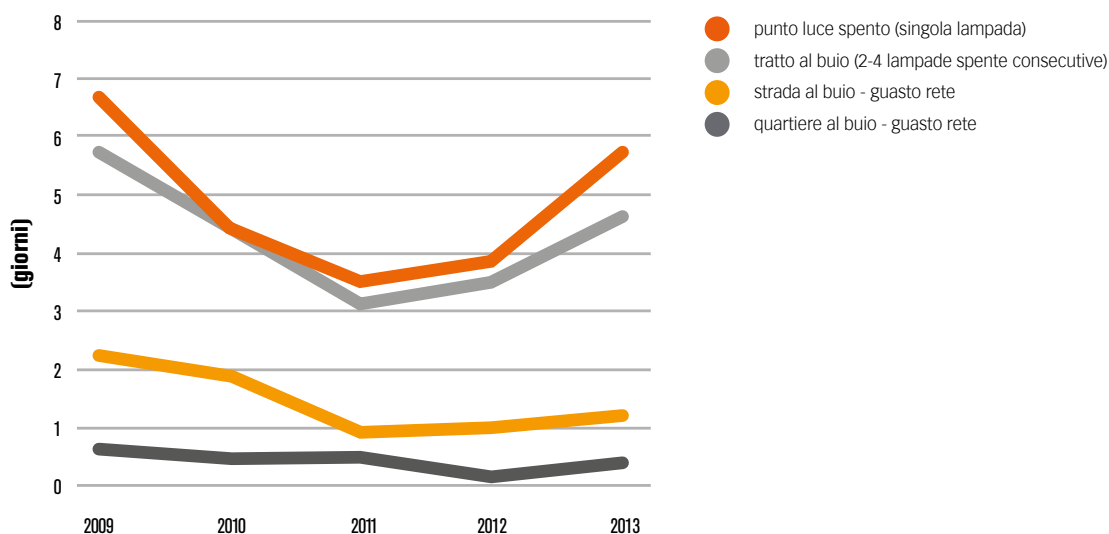
TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO (EURO)	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO (*)		PRESTAZIONE ACEA	
		TMRA (TEMPO MEDIO DI RIPRISTINO AMMESSO) (GG. LAV.)	TMAX (TEMPO MASSIMO DI RIPRISTINO) (GG. LAV.)	TMR (TEMPO MEDIO DI RIPRISTINO) (GG. LAV.)	
				2012	2013
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	0,99 gg.	1,23 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	3,50 gg.	4,64 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	3,79 gg.	5,75 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.

48 Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e le segnalazioni, successive alla prima, relative a guasti sulla stessa tratta di rete.

49 Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: 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. Nel 2013 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 14.057 (circa il 6% in più rispetto alle 13.243 segnalazioni del 2012), di cui 147, pari all'1%, concluse oltre il tempo massimo; l'ammontare delle penali 2013 è stato di circa 29.500 euro (vedi anche capitolo *Istituzioni e impresa*, box su Istruttorie, premi e sanzioni).

GRAFICO N. 16 - ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2009-2013)



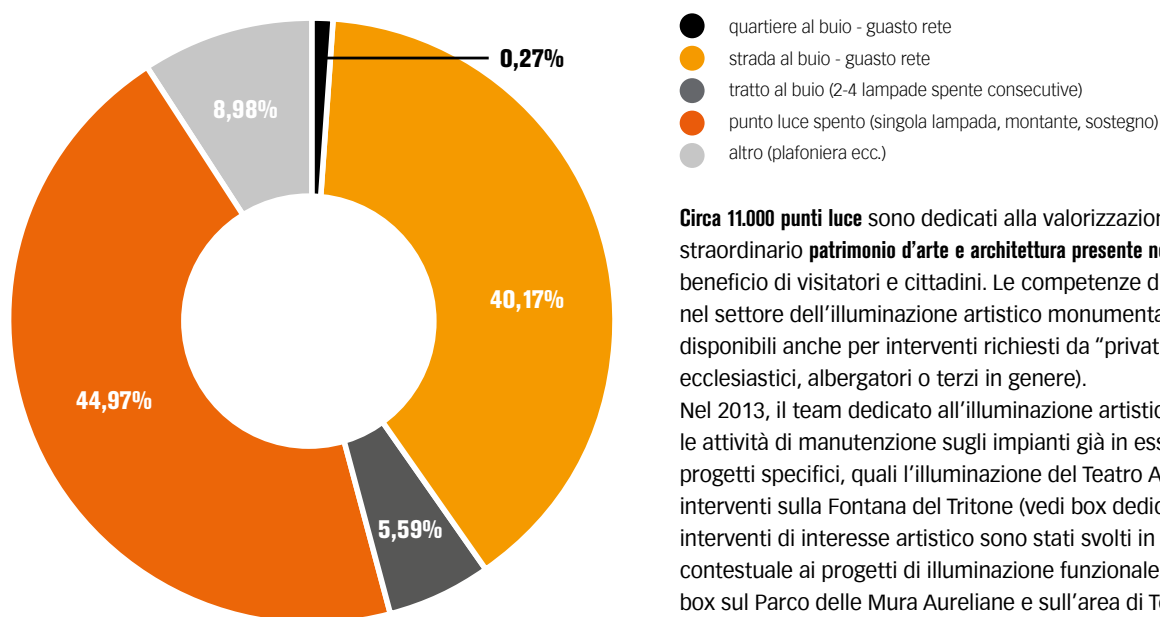
La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo interni (telegestione, squadre di monitoraggio) e segnalata dai cittadini e dal Comune di Roma tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)⁵⁰. Le segnalazioni di guasto ricevute nel 2013 sono state 21.608⁵¹, in aumento del 9,6% circa rispetto alle 19.708 registrate l'anno precedente. Acea è intervenuta nel 96% dei casi, con 20.773 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2013, le rimanenti saranno completate nei primi mesi del 2014.

L'aumento delle segnalazioni di guasto è in parte da mettere in relazione ad una recrudescenza del fenomeno dei "furti di rame"

(circa 65 km di cavi sottratti nel corso dell'anno) che ha comportato guasti più estesi e complessi.

La distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto, illustrata nel grafico n. 17, evidenzia, in coerenza con quanto registrato gli anni passati, il maggior peso dei casi di singolo punto luce spento, il guasto di minore impatto sulla qualità del servizio; un lieve aumento, rispetto al 2012, del peso percentuale dei casi di "strada al buio" in relazione a un guasto di rete (dal 38,9% al 40,2%), mentre confermano una bassissima incidenza (0,27%) i casi di quartiere al buio per guasto di rete.

GRAFICO N. 17 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2013)



Circa 11.000 punti luce sono dedicati alla valorizzazione dello straordinario patrimonio d'arte e architettura presente nella Capitale, a beneficio di visitatori e cittadini. Le competenze distintive di Acea nel settore dell'illuminazione artistico monumentale vengono rese disponibili anche per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).

Nel 2013, il team dedicato all'illuminazione artistica, oltre a svolgere le attività di manutenzione sugli impianti già in essere, ha realizzato progetti specifici, quali l'illuminazione del Teatro Argentina e gli interventi sulla Fontana del Tritone (vedi box dedicati), mentre altri interventi di interesse artistico sono stati svolti in modo integrato e contestuale ai progetti di illuminazione funzionale (vedi i precedenti box sul Parco delle Mura Aureliane e sull'area di Tor di Nona).

50 Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti vedi oltre, paragrafo Customer Care.

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

TABELLA N. 31 - PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE (2013)

AMMODERNAMENTO IMPIANTI	l'ammodernamento impianti ha interessato, con modesti interventi locali, complessivamente 30 punti luce . Sono stati interessati: il Palazzo dei Congressi, la Chiesa di S. Croce in Flaminio, la Tomba di Cecilia Metella, l'Obelisco Piazza Mignanelli, la Basilica S. Giovanni e Paolo, la Chiesa S. Maria in Traspontina, il Museo Etrusco di Villa Giulia, la Galleria Nazionale d'Arte Moderna, Targhe marmoree dei Fori Imperiali. Inoltre è stato ammodernato l'impianto d'illuminazione del parco di Largo Beltramelli.
REALIZZAZIONE NUOVI PUNTI LUCE	sono stati installati 5 proiettori per il prospetto del Teatro Argentina e 6 proiettori subacquei (a LED) per la Fontana del Tritone, 7 apparecchi da incasso per il tratto di Mura Aureliane e 14 barre a LED per i murales di Tor di Nona.
MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	la manutenzione degli impianti artistici e monumentali ha previsto la consueta ispezione sui circa 7.760 punti luce complessivi (1.280 punti luce per i siti illuminati di competenza della Sovrintendenza Comunale e Nazionale – Colosseo, Caracalla e Terme di Diocleziano -; 2.580 punti luce per le Ville e i Parchi storici; 1.460 punti luce per le fontane monumentali; 770 punti luce per le Basiliche e le Chiese; 1670 punti luce per i Ponti e le Banchine del Tevere). Di particolare rilievo è stato il ripristino degli impianti danneggiati dalle piene del Tevere con sostituzione di diversi proiettori fuori uso e di tutte le lampade dei ponti e delle banchine.

L'ILLUMINAZIONE DEL TEATRO ARGENTINA

A valle degli interventi di restauro del Teatro Argentina, che ha comportato il risanamento di tutte le superfici visibili dei tre prospetti che si affacciano sul largo di Torre Argentina (il gruppo statuario di sommità, gli stucchi del fregio, gli intonaci, i serramenti lignei, le lavagne del cornicione, il travertino della zoccolatura), è stato condiviso con i Funzionari della Sovrintendenza il **progetto di illuminazione della facciata**, redatto da Acea Illuminazione Pubblica con il preciso intento di realizzare un sistema luminoso per proiezione, in grado di valorizzarne le caratteristiche architettoniche.

Attraverso le verifiche illuminotecniche, sono stati selezionati 5 proiettori equipaggiati con lampade a ioduri metallici, di potenza diversa, con temperatura di colore di 2.800 K. Le apparecchiature sono state inoltre dotate di specifici rifrattori grazie ai quali è possibile ottenere un'impronta luminosa (lama di luce, ellissoidale, ecc.), che, oltre a consentire un maggiore controllo dell'illuminamento, permette di **abbattere in modo significativo il flusso di luce disperso** e, di conseguenza, l'inquinamento luminoso. La posa delle apparecchiature è stata prevista e realizzata sui sostegni già esistenti lungo il perimetro dell'area Sacra di Largo Argentina riuscendo ad evitare, nel pieno rispetto del contesto archeologico e architettonico del sito, l'introduzione di nuovi elementi tecnologici.

RESTAURO DELLA FONTANA DEL TRITONE E RINNOVO DEL SISTEMA ILLUMINANTE

Com'è noto la fontana del Tritone, sita in piazza Barberini, è uno dei capolavori di Gian Lorenzo Bernini di cui si fregia la Capitale. Realizzata per il pontefice Urbano VIII Barberini, tra il 1642 e il 1643, la fontana, dopo l'ultimo intervento di restauro risalente al 1998, si trovava in cattivo stato di conservazione, con la consistente presenza di sedimentazioni calcaree e di fenomeni di biodeterioramento, dovuti sia all'inquinamento atmosferico che al costante scorrimento dell'acqua sulle superfici di pietra. Il nuovo restauro, svolto nell'arco di dodici mesi, data la complessità e delicatezza degli interventi, si è concluso nel novembre 2013 con la restituzione dell'opera alla fruizione di cittadini e visitatori. Il lungo intervento ha previsto anche la **nuova sistemazione degli impianti tecnologici (idrico e di illuminazione)**. Acea Ato 2 ha interamente revisionato l'impianto di ricircolo, collocato una nuova condotta di scarico ed introdotto un particolare trattamento delle acque, mentre Acea Illuminazione Pubblica ha rinnovato e potenziato l'impianto di illuminazione artistica, ricorrendo alla tecnologia a LED, che presenta vantaggi sia in termini di consumi che di manutenzione. L'intervento ha previsto l'installazione di 6 proiettori subacquei a LED, che hanno portato la potenza impegnata da 500W a 120W.

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

Nel settore idrico Acea opera tramite società partecipate in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), nei territori delle regioni Lazio, Toscana, Campania e Umbria.

Nel seguito vengono descritte le attività di gestione del servizio idrico integrato (SII) svolte da **Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino complessivo di abitanti di circa 3,9 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**⁵².

Le principali informazioni⁵³ – di tipo economico, sociale e ambientale - sulle **altre società del Gruppo** attive in Italia nel settore idrico sono integrate nei dati economici, secondo i criteri di consolidamento, nel capitolo *Personale*, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte dal Gruppo in America Latina sono illustrate nel capitolo *Le attività estere*.

La gestione del servizio idrico integrato (SII) segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue: dalla captazione della risorsa naturale

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" e nell'area il livello di servizio è pressoché ottimale.

53 È da tener presente che alcune società operative in ambito idrico partecipate da Acea, e in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità, al quale si rinvia.

alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente; è regolata da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra Acea Ato 2 e l'Autorità d'Ambito, che prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**⁵⁴, anche la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Il rapporto con i clienti è inoltre disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi e le modalità di risoluzione delle controversie. L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) ha avviato nel 2012 l'attività regolatoria del settore e, alla fine del primo semestre 2013, in ottemperanza ad una Delibera, Acea Ato 2 ha reso disponibili per la consultazione da parte dei clienti sul sito internet le zone di isoqualità dell'acqua destinata al consumo umano.

Le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** per la gestione del servizio idrico integrato svolto da Acea Ato 2 rientrano nella certificazione del Sistema di gestione per la Qualità di Acea SpA. Inoltre, Acea Ato 2 ha un'autonoma certificazione del **Sistema di gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2008)** per le attività di gestione del servizio idrico svolte nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale, per il quale si è svolta nel 2013 l'attività di verifica con esito positivo; nell'anno, la società ha anche **avviato le attività** per l'ottenimento della certificazione del Sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro secondo lo standard **OHSAS 18001:2007** e della certificazione del Sistema di gestione ambientale secondo lo standard **UNI EN ISO 14001:2011**.

I parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito vengono tenuti sotto costante monitoraggio e periodicamente comunicati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito. Nel corso del 2013 sono inoltre stati comunicati all'AEEGSI i dati tecnico-gestionali.

I comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ottimale (ATO) di riferimento vengono progressivamente acquisiti in gestione; Acea Ato 2, prima di acquisire la gestione, svolge, in accordo con le amministrazioni locali, un'accurata **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e in presenza di eventuali situazioni di non conformità deve attendere l'esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma.

Nel corso del 2013 non sono stati acquisiti in gestione nuovi comuni, pertanto al **31 dicembre 2013** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione - è stato curato in **73 comuni** e in **altri 21**

comuni il SII è stato gestito **in modo parziale**. Il **bacino di popolazione servita è di circa 3,7 milioni di persone** (tra residenti, fluttuanti e attività produttive), pari a circa il 95% del totale. A ciò si aggiungono **i sistemi acquedottistici** dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino) e Peschiera, mentre per l'acquisizione delle reti fognarie e dei sollevamenti ancora gestiti dal Consorzio del Co.R.Ec.Alt sarà necessario attendere che lo stesso completi i lavori di adeguamento degli impianti e di integrazione delle reti indispensabili per la messa a norma degli stessi. Nel 2013 è stato portato avanti il lavoro preliminare all'acquisizione di una parte del servizio (acqua potabile) in altri 6 comuni ed a fine anno la Regione ha inviato ad altri 9 comuni una nota con richiesta di aderire al SII e di darne riscontro entro 30 giorni.

Nel 2013 Acea Ato 2 ha gestito complessivamente **1.341 km di rete di adduzione di acqua potabile, 9.618 km di rete di distribuzione di acqua potabile** (comprese le diramazioni di utenza di Roma e Fiumicino) e **circa 6.062 km di reti fognarie**, non considerando gli allacci, connessi ad un sistema estremamente complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

L'azienda, oltre a seguire lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e a realizzare interventi complessi in caso di particolari criticità, in collaborazione con la Protezione civile, esegue ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Inoltre è in via di sviluppo un **progetto di monitoraggio satellitare delle infrastrutture idriche** volto a migliorarne la gestione (vedi box dedicato).

Come ogni anno, è proseguita nel 2013 l'attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, svolta avvalendosi della collaborazione della società LaboratoRI, in particolare nei comuni in provincia di Roma; nel corso dell'anno i principali interventi hanno interessato i comuni di Fiano Romano e Velletri, per la presenza di infrastrutture fatiscenti e l'insufficiente disponibilità di risorsa idrica.

L'attività di digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 avanza progressivamente con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System⁵⁵: al 31.12.2013 si è arrivati alla digitalizzazione di **10.815 km di rete idrica** e **5.593 km di rete fognaria**.

54 La **Carta del servizio idrico integrato di Acea Ato 2**, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente nei comuni acquisiti in gestione nell'ATO 2 – Lazio centrale. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaat2.it.

55 Un GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione dati diversi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

ACEA ATO 2: SI AVVIA IL MONITORAGGIO SATELLITARE DELLE INFRASTRUTTURE IDRICHE

Acea Ato 2, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale (112 comuni, Roma inclusa), cura anche la sorveglianza delle aree degli acquiferi, incluse le sorgenti sotto "tutela assoluta" che da sole coprono una superficie di oltre 6 milioni di m², nonché il controllo delle reti e di tutti gli impianti idrici.

Il lavoro di tutela deve pertanto assicurare il controllo di un sistema di infrastrutture complesso in un territorio molto esteso e richiede particolare attenzione alle attività umane di modifica e interventi sul territorio. Pertanto, oltre alla tradizionale attività di controllo *in situ* svolta dal personale, Acea Ato 2 ha deciso di sviluppare un sistema semiautomatico di riconoscimento e classificazione dei cambiamenti tramite rilevazioni satellitari.

Il progetto si è posto l'obiettivo di garantire la maggiore tempestività ed efficacia degli interventi di salvaguardia. Il lavoro di ricerca e di sperimentazione ad esso soggiacente, sviluppato tra il 2010 e il 2011, è stato realizzato da Acea Ato 2 in collaborazione con l'Università di Cassino ed è attualmente applicato, grazie ad un primo contratto triennale (2012-2014) stretto con l'Università, su alcune aree di particolare interesse che vengono monitorate periodicamente. Tramite satellite è infatti possibile rilevare immagini del territorio in tempi diversi e poi confrontarle evidenziando le eventuali variazioni intervenute in quel lasso temporale, la loro entità e tipologia.

Il sistema di rilevazione via satellite, grazie all'applicazione della tecnologia informatica, è in grado, tramite sofisticati calcoli e operazioni di analisi spettrometriche, di confrontare con estremo dettaglio le immagini, di registrarne ogni variazione e di produrre una *change map* che evidenzia sia gli elementi che hanno subito modifiche sia quelli rimasti inalterati.

Il software è inoltre in grado di produrre un'apposita reportistica dalla quale risulta anche la classificazione della portata dei cambiamenti rilevati secondo il livello di criticità legato alla natura dell'evento registrato.

Le analisi sino ad oggi realizzate con la prima fase d'esercizio, attualmente in corso, hanno evidenziato come l'attività di monitoraggio satellitare possa effettivamente rappresentare un'importante integrazione del controllo "a terra", consentendo di raggiungere gli obiettivi di miglioramento attesi inclusa una rilevazione più puntuale e tempestiva delle criticità e, di conseguenza, una più adeguata pianificazione degli interventi.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Da un punto di vista quali-quantitativo tutti i principali acquedotti (km 208) e la rete di adduzione (km 1.341) sono in telecontrollo (telemisure, allarmi e possibilità di effettuare manovre con telecomando); inoltre, per la rete di distribuzione di Roma e Fiumicino (6.333,6 km comprese le diramazioni d'utenza) è possibile visualizzare da Sala ambientale circa 100 punti di pressione. Complessivamente i centri idrici, parzialmente o totalmente telecontrollati, sono circa 500. Pertanto i circa 1.500 km di rete idrica in telecontrollo totale permettono un pieno controllo a distanza della alimentazione di Roma e Fiumicino, per il resto del territorio è attivo un programma di implementazione del sistema di telecontrollo.

Come ogni anno, sono proseguite le attività di manutenzione e di bonifica riguardanti apparecchiature idrauliche installate presso alcuni impianti del sistema di approvvigionamento di Roma (centri idrici, adduttrici, reti, ecc.). Inoltre, tra gli interventi finalizzati a fronteggiare al meglio le situazioni di emergenza idrica che si verificano in coincidenza con i mesi estivi in alcuni comuni a sud di Roma, dopo

gli ingenti lavori svolti lo scorso anno - il serbatoio idrico potabile di Arcinazzo e il nuovo sollevamento del Pertuso, che hanno assicurato maggiori portate in acquedotto -, nel 2013 si è fatto fronte all'incremento di consumi dei mesi estivi attraverso un'oculata gestione della risorsa idrica. In particolare, nei comuni di Velletri e Genzano, per contenere la situazione critica, sono state effettuate turnazioni idriche divulgate anche sui siti web aziendali. Acea Ato 2 ha messo in campo un servizio di rifornimento tramite autobotti che ha consentito di limitare i disagi alla cittadinanza.

È infine proseguita l'installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti che nel 2013 ha comportato 21.244 interventi.

In tabella n. 32 sono riportate le principali attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria svolte nell'anno su reti di adduzione, impianti e apparecchiature, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili distribuite.

TABELLA N. 32 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO E CONTROLLI ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E ALTRI COMUNI IN GESTIONE) (2013)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
manutenzione idraulica ordinaria e straordinaria sulla rete di adduzione e alimentazione (manufatti, centri idrici, gallerie)	787 interventi (tra riparazioni e manutenzioni, di cui 237 con recupero di risorsa idrica).
manutenzione ordinaria rete idrica (interventi con scavo su condotte, prese, portatori ecc.)	28.888 interventi (di cui 7.842 su rete di Roma)
manutenzione "utenze" (interventi senza scavo effettuati alle utenze)	44.962 interventi (di cui 20.509 su utenze di Roma)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	21.244 interventi (10.717 nuova posa e 10.527 sostituzioni), di cui 9.661 a Roma (5.801 nuova posa e 3.860 sostituzioni)
ampliamento rete	8,9 km di ampliamento rete idrica (di cui circa 2,8 km a Roma)
bonifica rete	617 interventi di bonifica della rete, per complessivi 10,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	circa 8.822 campioni prelevati e 339.229 controlli analitici effettuati su acque potabili

In merito alla continuità dell'erogazione dell'acqua, nel 2013 si sono rese necessarie 1.145 chiusure, di cui 950 urgenti (per guasti a condotta) e 195 programmate; circa il 4% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore, un dato in linea col biennio precedente (vedi tabella n. 33).

TABELLA N. 33 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 (2011-2013)

	2011	2012	2013
chiusure urgenti (n.)	837	920	950
chiusure programmate (n.)	173	174	195
totale chiusure (n.)	1.010	1.094	1.145
sospensioni con durata > 24h (n.)	54	56	45

Acea Ato 2 preserva e monitora con cura la qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale. I controlli analitici sull'acqua potabile distribuita, svolti anche con il supporto di Laboratorio (vedi *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*), vengono effettuati su 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, entrambi superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001), vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili, quali i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture, le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Ad esempio, nei comuni alimentati con acque che presentano problemi intrinseci di qualità, vengono effettuati molti più controlli, ed in presenza di particolari problematiche vengono realizzate campagne analitiche straordinarie. Nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, nel 2013, sono stati prelevati complessivamente 8.822 campioni ed effettuati 339.229 controlli analitici sulle acque potabili, sia dalla società Laboratorio che direttamente da Acea Ato 2.

L'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino ("rete storica" di Acea) parte già da livelli qualitativi di eccellenza, mentre nell'area dei Castelli romani la natura vulcanica del territorio, provocando nelle falde acquifere la presenza di elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge, ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga in attesa che venissero completate le attività intraprese da Acea Ato 2 per superare tali problematiche. A tal fine, negli ultimi anni sono state dismesse alcune fonti di approvvigionamento locali qualitativamente critiche, principalmente pozzi, per una portata complessiva pari a 270 l/s,

e sono state sostituite con fonti aventi migliori caratteristiche qualitative. Inoltre sono stati realizzati o sono in via di completamento oltre 30 impianti di potabilizzazione per una portata complessiva di oltre 450 l/s. Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di controllo, implementazione e collaudo del telecontrollo degli impianti di potabilizzazione e a fine 2013 erano già funzionanti 26 impianti di potabilizzazione.

Gli interventi finora effettuati hanno consentito il rientro nei limiti previsti dal D. Lgs. 31/01 per l'approvvigionamento della maggior parte della popolazione inizialmente interessata dalle deroghe, che è passata da poco più di 150.000 abitanti a circa 3.000 abitanti a fine dicembre 2013 - una limitata porzione della popolazione del comune di Velletri - per i quali comunque è stato attivato un rifornimento alternativo tramite serbatoi mobili e fontanelle dotate di trattamento in loco. Contestualmente è stata effettuata una campagna informativa rivolta alla popolazione di concerto con le amministrazioni comunali, ASL e STO.

Ad oggi tutti gli interventi previsti dai piani di rientro sono conclusi, ad eccezione di uno, ancora in corso, a causa del protrarsi dei tempi di acquisizione delle aree per l'esecuzione dei lavori.

Sempre in tema di qualità dell'acqua, Acea Ato 2, in ottemperanza ad una delibera dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, nel luglio 2013 ha reso disponibili nel sito web – www.aceaato2.it - le zone di "isoqualità" dell'acqua potabile (zone con caratteristiche qualitative medie equivalenti), vale a dire che chiunque vi sia interessato può accedere ai dati dei principali parametri di qualità dell'acqua della propria zona di residenza. La buona qualità dell'acqua potabile distribuita è testimoniata sia dalla costante attività di analisi e monitoraggio svolta da Acea sia da indagini autonomamente svolte da terzi⁵⁶, ciò nonostante gli

56 In genere tali indagini vengono svolte da associazioni dei consumatori quali Altroconsumo e Cittadinanzattiva e i risultati sono reperibili nei loro siti web.

utenti non sempre dimostrano di esserne a conoscenza, pertanto Acea continua a rilevarne le abitudini e ad intraprendere iniziative di sensibilizzazione (vedi anche paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*). Le indagini sulla **soddisfazione dei clienti**, svolte ogni anno con due rilevazioni semestrali, prevedono specifiche domande sulla **percezione della qualità dell'acqua** (sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2). In merito a sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino il giudizio è complessivamente positivo (7,2 su 10), l'85,5% degli intervistati ritiene che in merito alla qualità dell'acqua il servizio sia in linea con le aspettative; lo stesso dato di soddisfazione globale scende a 6,3 su 10 in provincia, con il 69,5% degli intervistati che giudica il servizio in linea con le aspettative; inoltre, nel 2013, come media delle due rilevazioni semestrali, è risultato che nella Capitale il 52,5% degli intervistati beve abitualmente l'acqua che arriva in casa mentre il 26,5% non lo fa mai, e in provincia tali percentuali passano, rispettivamente, al 29,5% ed al 53,5%; tra le ragioni addotte da chi non beve l'acqua di casa prevale, in città, l'abitudine a bere l'acqua minerale (45%) e in provincia la mancanza di fiducia negli aspetti igienici (57%).

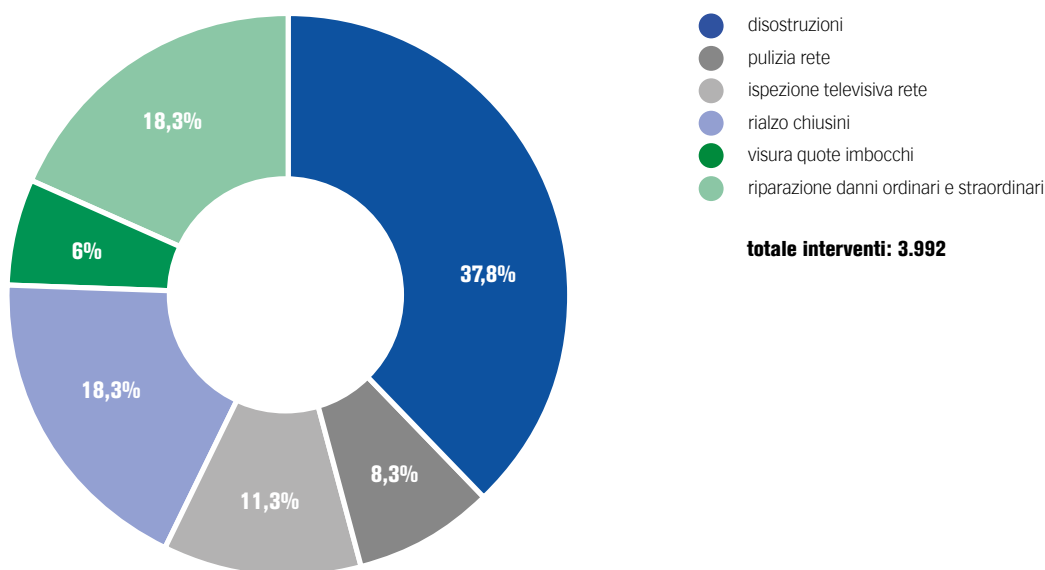
La città di Roma vanta la presenza di circa 2.300 fontanelle – in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa") – che erogano acqua potabile grazie alla gestione e alla manutenzione svolta da Acea Ato 2. L'azienda si prende cura anche di 176 tra le fontane artistiche e monumentali che impreziosiscono la Capitale e si occupa dei servizi idrici accessori, circa 2.000 idranti antincendio e la rete di innaffiamento; quest'ultima si sviluppa principalmente nel centro storico e nei quartieri "Trieste" e "Prati" e alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche. Tra gli interventi dell'anno si segnala il rifacimento dell'impianto idrico nell'ambito del restauro della Fontana del Tritone, del Bernini (vedi box dedicato nel paragrafo *La qualità nell'area illuminazione pubblica*).

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA

Il servizio idrico integrato include la raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione in ambiente. Il sistema di depurazione nell'ATO 2 – Lazio centrale presenta una configurazione organizzata in "bacini", unità territoriali su base idrografica, che comprendono gli impianti di depurazione, le reti fognarie ad essi afferenti e le connesse stazioni di sollevamento. Le infrastrutture gestite al 31.12.2013 comprendevano 524 impianti di sollevamento fognari (di cui 177 nel comune di Roma), 171 impianti di depurazione (di cui 34 nel comune di Roma) e 6.062 km di reti fognarie (di cui circa 4.072 km gestiti per Roma), senza tenere conto della consistenza degli allacci fognari.

Gli interventi complessivamente effettuati nel corso del 2013, a Roma e negli altri comuni in gestione nell'ATO 2, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, tra sopralluoghi, ispezioni, disostruzioni e riparazioni sono stati 6.020, con una media di circa 502 interventi al mese (vedi grafico n. 18 per la tipologia di interventi effettuati sulle reti fognarie e tabella n. 34 per i principali interventi di manutenzione sul sistema di depurazione e fognatura). Spesso l'intervento sulla rete non si limita alla riparazione del danno individuato ma si amplia in un lavoro di ricognizione puntuale di un tratto più esteso, per pianificare eventuali attività di bonifica finalizzate a migliorare le condizioni di esercizio. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di ampliamento, integrazione e potenziamento della rete fognaria, in particolare nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione.

GRAFICO N. 18 – TIPOLOGIA DI INTERVENTI EFFETTUATI SU RETI FOGNARIE DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2013)



NB: i dati non tengono conto dei cosiddetti interventi "a vuoto", correlati a segnalazioni relative al sistema di drenaggio delle acque meteoriche mediante "caditoie" o "bocche di lupo", o riconducibili a parti di impianti di proprietà privata, che non rientrano nella competenza di Acea Ato 2

TABELLA N. 34 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA DI DEPURAZIONE E FOGNARIO E CONTROLLI ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2013)

TIPO DI INTERVENTO

sopralluoghi, disostruzioni, pulizia, ispezioni, rialzo chiusini, visura quote imbocchi in fogna e riparazione danni	6.020 interventi sulle reti fognarie
ispezioni dei collettori di Roma e interventi sui manufatti connessi (sfioratori, imbocchi, ecc.)	30 km di collettori ispezionati, 2.021 interventi su collettori e manufatti (Roma, destra e sinistra Tevere)
manutenzione elettromeccanica ordinaria sugli impianti di sollevamento	6.844 interventi sugli impianti di sollevamento
manutenzione elettromeccanica (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione	7.192 interventi sugli impianti di depurazione
controllo qualità acque reflue	circa 6.170 campioni prelevati e un totale di circa 178.262 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue

Il sistema di smaltimento delle acque reflue è sottoposto a costante controllo, così come vengono monitorati 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 (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, **sul transito delle acque reflue nelle reti, i dati idrometrici e pluviometrici**, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma; e **i dati sulla qualità dell'acqua dei fiumi Tevere e Aniene, producendo una reportistica quotidiana**. Le **determinazioni analitiche sulle acque reflue**, svolte sia da Acea Ato 2 sia dalla società LaboratoRI, **nel 2013 sono state oltre 178.000**.

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato in tre distinti segmenti: il "mercato libero", nel quale il cliente gestisce direttamente con l'operatore prescelto il rapporto di fornitura, il "servizio di maggior tutela", dove il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie⁵⁷ stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)**, l'organismo nazionale di regolazione del settore, e il "servizio di salvaguardia" attraverso il quale il cliente, non avente diritto al "servizio di maggior tutela" e non avendo un proprio fornitore, viene rifornito a condizioni contrattuali ed economiche stabilite dall'esercente, sulla base di modalità di calcolo statuite per decreto del Ministero dello Sviluppo Economico (vedi il relativo box nel sottoparagrafo *i clienti del servizio elettrico e gas*).

I costi rappresentati nella bolletta dell'energia coprono **tre voci di spesa**: il servizio di **vendita**, quello di **rete** e le **imposte**.

Nel **servizio di vendita**, che costituisce la voce economica più rilevante, pari a circa la metà del costo totale, su cui di norma si sviluppa l'offerta di libera concorrenza⁵⁸, sono inclusi i prezzi che il fornitore sostiene per l'approvvigionamento, la commercializzazione e il dispacciamento di energia per il cliente. Il **servizio di rete**, la cui tariffa viene fissata dall'AEEGSI in base a criteri uniformi per tutto il territorio nazionale e considerando l'inflazione, gli investimenti e gli obiettivi di efficienza, riguarda **le attività di distribuzione** dell'energia e di gestione del contatore. Entro tale voce rientrano gli **oneri generali di sistema** (tra cui: incentivi alle rinnovabili, promozione dell'efficienza energetica, ricerca di sistema, bonus elettrico).

Infine, le **imposte** indirette, applicate sulla quantità di energia consumata e sul costo finale totale della bolletta.

Il **servizio di maggior tutela** rimane il segmento di riferimento, pur in diminuzione, per la **clientela domestica italiana** (individui e famiglie), con un **tasso di adesione del 75%⁵⁹** rispetto alla popolazione complessiva di riferimento (78% al 31/12/2012). In tale comparto, **per un consumo "standard" – pari a 2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW – nel 2013 si ha una spesa annua per l'elettricità pari a circa 515 euro** (19,1 cent/kWh), in lieve aumento rispetto ai circa 505 euro (18,7 cent/kWh) dell'anno precedente⁶⁰.

Il dettaglio delle componenti di costo (vedi grafico n. 19) rileva, in particolare, la diminuzione progressiva del peso della componente di approvvigionamento e l'aumento degli oneri generali di sistema e dei costi di rete.

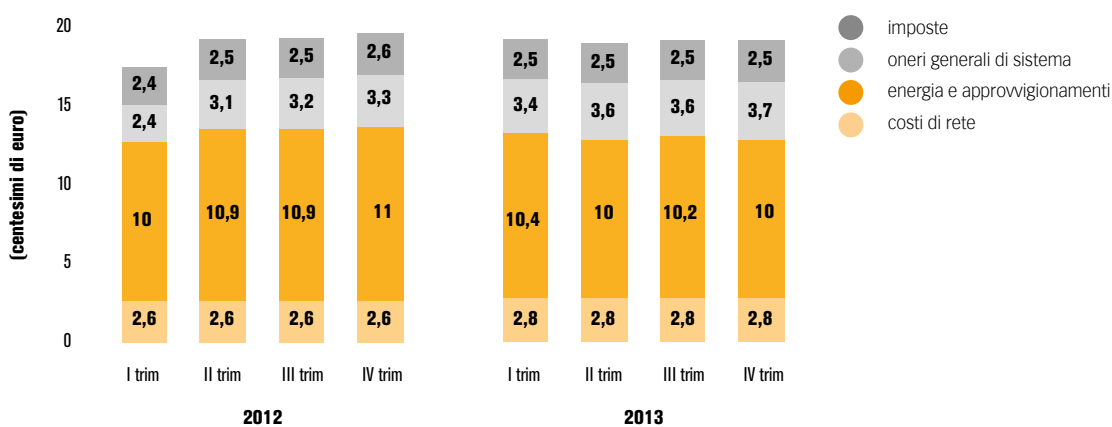
57 Le tariffe vengono determinate dall'AEEGSI e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l'Acquirente Unico (AU) sostiene per approvvigionare il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

58 Tra gli impegni che gli operatori del mercato libero devono rispettare per svolgere la loro attività in ossequio ai principi di concorrenza, vi è quello di rendere disponibile ai propri potenziali clienti la **scheda di confrontabilità** della spesa. In essa viene riportato il costo che un consumatore medio sosterebbe aderendo ad un'offerta, comparato al costo calcolato alle condizioni fissate dall'AEEGSI per il mercato di maggior tutela.

59 In base al numero dei punti di prelievo serviti in maggior tutela al 30/9/2013 (AEEGSI – dati e statistiche – evoluzione del servizio di maggior tutela).

60 Valori medi sui trimestri degli anni 2012 e 2013 (dati AEEGSI).

GRAFICO N. 19 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/KWH) (2012-2013)



Fonte: sito web dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – dati statistici

Relativamente al **servizio di maggior tutela**, la **totalità dei clienti dotati di un contatore digitale** in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse è servita, così come prevede l'AEEGSI, **secondo una tariffa bioraria** che presenta maggiori risparmi per i consumi effettuati la sera, nei fine settimana e nei giorni festivi. Sul **mercato libero**, la percentuale dei clienti Acea Energia serviti con un contratto che prevede la **somministrazione elettrica bioraria** rimane sostanzialmente stabile rispetto allo scorso anno con una quota pari al **7%**.

Per i clienti in condizioni di ristrettezze economiche o con nuclei familiari particolarmente numerosi⁶¹, l'Autorità, su indicazione del

Governo, ha reso operativo il cosiddetto **"bonus elettrico"**, consistente in un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica; **riduzioni della spesa sono riconosciute anche a quei clienti che si trovano in situazioni di disagio fisico**, poiché costrette ad utilizzare apparecchi elettromedicali energivori, indispensabili per la sopravvivenza.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** è rivolta a **soddisfare le diverse esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali; in tale prospettiva, Acea Energia ha articolato le **proposte commerciali 2013** (vedi box dedicato).

LE PROPOSTE COMMERCIALI PER L'ENERGIA ELETTRICA 2013

Nel 2013 le proposte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** - clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese – sono state articolate in ottica di **valorizzazione della tipologia di offerte già presenti nel 2012** attraverso il **lancio di promozioni** per determinati target di clienti e **con l'integrazione di servizi oltre l'offerta di energia**.

Per tutto l'anno in esame, in particolare, il prodotto **Acea Unica**, per i **clienti domestici**, nelle versioni **monoraria** e **bioraria**, è stato corredato da una **polizza annuale gratuita di assistenza e riparazione agli impianti domestici** (elettrico, idraulico, termoidraulico). Il pacchetto di servizi, che prevedeva un numero di interventi illimitato e un massimale pari a 1.000 euro, ha costituito un importante asset di vendita e di fidelizzazione della clientela residenziale.

È stato lanciato il marchio **"Acea Energia Shop"**, **punto di contatto presente sul territorio** (presso lo Sportello di piazzale Ostiense, Centri commerciali, Fiere, ecc.) che si occupa di **promuovere offerte commerciali, supportare il lancio di iniziative speciali e fornire informazioni** nei luoghi in cui i clienti svolgono le proprie attività quotidiane o trascorrono il tempo libero.

In relazione al segmento di clientela **Small Business**, definito con l'obiettivo di gestire con modalità più efficaci quei clienti con consumi non assimilabili a quelli dei clienti Business ma con esigenze specifiche diverse da quelle dei clienti residenziali, Acea Energia ha puntato a garantire una presenza il più possibile capillare ad eventi e fiere di settore.

Per i clienti **Business** e **Industrial** la contrattazione avviene in **modalità one to one**, in cui il cliente può beneficiare del supporto di un account dedicato per l'individuazione della formula più adatta al proprio profilo energetico. Acea Energia si rende inoltre disponibile ad andare incontro alle esigenze di **rispetto e salvaguardia dell'ambiente**, fornendo **energia certificata CO-FER** che garantisce la provenienza dell'energia da impianti alimentati a fonti rinnovabili.

⁶¹ Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito AEEGSI: http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, a seguito dell'affidamento nell'ottobre 2012 delle funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale, nel 2013 ha prodotto atti con la finalità di definire un **sistema tariffario equo, certo, trasparente e non discriminatorio**, adeguato a garantire la gestione del servizio in condizione di efficienza e di equilibrio economico-finanziario, alla luce del principio comunitario del full cost recovery (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e del principio "chi inquina paga". L'AEEGSI ha quindi adottato le Linee Guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico-finanziario del Piano d'Ambito (Delibera 73/2013/R/Idr) ed ha avviato le attività istruttorie finalizzate ad approvare le tariffe del periodo transitorio (2012-2013).

L'autorità è intervenuta, infine, definendo la disciplina del Metodo Tariffario Idrico (MTI) applicabile agli anni 2014-2015 (Delibera 643/2013/R/Idr), a completamento del primo periodo regolatorio.

Il nuovo metodo, oltre a confermare alcuni punti saldi della metodologia maturata, come ad esempio il vincolo ai ricavi del gestore e i costi ambientali, e introdurre meccanismi tariffari

che tutelino l'uso corretto della risorsa, evitando gli sprechi, ha disciplinato i principali elementi del rapporto tra utente ed ente gestore: conguagli, deposito cauzionale e morosità, con i relativi costi correlati per l'esercente.

Sempre in ambito tariffario, due interventi dell'AEEGSI sono di particolare interesse per gli utenti, in relazione agli impatti sulla sostenibilità economica della bolletta:

- la consultazione (DCO 85/2013/R/Idr) sul **bonus sociale idrico**, volta ad individuare: i potenziali soggetti disagiati beneficiari e i soggetti chiamati a sostenerne solidariamente l'onere; la quantificazione puntuale del beneficio e le modalità di erogazione;
- l'approvazione dei criteri per la restituzione agli utenti della parte della tariffa corrispondente alla remunerazione del capitale investito, abrogata con il referendum del 2011 (Delibere 38/2013/R/Idr; 273/2013/R/Idr; 561/2013/R/Idr).

Le **tariffe reali medie applicate nel 2013 dalle principali società idriche** del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 35.

TABELLA N. 35 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA (2013)

SOCIETÀ	€/MC
Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA – Lazio centrale	1,22
Acea Ato 5 SpA – Lazio meridionale	1,36
Toscana/Umbria	
Acque SpA – Basso Valdarno	2,21
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	2,34
Acquedotto del Fiora SpA- Ombrone	2,21
Umbra Acque SpA – Umbria	2,02

NB: attualmente non è disponibile la TRM di Gori SpA

IL CONTENZIOSO IN MATERIA TARIFFARIA

Nel febbraio 2013 **Acea Ato 2, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Gori e Umbra Acque** hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera dell'AEEGSI relativa al Metodo tariffario provvisorio (del. 585/2012/R/Idr) per ottenerne l'annullamento.

Il provvedimento oggetto di appello viene ritenuto lesivo dell'equilibrio economico-finanziario, uno dei principali parametri sui quali viene valutata la bancabilità delle proposte d'investimento, riducendo considerevolmente le possibilità per gli operatori di ottenere finanziamenti e sconfessando quindi l'obiettivo di favorire il più possibile i nuovi investimenti. Tra le motivazioni principali di ricorso vi sono dunque **la lesione di principi generali** come la certezza **del diritto, la tutela dell'iniziativa economica privata, i principi di ragionevolezza e proporzionalità ed il principio comunitario del full cost recovery**. Nei primi mesi del 2014 è prevista l'udienza definitiva presso il TAR.

Per quanto riguarda **Acea Ato 5 SpA** (ATO 5 - Lazio Meridionale-Frosinone), il *Commissario ad Acta* il 30 maggio 2013 ha trasmesso la relazione conclusiva in merito alla determinazione dei conguagli per il periodo di gestione 2006-2011. Nella relazione ha proposto possibili forme di compensazione con i canoni dovuti all'Autorità d'Ambito nonché con ipotesi di restituzione dilazionata. L'ATO ha accolto la proposta ma ha contestato gli importi. L'argomento non è tuttavia stato discusso dall'Assemblea dei Sindaci. La tariffa attualmente applicata da Acea Ato 5 non recepisce il nuovo Metodo Tariffario Transitorio e le tariffe elaborate dalla competente ATO non sono state deliberate dall'Assemblea dei Sindaci, andata per due volte deserta. La società ha formalmente richiesto in due occasioni all'AEEGSI di attivare nei confronti dell'ATO i propri poteri.

Per quanto concerne **Gori SpA** (Ambito campano ATO 3 - Sarnese-Vesuviano), malgrado il Commissario straordinario dell'Ente d'Ambito, in adempimento alla deliberazione AEEGSI, abbia fissato il Vincolo Riconosciuto ai ricavi del gestore (VRG) ed il moltiplicatore tariffario per gli anni 2012 e 2013, l'AEEGSI ha rinviato l'approvazione della tariffa 2013, subordinandola alla conclusione dell'attività di revisione del Piano d'Ambito, anche al fine di valutare definitivamente la congruità dei conguagli da riconoscere per gli esercizi pregressi e da fatturare nel corso degli esercizi futuri. L'attività di elaborazione del Piano è tuttora in corso, in attesa che siano definiti gli ulteriori dati economico-finanziari connessi al trasferimento delle Opere Regionali alla Gori, previsto dalla Delibera di Giunta. La Gori ha tuttavia contestato l'atto ritenuto in parte illegittimo. Conseguentemente, con decreto del Presidente del TAR Campania - Napoli, **sono stati sospesi gli effetti della delibera di trasferimento fino al 20 novembre 2013**, data dell'udienza cautelare in Camera di Consiglio.

CUSTOMER CARE

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

L'attività di "cura del cliente" - customer care - è svolta direttamente dalle società operative che gestiscono i servizi. La capogruppo, con l'Unità Customer Care, assicura una gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata pur nel rispetto delle normative di settore.

Nel corso del 2013 è proseguita, a livello centralizzato, l'attività del **gruppo di lavoro** coordinato da Customer Care, **dedicato a mappare le situazioni che possono generare reclamo** e a supportare le società operative nell'individuazione delle opportune azioni correttive con l'obiettivo di **rispondere più efficacemente alle attese del cliente**.

Tra i progetti intrapresi **a livello di Gruppo**, si ricorda che lo scorso anno è stata avviata l'implementazione di un nuovo sistema di **Customer Relationship Management (CRM Enterprise)**, al fine di agevolare la strategia aziendale volta ad **ottimizzare la relazione con il cliente**. Il programma prevede, oltre all'introduzione di **un'unica tecnologia per il CRM**, anche la dotazione di un **Document Management System (DMS**

Enterprise) per la **gestione informatizzata di tutta la documentazione** che transita in azienda attraverso i vari canali (posta, fax, mail, telefono, sportello, portali web) e di una **nuova piattaforma telefonica**. Il progetto è andato avanti nel 2013 con l'attivazione di numerose funzionalità sia relative al **DMS** (gestione dei documenti in ingresso e in uscita) sia relative alla piattaforma telefonica e proseguirà con l'integrazione dei sistemi e il completamento delle funzionalità. A seguito del progetto **"Clienti Acea Energia"** - realizzato nel 2012 con il coinvolgimento dei dipendenti di Acea Energia - per ottimizzare la gestione dei processi attivati a seguito delle richieste dei clienti e cercare di ridurre l'afflusso agli sportelli - **è emersa l'esigenza di comprendere più approfonditamente le motivazioni che inducono il cliente a scegliere di recarsi allo sportello**, con l'obiettivo di individuare azioni volte a promuovere l'utilizzo dei canali a distanza; al contempo, Acea Energia ha attivato il progetto **"Sei un cliente da sportello?"** (vedi box dedicato alle due iniziative).

UN PROFILO DEL "CLIENTE DI SPORTELLO": DUE INIZIATIVE PRESSO IL "SALONE DEL PUBBLICO"

Acea, nel corso del 2013 ha voluto **realizzare due indagini, tramite questionario**, nel "salone del pubblico" della sede centrale di Piazzale Ostiense che ospita gli sportelli per i servizi energia e acqua. L'obiettivo è stato quello di **tracciare un profilo del "cliente di sportello"**, cercando di comprendere le ragioni della scelta di recarsi allo sportello "fisico", le eventuali precedenti esperienze di contatto e la propensione all'utilizzo di diversi canali di contatto. Dai risultati sono emerse proposte di azioni che le società operative stanno valutando.

Contestualmente, Acea Energia ha attivato il progetto **"Sei un cliente da sportello?"** con l'obiettivo di realizzare **un'azione diretta di comunicazione e di customer care**: informare i clienti dell'esistenza dei **canali di contatto a distanza e guidarli all'utilizzo degli stessi** facendo percepire i reali vantaggi che potrebbero derivarne, primo tra tutti il risparmio di tempo. Personale dedicato ha così predisposto un servizio di accoglienza dei clienti, e, a seconda della problematica da affrontare, li ha affiancati mostrando loro il funzionamento efficace di web e call center per la risoluzione delle esigenze legate alla gestione della fornitura energetica. L'utilizzo del canale web, inoltre, è stato reso ancora più semplice grazie alla disponibilità di **tutorial informativi sull'utilizzo dei servizi disponibili sul sito**, che illustrano al cliente le funzionalità di gestione.

Verso la fine dell'anno è stata istituita, entro Customer Operations di Acea Energia, un'Unità preposta alla gestione delle contestazioni dei clienti, che avrà cura di monitorare l'andamento delle contestazioni al fine di individuare le principali cause che le originano e proporre soluzioni in ottica di miglioramento continuo.

Acea ha portato avanti il rapporto costruito negli anni con le Associazioni dei consumatori, tramite l'organizzazione di incontri periodici finalizzati ad affrontare le maggiori problematiche che coinvolgono la clientela, e in particolare i clienti del mercato elettrico. Nel 2013 è stato avviato da Acea Energia, in accordo con le Associazioni dei consumatori, il progetto *Al centro il cliente* (vedi box dedicato).

AL CENTRO IL CLIENTE: ACEA ENERGIA LANCIA IL PROGETTO DEDICATO ALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il progetto *Al centro il cliente*, frutto di una collaborazione fra Acea Energia e Associazioni dei consumatori, nasce dall'attenta valutazione delle istanze e dei suggerimenti presentati dalle Associazioni di tutela dei consumatori e definisce la costituzione di un team per la risoluzione di reclami più complessi e l'attivazione di due canali di contatto dedicati esclusivamente alle Associazioni.

I due canali, operativi dall'inizio di luglio 2013, sono:

- una **linea telefonica** che fornisce un supporto diretto e veloce per la risoluzione dei casi più problematici;
- una **linea fax** predisposta per ottimizzare il flusso di invio dei reclami e delle comunicazioni e gestire le priorità nella sequenza di ricezione.

In Acea Energia sono proseguite, nel 2013, le procedure messe in atto sin dallo scorso anno e finalizzate a **prevenire il fenomeno dei contratti non richiesti**, a garanzia della **tutela dei clienti** del mercato libero. Oltre a quanto stabilito dalla regolazione dell'Autorità di settore, che impone l'invio di una lettera di conferma a tutti i clienti che hanno aderito ad un'offerta commerciale, tali procedure prevedono che:

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita porta a porta siano anche contattati telefonicamente, al fine di **verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato sia stato corretto**; in caso di risposta negativa da parte del cliente viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta;
- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling) siano ulteriormente tutelati grazie al **riasscolto**, eseguito da Acea Energia, **di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di esito negativo viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta.

La società ha inoltre istituito un **processo di verifica interna** dei casi di eventuali pratiche commerciali scorrette e la **possibilità**, a valle dei debiti accertamenti, **di applicare sanzioni pecuniarie e disciplinari nei confronti della rete di vendita**. In un'ottica preventiva è proseguita l'**attività di formazione degli incaricati** di vendita, con l'obiettivo di trasmettere in modo chiaro ed accurato le principali nozioni relative alle dinamiche del mercato libero e alle offerte commerciali di Acea Energia (vedi box dedicato nel capitolo *Fornitori*, paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

In caso di **controversie di natura commerciale** con l'azienda, il cliente ha la **possibilità di ricorrere alla procedura di conciliazione paritetica**: uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, **attivo in Acea per il servizio idrico** - presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 - e per il **servizio elettrico** - Acea Energia e Acea Distribuzione (vedi il capitolo *Istituzioni e impresa*). Il **contenzioso giudiziale intercorso nell'anno** tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

I contenziosi giudiziali **promossi dai clienti** verso le società Acea riguardano, per la maggior parte, **contestazioni legate a corrispettivi di fornitura, rimborsi e ritardi di attivazione delle forniture**. Nell'anno in esame permangono criticità legate alle fatturazioni stimate dei consumi elettrici, non aderenti ai dati registrati dai contatori.

Le controversie al 31/12/2013 sono **455**, in significativo aumento rispetto alle 330 del 2012. Il contenzioso con i clienti, pur essendo numericamente il più elevato, risulta altresì essere di rapida soluzione e di valore economico medio sotteso contenuto: circa 2.900 euro (2.650 euro nel 2012).

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

Acea mette a disposizione dei clienti diversi canali di contatto: il **centralino**, per comunicare con gli uffici e i siti aziendali, i **numeri verdi commerciali** e per la **segnalazione guasti**, gli **sportelli** (fisici e online). I clienti possono contattare l'azienda anche tramite **lettera, fax e siti internet** (www.acea.it, www.aceaenergia.it, www.aceaato2.it). I "grandi clienti", come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate.

I CANALI DI CONTATTO TELEFONICI

Centralino Acea: 06/57991

Numero verde **commerciale elettrico** per il servizio di **maggior tutela: 800.199.900**

Numero verde **commerciale elettrico** clienti **mercato libero: 800.130.334**

Numero verde **commerciale gas** clienti **mercato libero: 800.130.338**

Numero verde **offerte mercato libero: 800.130.333**

Numero verde **commerciale idrico: 800.130.331**

Numero verde per **segnalazioni guasti idrici: 800.130.335**

Numero verde per **segnalazioni guasti elettrici e di illuminazione pubblica Roma: 800.130.336**

Numero verde per il servizio **illuminazione cimiteriale: 800.130.330**

Numero verde per il **teleriscaldamento: 800.130.337**

NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.).

Le principali società operative si avvalgono di **Acea8cento SpA** per la gestione di uno o più **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta - ad uso prevalentemente commerciale⁶². Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, garantendo, per quanto possibile, qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente.

Acea8cento, inoltre, **individua possibili aree di miglioramento** nella gestione "a distanza" dei clienti ed attua **specifici progetti**: nel 2013, tra aprile e giugno, è stato realizzato il **passaggio del servizio su una nuova piattaforma telefonica** con tecnologia Cisco. La tecnologia disponibile sulla nuova piattaforma **ha permesso l'introduzione dei servizi di presentazione automatica dell'operatore (greeting)** e di **rilevazione del giudizio sintetico sulla telefonata (emoticons)**, attivi da ottobre, che contribuiscono alla trasparenza nell'interazione con i clienti. Inoltre nell'anno, in collaborazione con Acea8cento, è stato implementato **in via sperimentale** in Acea Energia (per i clienti del mercato di maggior tutela), **un servizio di invio SMS ai clienti per la gestione dei preventivi**. Con questo strumento viene comunicata al cliente la data di sopralluogo tecnico o la mancanza di documentazione/elementi necessari per il perfezionamento della richiesta.

I numeri verdi dedicati alla vendita di energia elettrica e gas (per i clienti del mercato di maggior tutela e del mercato libero) garantiscono la copertura del **servizio lungo le 24 ore e lo sportello**, sin dallo scorso anno, è stato potenziato. Dal gennaio 2013, inoltre, **anche le utenze dotate di contatore elettronico** (sia in maggior tutela che nel mercato libero) **possono comunicare le autoletture** contattando il numero verde e seguendo le indicazioni fornite dal **risponditore automatico**; in questo

modo sarà possibile, in presenza di problemi nella trasmissione dati dal contatore elettronico al sistema di fatturazione, allineare maggiormente i consumi fatturati a quelli effettivi.

Anche per quanto concerne il servizio idrico, **Acea Ato 2 nel corso dell'anno ha attivato due gruppi di lavoro**, dedicati, rispettivamente, ad **ottimizzare i processi operativi legati alle attività di "sportello" e alla gestione dei reclami**: il primo si è posto l'obiettivo di creare una struttura polifunzionale per le operazioni di front end e back office, rendendo ogni operatore in grado sia di servire il cliente allo sportello sia di gestire le pratiche; il secondo si è posto l'obiettivo di ottimizzare la lavorazione dei reclami, per incrementare la qualità del servizio e prepararsi alla regolazione di settore attesa in materia. Infine, il progetto di installazione di 2 sportelli "virtuali", avviato lo scorso anno, che prevedeva l'installazione dei due apparecchi e una prima fase pilota sin dal 2013, ha subito un rallentamento per problemi di natura tecnica.

Nell'anno i **numeri verdi Acea** hanno ricevuto complessivamente **oltre 4,6 milioni di chiamate, in crescita del 4,8%** rispetto ai circa 4,4 milioni di chiamate ricevute nel 2012, tale variazione dipende dall'aumento delle chiamate indirizzate ai numeri verdi commerciali di Acea Energia; si rileva una positiva riduzione del peso percentuale riconducibile al numero verde per la segnalazione dei guasti idrici, dall'8,6% dello scorso anno al 5,7% del 2013, cui corrisponde una riduzione anche in valore assoluto (vedi grafici nn. 20 e 21 e tabella n. 36).

⁶² Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce anche i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e per l'illuminazione cimiteriale curata da Acea Distribuzione.

GRAFICO N. 20 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2012-2013)

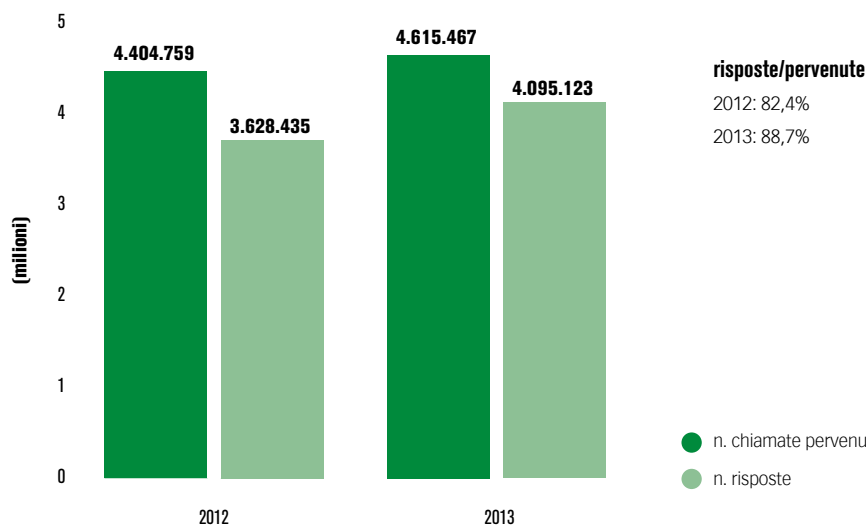
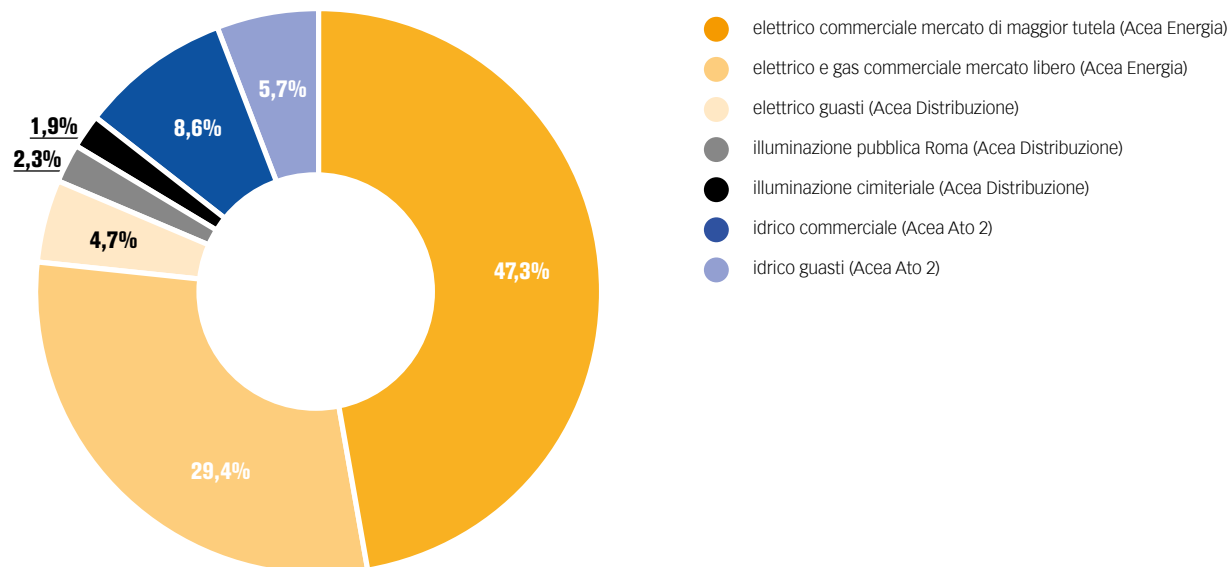


GRAFICO N. 21 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2013)



L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico valuta i call center dei venditori di energia elettrica e gas e, sulla base dei punteggi globali⁶³ (IQT) assegnati con rilevazioni semestrali a ciascun operatore, predispone una graduatoria rendendola pubblica⁶⁴. Le graduatorie stilate dall'Autorità, attualmente disponibili, evidenziano, tra il primo semestre del 2012 e il primo semestre 2013, la conquista di 11 posizioni (dalla 25^a alla 14^a) per il servizio di call center di Acea Energia: la valutazione del servizio ha beneficiato del miglioramento, sin dai risultati del secondo semestre 2012, del parametro "accessibilità" (PA), grazie all'apertura del servizio 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 intervenuta nella seconda parte dello scorso anno; inoltre, mentre è peggiorato l'indicatore relativo alla "qualità percepita" (PSC), ha registrato un miglioramento il parametro "qualità del servizio" (PQ).

Per gli altri numeri verdi Acea – commerciale idrico, segnalazione guasti per i servizi elettrico, idrico, di illuminazione pubblica e di

illuminazione cimiteriale – i principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 36.

I livelli di servizio, rappresentati dal rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute, pur restando ottimi per i servizi elettrici evidenziano una lieve riduzione rispetto alle performance del 2012: le prestazioni del numero verde dedicato alla segnalazione guasti su rete privata e pubblica avrebbero conseguito valori medi anche superiori a quelli dello scorso anno se, a novembre, a causa delle avverse condizioni climatiche, non si fosse concentrato in pochi giorni un numero straordinario di chiamate. Si registra inoltre il marcato miglioramento del livello di servizio reso dai numeri verdi di Acea Ato 2 sia per le prestazioni commerciali che per la segnalazione guasti. Infine, si normalizza il flusso delle chiamate al numero idrico commerciale dopo il picco del 2012 generato dalle novità introdotte nelle scadenze di fatturazione e nella struttura tariffaria.

⁶³ Il punteggio globale è composto da tre punteggi parziali: due riferiti a dati di qualità erogata – accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ) – e un terzo legato ai risultati delle indagini di qualità percepita dai clienti – grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al call center (PSC) - svolte dall'Autorità stessa.

⁶⁴ La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del primo semestre 2013, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (www.autorita.energia.it).

TABELLA N. 36 - I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA (2012-2013)

INDICATORI DI PERFORMANCE	ELETTRICO GUASTI (ACEA DISTRIBUZIONE) (*)		ILLUMINAZIONE PUBBLICA (ACEA DISTRIBUZIONE) (*)		ILLUMINAZIONE CIMITERIALE (ACEA DISTRIBUZIONE)		IDRICO COMMERCIALE (ACEA ATO 2)		IDRICO GUASTI (ACEA ATO 2) (*)	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
totale chiamate pervenute (n.)	211.440	215.281	95.547	107.161	89.436	88.097	476.290	398.595	380.092	265.195
totale risposte (n.)	203.496	206.037	92.678	100.952	82.131	79.636	314.047	341.130	305.798	234.327
livello di servizio (% risposte su pervenute)	96%	95,7%	97%	94,2%	92%	90,4%	66%	85,6%	81%	88,4%
tempi medi di attesa prima della risposta (min. sec.)	39"	44"	35"	53"	1'08"	1'16"	2'28"	1'46"	3'38"	2'07"
tempi medi di conversazione (min. sec.)	1'46"	1'57"	1'34"	1'38"	3'57"	4'04"	3'47"	3'54"	2'47"	2'53"

NB: in tabella non sono riportate le performance dei numeri verdi commerciali del servizio elettrico sottoposte a regolamentazione dall'AEEGSI e commentate nel testo.

(*) sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

I clienti hanno a disposizione anche i **siti web delle diverse società di servizio**: il sito di Acea Energia (www.aceaenergia.it) ha registrato 1.731.876 visite nel 2013 (pari al 41,5% in più rispetto alle 1.223.595 visite del 2012) e il sito di Acea Ato 2 (www.aceaat2.it) 494.625 visite (+13,4% rispetto a quelle rilevate lo scorso anno), ai quali possono accedere direttamente o transitando dal sito web della holding (www.acea.it). I siti sono **dotati di sportelli online**, che consentono al cliente, da remoto, di effettuare operazioni contrattuali e commerciali, richiedere informazioni e controllare la situazione di bollette e pagamenti.

In particolare, nell'anno il canale web di **Acea Energia** è stato ulteriormente potenziato, estendendo le funzionalità e i servizi di gestione autonoma della fornitura energetica e sono stati realizzati **tutorial informativi che illustrano al cliente, con semplicità, come utilizzare i servizi disponibili nel sito**. Lo sportello online di **Acea Energia** al 31.12.2013 conta **circa 100.000 clienti registrati** (+230% rispetto ai dati 2012). I principali servizi offerti nell'anno sono:

- **visualizzazione dello "storico" bollette e pagamenti;**
- **pagamento on line** (consente il pagamento delle bollette per tutte le forniture attraverso carta di credito);
- **bolletta web** (per tutti i clienti – consente di ricevere via e-mail un link da cui visualizzare la bolletta, eliminando i tempi di spedizione, senza sostenere alcun costo e rispettando l'ambiente);
- **servizi di notifica e-mail** (per i clienti del mercato libero – il cliente viene informato in tempo reale dell'emissione delle bollette e della relativa scadenza di pagamento);
- **operazioni di voltura e subentro** (al momento solo per i clienti del mercato di maggior tutela);
- **autolettura luce e gas** (anche per i clienti dotati di contatore elettronico).

Inoltre è stata realizzata un'APP dedicata a tutti i clienti registrati all'Area Clienti del sito web www.aceaenergia.it con la quale è possibile effettuare molte operazioni direttamente attraverso lo **smartphone**.

Lo sportello online di **Acea Ato 2** ha avuto nell'anno **17.830 nuove registrazioni**, per un totale generale di **60.724 clienti registrati** (il 41,6% in più rispetto ai 42.894 utenti registrati a fine 2012), confermando

la tendenza in crescita degli ultimi anni. Nello sportello online è attivo un **assistente virtuale** che guida il cliente all'utilizzo delle diverse funzionalità disponibili, che a fine 2013 sono:

- **visualizzazione dello "storico" delle bollette e delle letture**, segnalate e calcolate;
- **gestione dell'account** (con la possibilità di tenere aggiornato il profilo, associare all'account utenze condominiali e aziendali, nella sezione "aggiungi utenza", e visualizzare l'"elenco utenze associate" da gestire);
- **invio autolettura;**
- **visualizzazione delle informazioni contrattuali;**
- **nuova pratica** (consente di inviare richieste di voltura, subentro, disdetta, modifica dati anagrafici o recapito).

Per diffondere tra i clienti la conoscenza delle nuove funzionalità dello sportello online, **Acea Ato 2 ha inviato un volantino informativo** nella bolletta del primo ciclo di fatturazione 2013.

Nel sito web di **Acea Ato 2** sono inoltre disponibili informazioni utili, ad esempio, in occasione dell'eccezionale ondata di freddo che si è verificata in novembre, è stata diffusa un'informativa su come proteggere i contatori dell'acqua dal gelo, per preservarne il funzionamento. Nel corso dell'anno sono stati inoltre pubblicati nel sito i **principali parametri relativi alla qualità dell'acqua erogata** a Roma e in provincia, per zona di residenza. Per il 2014, infine, sono previsti ampliamenti nell'area storico fatture riguardanti la possibilità di consultare e stampare tutte le fatture emesse dal 2011 ad oggi, si potrà stampare il bollettino per il pagamento e, nella sezione sportello on line, sarà attivata una funzionalità di "help-assistenza".

Gli sportelli "fisici" per i clienti dei **servizi elettrico, gas e idrico** sono situati presso il **salone del pubblico** della **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense; altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e la società **Acea Ato 2** gestisce ulteriori **11 sportelli** dedicati al servizio idrico **nel territorio della provincia di Roma** e un ufficio mobile, che dal 2014 sarà sostituito da sedi fisse presso i 12 Comuni già interessati dal servizio itinerante. Per **Acea Energia** è anche in funzione, una volta a settimana e con capacità di gestione contenuta, uno sportello, aperto in via sperimentale lo scorso anno, **presso la sede del Municipio III⁶⁵** di Roma.

65 Il Municipio, indicato come IV lo scorso anno, oggi è III, in virtù della riclassificazione effettuata da Roma Capitale. La sede è stata scelta in ragione della sua ubicazione logistica, all'estremo opposto della sede di Piazzale Ostiense, e adatta pertanto ad erogare il servizio verso i clienti del settore nord-est della città.

Nel corso del 2013 il **salone del pubblico della sede centrale ha accolto 307.816 clienti**, un numero in **crescita del 9,5%** rispetto ai 280.987 clienti rilevati nel 2012. I **dati di affluenza presso i diversi sportelli** mostrano un **generale trend in aumento nell'ultimo triennio** (vedi tabella n. 37): per quanto riguarda il servizio idrico – che registra in proporzione il maggior incremento – il dato è conseguente all'introduzione del nuovo gestore code che ha comportato un monitoraggio più completo delle prestazioni (in precedenza le operazioni più semplici venivano risolte all'isola centrale senza emissione del ticket), senza aggravio per il cliente, come dimostra la riduzione del tempo medio di attesa; il dato di affluenza presso gli **sportelli del servizio idrico** nel territorio della **provincia di Roma** (escluse le sedi Roma Ostiense e Ostia) indica che le visite sono lievemente scese dalle circa 134.000 del 2012 alle 121.000 del 2013, in linea con la tendenza dell'ultimo triennio.

I **livelli di servizio**, espressi dal **rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi**, si sono confermati **molto elevati nel 2013 per gli sportelli della sede centrale**. Per quanto riguarda il **settore energia**, si

segnala che durante i mesi primaverili è stato introdotto il nuovo gestore code e sono state modificate alcune procedure favorendo l'utilizzo, da parte del cliente, degli apparecchi telefonici installati presso il desk centrale.

I volumi dei clienti serviti dallo sportello, riportati in tabella, includono sia i visitatori che sono stati indirizzati ai telefoni dal personale di accoglienza sia coloro che sono stati gestiti nell'ambito del progetto "Sei un cliente da sportello?" sopra citato: il personale dedicato al progetto guidava il cliente a soddisfare la propria esigenza online, con il supporto di palmari e pc, oppure telefonicamente.

Tutti gli sportelli, come ricordato, hanno avuto maggior afflusso rispetto al 2012: i **tempi di attesa** per i clienti del servizio **energia**, mercato di maggior tutela e mercato libero, sono stati mediamente di 43 - 49 minuti, in **lieve aumento**; per i clienti del servizio **idrico** i tempi di attesa si sono ulteriormente **contratti**, arrivando ad una media di circa 15 minuti, con un marcato miglioramento rispetto al 2012.

TABELLA N. 37- PERFORMANCE SPORTELLI SEDE CENTRALE (2011-2013)

	SERVIZIO ELETTRICO ACEA ENERGIA (MERCATO DI MAGGIOR TUTELA)			SERVIZIO ELETTRICO ACEA ENERGIA (MERCATO LIBERO)			SERVIZIO IDRICO ACEA ATO 2		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
biglietti emessi (n.)	129.592	175.505	183.341	37.994	66.906	72.469	31.397	38.576	52.006
clienti serviti (n.)	125.672	174.315	177.721	36.732	66.612	70.080	30.734	37.475	50.863
livello di servizio (clienti serviti/ biglietti emessi)	97%	99%	97%	97%	100%	97%	98%	97%	98%
tempo medio di attesa (minuti)	34	44	43'25"	58	45	49'14"	35	31	15'24"
tempo medio di servizio (minuti)	10	10	11'07"	10	10	11'52"	14	12	9'31"

I **reclami scritti**, vengono gestiti dalle società operative sulla base di **procedure interne** che consentono di seguire, in modo **informatizzato**, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione. Per il **servizio elettrico**, i tempi e le percentuali di **risposta ai reclami/ richieste di informazioni scritte** rappresentano **livelli specifici e generali di qualità** commerciale per la società di vendita, **imposti dall'Autorità nazionale**. Nei casi in cui il venditore, per rispondere al cliente, ha necessità di ottenere **dati tecnici** da parte del distributore, quest'ultimo - come da livello specifico - deve metterli a disposizione entro 10 o 15 giorni lavorativi, a seconda della tipologia di dati richiesti. La risposta ai reclami scritti è inoltre inclusa tra i **livelli generali di qualità** che fanno capo al **distributore** (per i **dati di performance** vedi il paragrafo *La qualità erogata nell'area energia*, tabelle nn. 20-24).

Le risposte ai **reclami/ricieste scritti** in merito al **servizio di illuminazione pubblica** sono curate direttamente dalla società che gestisce il servizio. Nel maggio del 2013, l'Unità dedicata all'Illuminazione Pubblica, prima in Acea Distribuzione, è **transitata in Acea Illuminazione Pubblica SpA** e, da allora, è quest'ultima società che si fa carico anche del riscontro ai reclami. Nel 2013 **sono pervenuti complessivamente⁶⁶ 1.174 reclami scritti** – un dato in linea con quello dello

scorso anno - l'azienda **ha risposto a 1.089 reclami**, pari al **92% del totale**, entro il 31 dicembre e circa il 90% delle risposte sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2014.

Per il **servizio idrico** sono pervenuti ad Acea Ato 2 dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) **complessivamente 10.531 reclami/ricieste** (8.431 reclami commerciali e 2.100 richieste), un dato in calo del 17% rispetto al 2012. **Entro il 31 dicembre sono stati evasi 7.380 reclami**, pari al **95% del totale⁶⁷** e di questi circa il 78% entro 30 giorni.

La **bolletta di fatturazione**, inviata al cliente, oltre a riportare i costi dei consumi e del servizio e i termini di pagamento, contiene molte altre informazioni utili; nel sito web di Acea Energia è presente una guida alla lettura della bolletta sia per i clienti del mercato di maggior tutela che per i clienti del mercato libero. In particolare, a fine 2013 è stata resa disponibile la **nuova bolletta destinata ai clienti del mercato libero, completamente rivisitata** sia in relazione ai **contenuti**, resi più chiari e trasparenti, che alla **veste grafica**, migliorando la reperibilità delle informazioni importanti per il cliente (vedi box dedicato).

66 Il dato 2013 si riferisce al totale dei reclami pervenuti, gestiti, sino a fine aprile, dall'Unità Illuminazione Pubblica di Acea Distribuzione e da maggio da Acea Illuminazione Pubblica SpA.

67 Il totale reclami al quale viene rapportato il totale reclami evasi, per calcolarne la percentuale è pari a 7.754, inferiore agli 8.431 reclami complessivamente pervenuti. Il numero viene infatti epurato dai doppiati.

LA NUOVA BOLLETTA PER LA FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

In dicembre 2013 è stata diffusa la nuova bolletta per il servizio di fornitura dell'energia elettrica. Il layout, completamente rinnovato, si è posto l'obiettivo di consentire al cliente finale una più **semplice e immediata reperibilità delle informazioni** desiderate e di renderlo più autonomo e consapevole.

- il box di **Sintesi** riporta le informazioni più importanti per il cliente: data di emissione, bimestre e periodo di riferimento e/o conguaglio, importo da pagare, scadenza e situazione dei pagamenti;
- il box **Riepilogo corrispettivi** è stato semplificato e riporta le tre voci principali che compongono l'importo (vendita, rete, imposte e IVA);
- la tabella dedicata al **Riepilogo delle letture** fornisce al cliente uno schema dell'ultima lettura rilevata e della lettura utilizzata per l'emissione della fattura, con un prospetto delle letture nelle fasce orarie;
- il prospetto **Letture e consumi** riporta, con evidenza a livello delle fasce orarie, tutte le letture fatturate, suddivise per tipologia e data;
- il prospetto **Consumo annuo e giornaliero** fornisce al cliente informazioni sui suoi consumi annui e sulla media dei consumi giornalieri, con la ripartizione puntuale nelle singole fasce orarie, e costituisce un importante strumento di monitoraggio dell'andamento dei propri consumi nel tempo;
- nelle **Comunicazioni ai clienti**, tutte le informazioni vengono organizzate in capitoli ("Bolletta", "Fornitura / Contatore", "Altre informazioni utili", "Comunicazioni dall'Autorità"), nei quali il cliente riuscirà con più facilità a reperire le informazioni di suo interesse.

È stato fatto un lancio di comunicazione in prossimità dell'uscita della nuova bolletta ed è attualmente disponibile on line un tutorial dedicato.



COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

COMUNICAZIONE

Nella capogruppo la **Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione** ha l'incarico di **presidiare le diverse forme di comunicazione** utilizzate da Acea per interagire con gli stakeholder e con il contesto sociale in cui è inserita l'attività dell'impresa.

Acea, che vanta oltre un secolo di attività, ha una presenza consolidata e partecipa nel territorio: contribuisce alla **realizzazione di eventi** culturali, sportivi o di interesse ambientale, sostiene **iniziative solidali** e interviene in occasione di manifestazioni e **convegni legati alle attività di core business**.

L'azienda, inoltre, propone **campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza, **cura le relazioni con gli organi di stampa** e promuove la comunicazione esterna attraverso **il sito internet** aziendale.

Il **sito web di Acea** – www.acea.it –, predisposto in versione italiana e inglese, **veicola la comunicazione istituzionale e finanziaria del Gruppo** e rende **disponibili e aggiornati i contenuti** tesi a soddisfare le esigenze informative delle parti interessate. Il sito è articolato in sezioni tematiche, ove è possibile reperire informazioni sulla **corporate governance** e i **codici valoriali**, sulla **sostenibilità**, su **qualità e sicurezza**, visionare i **documenti economico-finanziari**, l'andamento del titolo in Borsa, le presentazioni e le comunicazioni price sensitive, in linea con le raccomandazioni Consob sulle società quotate. In **home page**

sono presenti **spazi dedicati alle news** - aggiornamenti quotidiani sulle attività dell'azienda e notizie di più ampio respiro su energia, acqua e ambiente - e **ai principali eventi promossi dalle società del Gruppo**; da qui si può accedere alle due **macroaree energia ed acqua**, dove sono disponibili **informazioni sulle società operative** nei settori energetico ed idrico e i link ai siti web di alcune società; in particolare, **i siti web delle società che gestiscono i servizi** mettono a disposizione dei clienti, oltre ad informazioni utili, anche gli **"sportelli online"** tramite i quali è possibile svolgere da remoto la maggior parte delle operazioni commerciali (per approfondimenti vedi paragrafo *Customer care*). Sezioni specifiche, infine, sono predisposte per i fornitori e per chi è interessato a lavorare con l'azienda.

Particolare attenzione è rivolta agli **argomenti riconducibili al tema della sostenibilità**: le news presentano notizie, aggiornate ogni settimana, relative ad **eventi e pubblicazioni** su temi quali smart grid, città rinnovabili, sistema energetico, cambiamenti climatici, conservazione della natura, ecc.. In coerenza con tale attenzione, la società A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente), entro l'area energia del sito web, rende disponibili online **le emissioni, monitorate in tempo reale, dell'impianto di termovalorizzazione**, alimentato a CDR, di **San Vittore del Lazio** e dal luglio 2013, la società Acea Ato 2 rende consultabili on line (www.aceaato2.it) i **parametri principali dell'acqua** (vedi box dedicato).

Nel corso dell'anno, subito dopo la pubblicazione del *Bilancio di Sostenibilità* del Gruppo, sono stati **aggiornati i contenuti della sezione del sito dedicata alla Sostenibilità**, che è anche valorizzata dall'aggiornamento periodico di "notizie sostenibili", in italiano e in inglese.

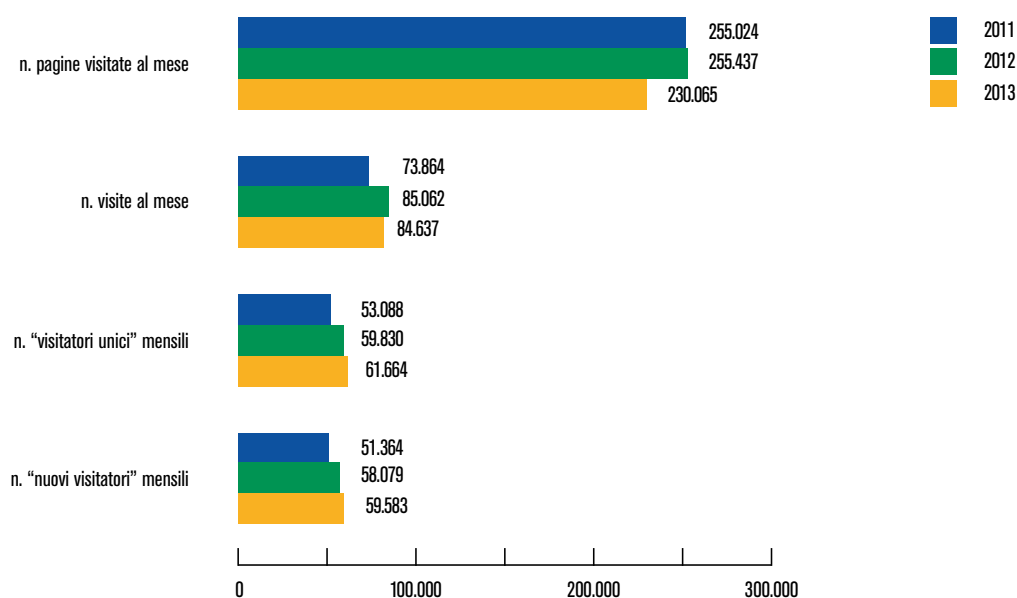
La parte del **sito web** dedicata alle attività di **comunicazione** presenta le principali iniziative in cui la società è coinvolta, la **rassegna stampa** quotidiana, l'archivio del magazine aziendale, le **campagne pubblicitarie**, un'area di "**primo piano**" e un'area **audio/video**.

Infine, anche nel 2013 sono stati predisposti i siti che ospitano le **versioni navigabili ed interattive del Bilancio economico consolidato e del Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo (riferiti all'esercizio 2012), in italiano e in inglese.

Nel 2013 il **sito web aziendale** ha ricevuto **1.015.647 visite complessive**, in linea con i dati 2012 (1.020.749 visite), con una **media mensile di 84.637 visite**, di cui circa il 70% rappresentato da "nuovi visitatori" (vedi grafico n. 22).

Tra le **pagine più visitate**, oltre alla home page (26,34%), la pagina con i numeri verdi e gli orari degli sportelli per il settore energia (5,55%), la sezione energia (5,45%), la sezione Acea SpA e la sezione acqua (entrambe 4,06%), la comunicazione (2,98%) e l'area fornitori (2,95%). Anche i **siti internet delle società che gestiscono i servizi** hanno tutti registrato un incremento di visite più o meno marcato rispetto al 2012 (vedi paragrafo *Customer care*).

GRAFICO N. 22 - SITO INTERNET ACEA: I PRINCIPALI INDICATORI (MEDIE MENSILI 2011-2013)



L'Unità **Ufficio Stampa**, entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, presidia le relazioni con gli organi di stampa. Ogni giorno realizza la **rassegna stampa delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, mettendola a disposizione dei colleghi **nella intranet** aziendale. Anche **agli utenti esterni** viene offerta un'**informazione puntuale ed aggiornata**: nel sito internet di Acea, infatti, è presente un'area nella quale vengono diffuse una rassegna specifica sul settore idrico e una **selezione della rassegna stampa** principale; quando possibile, lo spazio web accoglie anche servizi televisivi e radiofonici sull'azienda.

Le segnalazioni, relative ai diversi servizi gestiti dal Gruppo, **veicolate dai quotidiani**, trovano puntuale **risposta da parte dell'Ufficio Stampa**. Tale attività viene svolta in stretta collaborazione con le società operative competenti e in interazione con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda. Altre segnalazioni pervengono tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro. Anche nel 2013 particolare attenzione è stata dedicata al servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas e, con il tramite dell'Ufficio Stampa, rappresentanti di Acea Energia sono intervenuti in trasmissioni televisive nazionali e radiofoniche al fine di chiarire le problematiche verificatesi con la fatturazione. Gli interventi sono stati mirati, spesso, a spiegare le differenti modalità attraverso le quali poter comunicare l'autolettura dei contatori e

a risolvere, al contempo, casi particolarmente complessi sollevati da specifici clienti. L'Ufficio Stampa ha diramato diversi comunicati volti a spiegare il rientro progressivo di tali problematiche, come le nuove iniziative messe a disposizione del cliente da Acea Energia. È stato altresì sottolineato il progetto *Al centro il cliente*, frutto di un accordo tra la società preposta alla vendita dell'energia elettrica e le Associazioni dei consumatori (vedi paragrafo *Customer care*).

I **Comunicati stampa** evidenziano i **più importanti eventi societari** e, nel caso della **comunicazione economico-finanziaria**, a seguito di Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni, l'Ufficio Stampa lavora **in sinergia con la Funzione Investor Relations**. Schede informative, divulgate sui media o nel sito web istituzionale, sottolineano particolari attività del Gruppo e rendono note le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea prende parte in qualità di sponsor, con l'allestimento di spazi espositivi o con il supporto di propri relatori.

Nel 2013 l'Ufficio Stampa ha dato rilievo ad eventi dedicati al **mondo dell'acqua**, come ad esempio l'iniziativa *Sense of Water*, un viaggio sensoriale nell'acqua dedicato ai più piccoli (vedi box dedicato), ed ha diffuso informazioni sugli investimenti realizzati nella rete idrica, evidenziando il **valore del servizio**. Si è inoltre occupato di rendere note le opere realizzate per il rientro

dell'emergenza "arsenico", che si verifica in alcuni comuni del Lazio ubicati in aree di origine vulcanica, in ottemperanza alle direttive comunitarie (vedi paragrafo *La qualità nell'area idrica*) e, sempre in ambito idrico, ha diffuso puntuali informazioni sulle **azioni mirate a migliorare il servizio** nei quartieri della Capitale e nei comuni serviti, inclusi i lavori, allertando la cittadinanza sugli eventuali disservizi. Tra le iniziative diffuse dall'Ufficio Stampa anche il progetto **Isoqualità** che ha interessato Acea Ato 2 ed ha portato, come già ricordato, alla disponibilità on line, per tutti i comuni serviti, dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita (vedi box). Verso la fine dell'anno è stata poi evidenziata la sottoscrizione di un Memorandum d'intesa tra Acea SpA e la società Mekorot WC Ltd, finalizzato alla collaborazione e allo scambio, in ambito internazionale e previo accordi sottoscritti tra i governi italiano ed israeliano, di conoscenze ed esperienze in

campo idrico.

Riguardo il settore energetico, l'Ufficio Stampa Acea ha voluto sottolineare progetti quali il **protocollo d'intesa** tra Acea Distribuzione, Fastweb e Telecom siglato con l'obiettivo di estendere nel territorio di Roma Capitale la **rete a banda ultralarga** (vedi box dedicato nel paragrafo *La qualità nell'area energia*) e il **Progetto RoMA**, che Acea **si è aggiudicata, nel 2013**, nell'ambito del bando del MIUR dedicato a *Smart cities, communities, social innovation*, finalizzato alla ricerca nel settore della sicurezza in ambito urbano, del territorio, del traffico e delle infrastrutture, con il coinvolgimento di altre imprese ed istituzioni (vedi anche capitolo *Istituzioni e impresa*). La mobilità elettrica e le reti intelligenti hanno continuato ad essere temi di attualità per l'azienda, grazie ai progetti in essere, e sono stati pertanto opportunamente sottolineati nel corso dell'anno.

ACEA ATO 2: PROGETTO ISOQUALITÀ, ONLINE I PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA

Grazie al **progetto Isoqualità**, realizzato in recepimento della Delibera 586/2012 dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI), Acea Ato 2 ottempera alla trasparenza sui documenti di fatturazione del servizio idrico integrato e rende disponibili le informazioni relative alla qualità dell'acqua sul proprio sito internet istituzionale. I **18 principali parametri di qualità dell'acqua potabile**, in ottemperanza alla regolazione dell'Autorità, sono consultabili, infatti, a partire dal luglio 2013, da chiunque sia interessato. Si possono trovare **online**, suddivisi per zone geografiche, e vengono aggiornati con cadenza almeno semestrale.

Il progetto ha portato all'individuazione di **192 aree di "isoqualità"** – vale a dire aree entro le quali l'acqua presenta le medesime caratteristiche di qualità – tenendo conto degli acquedotti prevalenti, delle fonti locali e dei centri idrici ed è strettamente correlato alle costanti attività di monitoraggio, svolte tramite i controlli analitici direttamente da Acea Ato 2 e dalla società LaboratoRI, sui campioni prelevati dai numerosi punti di prelievo opportunamente dislocati presso le infrastrutture del sistema idropotabile.

ACEA TITLE SPONSOR DI SENSE OF WATER, UN VIAGGIO SENSORIALE NELL'ACQUA A TECHNOTOWN

Acea **Sense of Water** è stata un'iniziativa gratuita **dedicata ai bambini** e volta a sviluppare la loro conoscenza dell'elemento acqua attraverso i sensi.

Presso Technotown, la ludoteca tecnologico-scientifica di Villa Torlonia, a Roma, destinata ai ragazzi tra gli 8 e i 17 anni, dal 17 dicembre 2013 al 6 gennaio 2014 l'acqua è stata toccata, guardata e persino ascoltata, grazie a un sofisticato **sistema di interazione tecnologica**, accompagnato da una videoproiezione sonora.

I piccoli visitatori di Sense of Water, toccando uno specchio d'acqua, hanno potuto animare le pareti della sala del Museo, che si sono increspate, modificandone a piacimento la superficie riflessa e, immergendo le mani nell'acqua, hanno prodotto i suoni.

Il meccanismo di interazione tecnologica dell'installazione, infatti, ha collegato tra loro i movimenti delle mani, la videoproiezione acquatica e la sonorità, utilizzando l'elemento acquatico come tavolozza e strumento musicale e generando un concerto audiovisivo.

Nel 2013 Acea conferma il suo impegno a sostegno della città di Roma e della società civile, intervenendo soprattutto **in campo culturale e sportivo**. In controtendenza, quindi, con gli effetti generati dalla crisi economica che ha provocato una consistente contrazione degli investimenti proprio in questi due settori. Tra i principali interventi, in continuità con quanto già avviato lo scorso anno, ricordiamo la sponsorizzazione del **Sistema Musei di Roma Capitale** (con una più mirata attività di comunicazione in loco con folder, cartoline e video) e la sponsorizzazione della squadra di basket **Acea Virtus Roma** che è arrivata alla finale scudetto del campionato nazionale.

LA VITA È UN'EMOZIONE CHE HA BISOGNO DI CERTEZZA

Acea è il primo operatore nazionale nel settore idrico, il terzo per distribuzione di energia, il quinto nel settore ambientale.

Crediamo in uno sviluppo che sia anche progresso, per tutti. Anche per questo la cultura, l'arte, lo sport, possono contare su Acea.

Perché la vita è un'emozione che ha bisogno di certezze.

È il nostro lavoro, riempire ogni giorno di futuro.

Scopri il mondo Acea su www.acea.it e su www.aceenergia.it

ROMA CAPITALE
virtus roma
Zeterna

A ROMA LA BELLEZZA HA UNA CERTEZZA IN PIÙ

Nell'anno Acea ha nuovamente partecipato, in qualità di partner dell'iniziativa, a **Movi&Co**, il concorso per aspiranti giovani registi chiamati a realizzare video su tematiche proposte dalle aziende. Entrambi i video realizzati nel 2013 per Acea hanno ricevuto un riconoscimento: il video **Troppe energie da sfogare**, ideato intorno alla

sponsorizzazione Acea della Maratona di Roma, è stato premiato come miglior **Videomaker emergente**, mentre il video **Giochi di ombre** sull'illuminazione pubblica e artistica di Roma, ha ricevuto il **Premio Speciale Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO** (vedi box dedicato).

MOVI&CO 2013: PREMIO SPECIALE COMMISSIONE NAZIONALE ITALIANA PER L'UNESCO AL VIDEO "GIOCHI DI OMBRE" REALIZZATO PER ACEA

Movi&co è un concorso dedicato ad aspiranti giovani registi di età compresa tra i 18 e i 35 anni del quale Acea è partner da alcuni anni. I videomaker partecipanti al concorso sono chiamati ad affiancare le realtà imprenditoriali partner dell'iniziativa, due per ciascuna azienda, e a lavorare su argomenti proposti dall'azienda. Nelle ultime edizioni Movi&co ha dedicato un forte impegno nel sensibilizzare il suo pubblico e le aziende Partner su temi legati alla sostenibilità. L'alto valore di questa iniziativa è stato riconosciuto anche dalla **Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO** che ha deciso di patrocinare il concorso, assegnando ogni anno, fino all'Expo 2015, un **titolo speciale al miglior video riguardante tematiche di responsabilità sociale d'impresa**. Ed è proprio il video **"Giochi di ombre"**, realizzato per Acea, a ricevere, in occasione della **X edizione di Movi&Co**, questo prestigioso riconoscimento. Un filmato elegante e poetico, dalla fotografia raffinata che riprende l'illuminazione pubblica ed artistica di Roma trovando ispirazione in una frase di Tolstoj: *"Tutta la bellezza della vita è composta d'ombra e di luce"*.

Altrettanto importante il **premio per il miglior videomaker emergente**, assegnato allo spot **"Troppe energie da sfogare"** realizzato sulla Maratona di Roma, della quale Acea da diversi anni è Title Sponsor. In questo video d'animazione è l'energia a dare la carica ad un maratoneta un po' fuori dagli schemi. Entrambi i video sono disponibili nella sezione Comunicazione - Area Audio/Video - Movi&Co del sito www.acea.it.

L'Unità Contenuti Editoriali, di Relazioni Esterne e Comunicazione, ha proseguito anche nel 2013 l'attività di aggiornamento delle notizie su www.ambientandoci.it, il portale dell'ambiente dedicato alle scuole. Oltre agli aggiornamenti delle news a livello locale, nazionale e internazionale sono state evidenziate anche le iniziative promosse da Acea sui temi dello sviluppo di fonti energetiche pulite, della

tutela delle risorse idriche, della sostenibilità ambientale e le diverse manifestazioni finalizzate a promuovere nelle scuole i giovani talenti e la sostenibilità. Tra le iniziative più seguite, **"Ottobre al mare"** di cui Acea è stata partner, che ha visto, ad Ostia, la partecipazione di migliaia di persone (vedi box di approfondimento).

OTTOBRE AL MARE AD OSTIA

Per le quattro domeniche di ottobre, circa due chilometri del lungomare di Ostia, chiusi al traffico dalle 7 alle 21, sono stati restituiti a pedoni e ciclisti grazie alla manifestazione *Ottobre al mare*, organizzata dal X Municipio di Roma Capitale. L'iniziativa, di cui Acea è stata partner, ha previsto la realizzazione di numerosi eventi, attività sportive e spettacoli, che hanno animato spiagge e stabilimenti, accessibili gratuitamente al pubblico. Acea ha allestito un proprio spazio espositivo, entro il quale ha proposto **giochi interattivi per bambini sui temi del risparmio idrico ed energetico**. La presenza Acea sottolinea l'importanza del progetto per i cittadini di Ostia, nell'ottica di sensibilizzare sempre più l'opinione pubblica sull'uso consapevole ed eco-sostenibile delle risorse. Per l'occasione sono state organizzate anche visite guidate al centro Lipu (Lega italiana protezione uccelli) e presso il Cea (Centro di educazione ambientale della riserva naturale statale del litorale romano).

Tra i tanti eventi evidenziati dal sito e promossi da Acea la 6ª edizione del concorso internazionale organizzato da Federculture e dedicato alla *Creatività che cambia il mondo, un viaggio nei nostri territori*; l'iniziativa ha inteso favorire l'emergere di giovani talenti under 35 dell'arte contemporanea, presenti in Italia e all'estero. Si è svolta inoltre la 20ª edizione del *Volley Scuola - Trofeo Acea*, che ha visto anche quest'anno la partecipazione di migliaia di studenti delle scuole di Roma e provincia. Si ricorda inoltre la mostra fotografica *La mia Città, una palestra di responsabilizzazione*, in

omaggio al fondatore della Città dei Ragazzi di Roma Monsignor Carrol-Abbing, che si è svolta presso il Centro Culturale Elsa Morante: si è trattato di un percorso sui 60 anni di storia della Città dei Ragazzi, dalla posa in opera della prima pietra ad oggi, attraverso l'esposizione fotografica, la proiezione di audio visivi, la realizzazione di workshop e laboratori. Infine, il Centro Habitat Mediterraneo Lipu Ostia: un sentiero natura realizzato con il contributo di Acea (vedi box dedicato).

CENTRO HABITAT MEDITERRANEO LIPU OSTIA: UN SENTIERO NATURA CON IL CONTRIBUTO DI ACEA

Il Centro Habitat Mediterraneo Lipu, sito alla foce del Tevere, nei pressi dell'Idroscalo di Ostia, è un centro naturalistico di oltre 20 ettari, realizzato in una zona precedentemente occupata da una discarica a cielo aperto, tristemente nota per essere stata teatro della morte di Pier Paolo Pasolini. Nato a metà degli anni '90, il Centro è stato integrato dalle pubbliche amministrazioni al nuovo Porto Turistico di Roma, con un'importante funzione di mitigazione e compensazione ambientale.

Oggi il Centro Habitat Mediterraneo, in fase di ulteriore espansione, comprende la ricostruzione ambientale di uno stagno costiero nel quale, tra una lussureggiante vegetazione acquatica sono già state censite oltre 200 specie di uccelli, alcune rare come l'airone rosso, presente con la più importante colonia del Lazio. Tre ampi capanni in legno consentono di osservare gli uccelli, mentre un'aula didattica all'aperto e il centro visite Mario Pastore ospitano iniziative culturali, di sensibilizzazione e ricerca, oltre alle tante iniziative di volontariato della Lipu Ostia tra cui il primo soccorso di centinaia di animali selvatici l'anno. Infine, grazie al supporto di Acea, è stato realizzato un "sentiero natura attrezzato", con pannelli esplicativi e relative strutture di sostegno e protezione come bacheche, legggi, piccole tettoie, sulle emergenze naturalistiche e culturali che si incontrano durante il percorso: tra i punti di interesse anche la vista della Torre di San Michele, progettata da Michelangelo. Lungo il percorso sono inoltre inserite installazioni interattive quali modelli di forme di strutture vegetali ed animali, case degli insetti, piccoli muretti e cumuli di pietre a secco per rettili e grossi insetti, dedicate al divertimento e all'apprendimento dei più piccoli.

Infine, Acea consente ogni anno ad un pubblico differenziato – dalle scolaresche agli operatori del settore – di **visitare gli impianti**, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti: nel 2013 sono state ricevute **569 persone**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2013 è pari a 5,1⁶⁸ milioni di euro (erano 4,7 milioni di euro, nel 2012). Di questi, la parte maggiore è stata destinata a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi per circa 3,9 milioni di euro. Gli stanziamenti a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono raddoppiati rispetto al precedente anno, portandosi a 740 mila euro.

Tramite le "sponsorizzazioni tecniche" Acea offre i propri servizi, quali la fornitura di elettricità ed acqua o interventi sull'illuminazione pubblica, **in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva**, di tipo culturale o sportivo, che animano la città a beneficio di visitatori e cittadini. Le "sponsorizzazioni tecniche" 2013 hanno avuto un **controvalore economico** di circa **121.000 euro**.

Nel 2013 il Gruppo Acea ha sostenuto o sponsorizzato numerose iniziative, alcune delle quali sono già state ricordate nel precedente paragrafo. Molti gli eventi legati a **temi ambientali**, correlati alle attività del Gruppo, alcuni appuntamenti di rilievo come il **Festival dell'Energia** e il **Festival dell'Acqua**, rivolti ad un pubblico di esperti, ed altri più divulgativi, tesi a sensibilizzare un pubblico più vasto o i più giovani, tramite iniziative come *Acqua spreco zero*, *Sense of water o Differenzio anche io*. Per la **cultura** Acea ha rinnovato nel 2013 la sponsorizzazione del **Sistema Musei di Roma Capitale** e di numerosi altri eventi, concerti, convegni ed iniziative che hanno coinvolto la cittadinanza; nell'anno particolare impegno è stato destinato a sostenere **lo sport** sia nelle manifestazioni dedicate i ragazzi, sia per le tradizionali Maratone della Capitale, a larghissima affluenza internazionale, sia per la sponsorizzazione di squadre sportive di rilievo nazionale (vedi i box dedicati).

Ogni anno l'azienda rende disponibile **l'atrio della sede centrale** di Roma per consentire ad Associazioni impegnate nel sociale di organizzare **iniziative di beneficenza e di raccolta fondi**. Nel 2013, in particolare, sono stati ospitati:

- UNITALSI – l'associazione nazionale che presta assistenza gratuita e accompagna i malati, in situazione di bisogno, presso i santuari internazionali - per la vendita di piantine d'ulivo, finalizzata alla raccolta fondi a sostegno delle attività svolte dell'Associazione, il 6 e 7.03.2013;
- ROMAIL Onlus - l'associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma che sostiene la ricerca scientifica e l'assistenza domiciliare - per la vendita di Uova di Pasqua, il 13.03.2013, e per la vendita di Stelle di Natale, il 4.12.2013, finalizzate alla raccolta fondi a sostegno delle attività dell'associazione.

In occasione delle festività natalizie, inoltre, Acea ha voluto offrire il proprio contributo alla **Fondazione Pangea Onlus**, impegnata **contro la violenza sulle donne**. A tal fine, Acea ha acquistato 11.000 biglietti natalizi devolvendo l'intera somma destinata gli scorsi anni all'acquisto di un gadget da inserire nel pacco natalizio per i dipendenti. Con questo gesto di solidarietà, Acea ha contribuito in particolare a due progetti: **Piccoli Ospiti**, dedicato all'assistenza psicologica delle donne che hanno subito violenza e dei minori che ne sono stati testimoni, presso i centri antiviolenza partner dell'iniziativa, e **Sportello Antiviolenza On Line**, volto alla realizzazione di un servizio on line che aiuti ad informare ed orientare le donne oggetto di maltrattamenti.

Nei box che seguono, sono richiamate le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2013**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

⁶⁸ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

2013: ACEA PER L'AMBIENTE E PER I GIOVANI

- sponsor dell'edizione 2013 del **Festival dell'Energia**, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di **sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche**. La manifestazione si è svolta a Roma il 24 e 25 maggio 2013 presso l'Università LUISS (ALLEA Srl)
- sponsor della 2ª edizione del **Festival dell'Acqua**, una manifestazione sul settore idrico, organizzata da Federutility, che ha incluso convegni, workshop, presentazioni di libri, laboratori didattici; il Festival dell'Acqua si è svolto a l'Aquila dal 6 all'11 ottobre 2013 (Federutility)
- main sponsor per la **Giornata mondiale dell'Alimentazione 2013**, che è stata organizzata a Roma il 16 ottobre 2013 (Promotion & Partner Srl)
- contributo per la realizzazione di un sentiero natura attrezzato presso il **Centro Habitat Mediterraneo LIPU** di Ostia (Associazione Centro Habitat Mediterraneo)
- contributo per la ricerca scientifica e la **produzione di biotecnologie sostenibili**, in attuazione degli obiettivi prioritari Europa 2020 (Fondazione Diritti Genetico)
- contributo al concorso **Gli acquedotti - le vie dell'acqua per la città di Roma** dedicato i ragazzi delle scuole romane per l'anno scolastico 2013-2014 (FAI scuola – delegazione Roma)
- sponsor dell'iniziativa **Acqua spreco zero**, il progetto di **educazione ambientale dedicato a promuovere il risparmio idrico e l'uso consapevole della risorsa naturale** che si è svolto in febbraio e maggio 2013 presso diversi istituti scolastici romani. L'iniziativa fa parte delle diverse proposte del progetto **Chiare, fresche e dolci acque**, promosso dall'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma (Next Generation Act)
- title sponsor della mostra **Sense of water**, un'iniziativa di educazione sull'acqua, dedicata ai più piccoli, attraverso la sensorialità. La mostra è stata realizzata presso la ludoteca tecnologico-scientifica di Villa Torlonia, a Roma, dal 17 dicembre 2013 al 6 gennaio 2014 (Lyra Consulting Srl)
- contributo per l'evento I 65 anni del **Borgo ragazzi Don Bosco**, che si è svolto il 6 dicembre 2013. Il Borgo ragazzi Don Bosco opera nel territorio di Roma e provincia, con particolare attenzione alle periferie, allo scopo di promuovere la crescita formativa e lavorativa dei giovani (Borgo ragazzi Don Bosco)
- sponsor del convegno **I giovani e le nuove forme di comunicazione**, realizzato il 18 aprile 2013 (Euro Media Graphic Service Srl)
- sponsor della manifestazione **Alice nella città**, il Festival che si è svolto presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, tra l'8 e il 17 novembre 2013, allo scopo di contribuire alla promozione del cinema e della cultura audiovisiva tra le nuove generazioni (A.C. Playtown Roma)
- sponsor di **Movi&Co. 2013**, il concorso che ha il duplice obiettivo di costruire un ponte fra la creatività dei giovani concorrenti, tra i 18 e i 35 anni, e la realtà del mondo del lavoro e di offrire alle aziende la possibilità di sottoporre la propria immagine all'estro innovativo dei giovani videomaker chiamati a realizzare spot, video o filmati. (Expo & Media Communication Srl)
- sponsor del **Concorso internazionale Centro/Periferia** per giovani artisti, edizione 2013, promosso da Federculture, il cui tema è l'accostamento tra realtà emergenti dei grandi centri e realtà periferiche, tra emarginazione e coinvolgimento. (Federculture).
- sponsor dell'edizione 2013 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio, con la partecipazione di oltre 150 squadre maschili e femminili, in rappresentanza di circa 100 istituti scolastici (Fipav Lazio)
- sponsor per la **stagione sportiva 2013-2014 dell'Associazione sportiva dilettantistica Luiss**, con squadre di diverse discipline sportive e circa 1.500 studenti universitari, presso il PalaLuiss (A.S. Luiss)

2013: ACEA PER LA CULTURA E PER LO SPORT

- sponsor del **Sistema Musei di Roma Capitale** costituito da un insieme di musei e siti archeologici della Capitale, tra i quali i Musei Capitolini, il Museo della Civiltà Romana, i Mercati di Traiano e il Museo dei Fori Imperiali, il Museo dell'Ara Pacis, la Galleria Comunale di Arte Moderna e molti altri. In tal modo Acea ha sostenuto le iniziative realizzate nel corso del 2013 nei diversi siti di cui fruiscono cittadini e visitatori (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor per la **stagione teatrale 2013-2014 dell'Ambra Jovinelli** di Roma (Officine culturali Srl)
- contributo per la realizzazione del ciclo di **Lezioni di Musica 2013-2014**, organizzato dall'Accademia Nazionale di Santa Cecilia e dalla Fondazione Musica per Roma, presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Fondazione Musica per Roma)
- sponsor della 15ª edizione di **Uto Ughi per Roma**, una rassegna di musica classica, aperta al pubblico, che da 15 anni il Maestro Ughi dedica alla città. I concerti si sono svolti presso diversi siti, tra il 23 settembre e il 16 ottobre 2013 (Meet Eventi Srl)
- sponsor per la **stagione 2013-2014 del programma di eventi dell'Auditorium Conciliazione** di Roma (I Borghi Srl)
- sponsor per la **XIII edizione del Festival Internazionale del Film di Roma**, organizzato dall'8 al 17 novembre presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Fondazione Cinema per Roma)
- sponsor del ciclo **Lezioni di Storia 2013-2014**, organizzate presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Laterza Agorà Srl)
- contributo per l'installazione dell'**Albero della Luce**, un'iniziativa promossa dall'Ambasciata del Belize in Italia, nell'ambito del progetto "Light to Freedom". Per il periodo natalizio è stato installato, al Foro Italico, un albero di Natale tecnologico, con proiezioni di immagini e messaggi di auguri e solidarietà (Ambasciata del Belize in Italia)
- sponsor dell'iniziativa **Acqua e Miti, suoni e luci delle Fontane di Roma**, un progetto di valorizzazione delle fontane artistico monumentali della Capitale, con musica, illuminazione artistica e interventi culturali, che si è svolto il 5 ottobre 2013, presso la Fontana della Barcaccia, a Piazza di Spagna, e il 6 ottobre presso la Fontana dell'Acqua Paola, al Gianicolo (GEI-Grandi Eventi Internazionali Srl)
- sponsor della **Centrale Live - Roma - Foro Italico**, per le manifestazioni estive - teatro, musica, comicità - che si sono svolte tra giugno e settembre 2013 presso il Foro Italico di Roma (Amedea Srl)
- sponsor delle manifestazioni 2013 del **Carnevale Romano**, a beneficio di cittadini e turisti (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor di **Roma si mette in luce 2013**, che ha coinvolto la città, con particolari installazioni di luce, suoni, spettacoli e performance artistiche tra dicembre 2013 e gennaio 2014 (Laura Rossi International Srl)
- sponsor del **Gay Village 2013**, la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra giugno e settembre, prevedendo numerose iniziative, tra cui cinema, teatro, sport, concerti (Artmediamix Srl)
- sponsor della manifestazione **All'Ombra del Colosseo 2013**, spettacoli comici che si sono svolti al Parco del Celio, tra giugno e settembre 2013, nell'ambito dell'Estate Romana (ACSD Castellum)
- title sponsor, per la stagione 2013-2014, della **squadra di basket Acea Roma** (Pallacanestro Virtus Srl)
- title sponsor dell'edizione 2013 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma - Trofeo Acea**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 23 marzo con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** che si è tenuta il 3 marzo 2013 (Roma Ostia Srl)
- sponsor dell'evento **RBS 6 Nazioni - partita Italia vs Irlanda**, della Federazione Italiana Rugby, che si è svolto presso lo Stadio Olimpico di Roma il 16 marzo 2013 (Federazione Italiana Rugby)
- title sponsor della stagione sportiva 2013-2014 del **Circolo Canottieri Aniene** e di iniziative di comunicazione (Circolo Canottieri Aniene)
- sponsor della stagione sportiva 2013-2014 dell'**Associazione Larus Nuoto**, presente sul territorio romano con 8 impianti sportivi (ASD Larus Nuoto)
- sponsor della manifestazione **Concorso Ippico Internazionale - Piazza di Siena**, a Roma, che si è svolto tra il 23 e il 26 maggio 2013 (Infront Italy Srl)
- title sponsor per la stagione sportiva 2013-2014 della **squadra di hockey femminile** della polisportiva Libertas San Saba (H. F. Libertas San Saba)
- sponsor per la stagione sportiva 2013-2014 della **squadra di hockey maschile** Hockey Roma (Hockey Club Roma)
- sponsor della **Granfondo campagnolo 2013 di Roma**, evento ciclistico per professionisti e amatori. La gara si è svolta il 13 febbraio 2013, con circa 5.000 ciclisti e larga partecipazione di stranieri, lungo due diversi percorsi tecnici, da 53 e 105 km, a partire dal centro storico sino ai Castelli Romani (Bicitaly Srl)
- sponsor di iniziative dell'associazione sportiva a favore del **Basket in carrozzina**, per la stagione sportiva 2013-2014 (A.S.D. S.S. Lazio Basket in carrozzina)
- sponsor della 36ª edizione della **maratonina della cooperazione**, che si è tenuta a Roma il 21 aprile 2013 (Polisportiva Colli Aniene)

2013: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

- contributo per i lavori di ristrutturazione del **Centro Nazionale per i Bambini Scomparsi dell'Ospedale Forlanini** di Roma (Telefono Azzurro).
- contributi per la campagna sociale di informazione e prevenzione 2013 dal titolo **Deve vincere la vita** nell'ambito del progetto **Insieme in pista per vincere i disturbi del comportamento alimentare** e per la pubblicazione del libro fotografico **Accendi la luce che è in te. Il capolavoro sei tu** (Donna Donna Onlus).
- contributo per la realizzazione di un acquedotto (due vasche di accumulo e la posa di oltre 5.000 metri di tubazioni interrato) per **portare l'acqua a tutte le abitazioni dell'SOS Tibetan Children's Village di Choglamsar**, nel Ladakh, in India del nord, che ospita 1.500 bambini, figli di rifugiati tibetani. Il progetto avrà durata biennale. (Italian Amala Onlus).
- sponsor di **Canto di Natale. 50° Gemelli Insieme**, organizzato presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, il 18 dicembre 2013 e trasmesso sulla televisione nazionale. Il ricavato della serata, cui hanno partecipato diversi artisti della musica leggera italiana e personaggi del mondo dello spettacolo, è stato destinato a sostenere le attività sociali del **Policlinico Universitario Agostino Gemelli di Roma** (Associazione Azimut).
- sponsor del **Gran Galà di Natale per l'Unicef**. Un concerto del Quartetto di soprani moderni ed una cena di gala organizzati nel complesso monumentale del Santo Spirito in Sassia, il 17 dicembre 2013, il cui ricavato è stato destinato all'emergenza umanitaria nelle Filippine (Meet Eventi Srl)
- contributo per l'iniziativa **Natale di Solidarietà**, uno spettacolo musicale e d'intrattenimento organizzato il 16 dicembre 2013 presso il Gran Teatro di Roma e finalizzato alla raccolta fondi da devolvere a diverse associazioni (Alma Aurea Onlus)
- sponsor delle iniziative organizzate dalla Comunità ebraica per ricordare il 70° anniversario del rastrellamento degli ebrei in Italia, tra le quali una mostra dal titolo **16 ottobre 1943. La razzia degli ebrei romani**, ospitata nel Complesso monumentale del Vittoriano, a Roma (Comunicare Organizzando Srl)
- sponsor della manifestazione **Festa dei popoli 2013**, in collaborazione con la Migrantes, la Caritas di Roma e diversi enti ed istituzioni, dedicate alle comunità immigrate presenti nel nostro Paese (Congregazione dei Missionari di S. Carlo - Scalabriniani)
- contributo per la **realizzazione dell'XI Giornata per l'abbattimento delle barriere architettoniche 2013**, con il patrocinio della Presidenza della Repubblica, il cui scopo è di promuovere l'idea della Total Quality finalizzata a realizzare la vivibilità ottimale dell'ambiente per tutti (Fiaba Onlus)
- contributo per la campagna **Oggi offro io**, a sostegno delle famiglie in difficoltà (Amici della Caritas di Roma- Onlus)
- contributo per la **ricerca medica sulla sclerosi multipla** (AVASM Onlus)
- contributo per l'organizzazione di un evento di beneficenza e **raccolta fondi per bambini orfani, sieropositivi e abbandonati** (The Children for Peace Onlus)

Anche **al di fuori della Capitale**, nei territori sui quali insiste l'attività di alcune società operative del Gruppo, nel 2013 Acea ha contribuito alla realizzazione di alcuni eventi ed iniziative, in particolare presso i comuni di Allumiere, Mompeo e Salisano. È proseguito, con il contributo di Acea, anche il progetto **Differenzio anche io - 2013**, rivolto ai ragazzi delle scuole primarie del comune di Aprilia, ma anche alle famiglie, ai docenti e ai cittadini, volto ad informare e sensibilizzare sui temi dell'educazione ambientale e sul corretto smaltimento e recupero dei rifiuti. È stata sponsorizzata l'edizione 2013 dei **Campionati Nazionali Universitari** dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale, l'evento si è svolto a Cassino tra

il 16 e il 25 maggio 2013, con il coinvolgimento di 52 Atenei, 25 discipline sportive e più di 6.000 atleti. Acea ha fornito il proprio contributo per i **Campionati Europei under 20 di atletica leggera femminile**, che si sono svolti a Rieti, dal 17 al 21 luglio: una settimana di gare, con il coinvolgimento di oltre 2.000 persone. Infine, sono stati sponsorizzati il **Concerto di Capodanno** di Max Pezzali nel comune di Firenze, l'**Umbria Jazz Festival 2013**, una delle più importanti manifestazioni jazzistiche di livello internazionale che si è svolta tra il 4 e il 15 di luglio a Perugia, e l'**Umbria Jazz Winter**, che si è tenuto ad Orvieto tra il 20 dicembre 2013 e il 1° gennaio 2014, con oltre 100 concerti.

FORNITORI

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2013 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **2,52 miliardi di euro**, in riduzione su tutte le componenti rispetto ai 2,63 miliardi di euro del 2012 (-4,2%). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa 2,04 miliardi di euro (2,08 miliardi nel 2012), sono relativi agli acquisti di **energia, gas e combustibili**, seguiti dai costi per **servizi**, pari a 311,8 milioni di euro, diminuiti di 21,4 milioni di euro rispetto all'anno precedente.

Si segnala la forte **riduzione delle spese per materie**, che passano dai 62,4 milioni di euro del 2012 a **36,4 milioni di euro** (-41,6%). Le rimanenti voci (**canoni di concessione, godimento di beni di terzi e altri oneri di gestione**) risultano complessivamente pari a 140,6 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 155,6 milioni di euro dello scorso esercizio (-9,6%).

Il seguito del capitolo illustra invece **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti dalla Funzione di corporate Acquisti e Logistica, per diverse società del Gruppo. Tali approvvigionamenti, nel 2013, hanno avuto un valore complessivo di circa **539 milioni di euro**.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La **Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA** ha la missione di «assicurare la **definizione delle politiche e degli indirizzi**, nonché la **gestione centralizzata degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** per il Gruppo». Tra i suoi obiettivi principali vi sono la **razionalizzazione del processo di approvvigionamento** e l'**aumento della sua efficienza**, che si intendono raggiungere 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.

La **gestione dei Sistemi di qualificazione dei fornitori fa invece capo alla Funzione Sicurezza e Tutela** e ciò garantisce la totale indipendenza delle due attività. Il presidio operativo al processo di approvvigionamento è garantito dall'**Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di acquisto**, che **propone le strategie di acquisto** funzionali agli obiettivi di Gruppo, garantisce l'**analisi dei fabbisogni** delle Società/Funzioni e l'**elaborazione del piano degli approvvigionamenti di Gruppo**, monitora l'evoluzione del mercato

dei fornitori, l'andamento dei prezzi e le innovazioni tecnologiche. Le attività di gestione dei materiali sono curate dall'**Unità Logistica**. A partire dal 1°/1/2013 è stata reinternalizzata in Acea la **gestione del magazzino centrale del Gruppo**; il cambio di assetto organizzativo, unitamente all'avvio del nuovo contratto per il trasporto materiali (con un vettore individuato tramite gara), ha consentito, nel corso dell'anno, di ottenere una **riduzione dei costi logistici del 30%** rispetto al 2012 (e in particolare i costi del trasporto si sono ridotti del 58%). È inoltre proseguito il processo di accentramento nella capogruppo delle attività logistiche delle società operative, ponendo le basi per acquisirne progressivamente la gestione.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Alle relazioni tra Acea e i suoi fornitori il **Codice Etico del Gruppo**⁶⁹ dedica l'**articolo 16, commi 1-7**, orientando il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici secondo i principi di **correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza**. Il **Codice Etico**, inoltre, deve essere sottoscritto per accettazione, quale **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**, a pena di esclusione dalle stesse, e, in caso di violazione dei principi contenuti nel **Codice**, previ opportuni accertamenti, è prevista l'**esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 16, commi 6 e 7).



Intendiamo valorizzare la qualità, la tutela ambientale e la sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori, facendo crescere i nostri fornitori

CODICE ETICO DEL GRUPPO (ED. 2012): LA TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE

Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 16, comma 2:

«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, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione 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, la tutela del lavoro minorile); 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».

La gestione degli approvvigionamenti si svolge nel **pieno rispetto del quadro normativo di riferimento**⁷⁰, ricorrendo all'indizione di gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto.

⁶⁹ Il **Codice Etico del Gruppo** (ed. 2012) è disponibile online nel sito web aziendale (area Regole e valori).

⁷⁰ Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – **Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE**.

Per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, ma anche per un gran numero di appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesto, come requisito di partecipazione, il **possesso della certificazione UNI EN ISO 9001** e, per alcune categorie merceologiche (ad esempio per la gestione dei rifiuti), anche della **certificazione UNI EN ISO 14001**. 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** – nella sezione **"Fornitori"** del sito web aziendale www.acea.it – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie. Il portale telematico che consente di gestire le gare online – la piattaforma **Pleiade** – riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo, riconoscimento del possesso dei requisiti, apertura dell'offerta economica e visualizzazione della graduatoria.

Per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia** sono previste, in conformità alla normativa⁷¹, procedure aperte o ristrette/negoziate 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 CE a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei settori ordinari vengono indette **procedure ad evidenza pubblica**⁷². Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del **Codice Appalti** (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione trasparenti ma non regolate dal D. Lgs. 163/2006.

Nel corso del 2013 le società del Gruppo Acea oggetto della presente analisi, hanno **dato lavoro a più di 2.000 aziende in Italia**, stipulando oltre 4.000 contratti.

Per migliorare la gestione degli approvvigionamenti, nel corso del 2013 Acea ha avviato un programma finalizzato a **portare le attuali piattaforme informatiche gestionali (SAP-ERP) ad un livello tecnologicamente più avanzato** e, contemporaneamente, definire e strutturare **un nuovo modello unico e consolidato (SAP ARES)**. Nel corso dell'anno il nuovo modello SAP ARES è stato già implementato, in via ancora sperimentale, in alcune società del Gruppo.

La Funzione Acquisti sta inoltre introducendo due nuovi strumenti informatici con l'obiettivo di **rendere più efficiente la pianificazione degli acquisti, l'analisi ed il controllo della spesa**, nonché al fine di rafforzare e migliorare il processo di trasmissione, **gestione ed archiviazione del flusso documentale**. Si è infine concluso il processo di armonizzazione informatica e procedurale tra il flusso degli appalti relativi ai lavori e quelli relativi all'acquisto di beni e servizi, che **renderanno più fluida la supply chain aziendale**.

Parallelamente, continua ad essere attivo il **Portale Unico Acquisti** per la gestione dei contratti comuni a tutte le società del Gruppo (cancelleria, viaggi e trasferte, stampanti, toner e altri accessori consumabili), che consente di **generare risparmi economici e semplificare i processi di acquisto**, ottimizzandone i tempi.

IL GREEN PROCUREMENT

Acea si è posta l'obiettivo di **migliorare la performance aziendale relativa al Green Procurement**. A tal fine, sono stati **inseriti nei capitolati d'appalto** delle gare per alcune categorie merceologiche, come parametri vincolanti, i **referimenti normativi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, in conformità con quanto previsto dal **Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione** (ovvero Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement - **PAN GPP**)⁷³.

Nel corso del 2013 i CAM sono stati introdotti per alcuni **servizi di gestione degli edifici** (servizi di pulizia e materiali per l'igiene), e in alcuni appalti per la **sostituzione dei corpi luce dell'illuminazione pubblica** della città di Roma. I CAM fanno da riferimento anche nel campo delle attrezzature elettroniche d'ufficio, in particolare le **stampanti multifunzione**, per l'acquisto delle quali Acea ha aderito alla Convenzione Consip.

Per quanto concerne il consumo di materiali di **cancelleria**, circa il **30%** dell'importo complessivamente speso su questa voce⁷⁴ (pari a circa 187.000 euro nell'anno) ha riguardato **prodotti ecologici**: hanno avuto, ad esempio, largo utilizzo la carta per stampa e le cartelline in cartoncino che presentano la **certificazione ambientale FSC (Forest Stewardship Council)**. Inoltre, il **risparmio energetico** è spesso un **criterio fondamentale per l'aggiudicazione di gare** per l'affidamento di lavori sugli impianti e per l'acquisto dei macchinari di cui essi sono dotati: è il caso, ad esempio, dell'acquisto di elettropompe (Acea Ato 2) e di trasformatori (Acea Distribuzione).

Nel passaggio, attualmente in corso, al nuovo sistema gestionale SAP-ARES, è stata infine introdotta, in forma sperimentale, la **possibilità di indicare il carattere "sostenibile" dei prodotti e dei servizi acquistati**, direttamente al momento della compilazione delle relative richieste. Ciò porterà, in un prossimo futuro, ad avere **report ancora più accurati sul Green procurement** delle società del Gruppo che hanno centralizzato le attività di approvvigionamento. Allo stesso tempo, è in cantiere la realizzazione delle **Linee Guida sugli Acquisti Verdi**, da pubblicare sulle pagine intranet aziendali, per fornire ai clienti interni le informazioni e i criteri necessari ad individuare i prodotti "verdi" e incentivarne così l'acquisto.

71 Parte III del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/2006.

72 In conformità alla Parte II del Codice Appalti.

73 Il PAN GPP è stato raccomandato dalla Commissione Europea nel 2003 e adottato dall'Italia con la Legge n. 296/2006 art. 1 comma 1126 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM). Il Ministero dell'Ambiente definisce i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), che rappresentano il punto di riferimento a livello nazionale in materia di acquisti pubblici verdi e potranno essere utilizzati dalle stazioni appaltanti, per consentire al Piano d'azione sul Green Public Procurement di massimizzare i benefici ambientali ed economici. Il "GPP" (Green Public Procurement) è definito dalla Commissione europea come «(...) l'approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita».

74 Il nuovo fornitore dei materiali di cancelleria è sotto contratto dal febbraio 2013.

L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

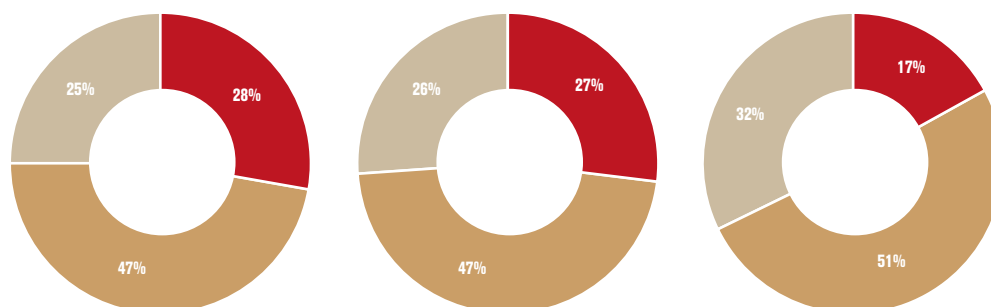
Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano le seguenti società del Gruppo: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Sarnese Vesuviano, Crea Gestioni, Acea8cento, A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente - entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO e parte degli approvvigionamenti facenti capo ad Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

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 indicate nel *Perimetro di riferimento*.

I contratti aggiudicati nell'anno hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a circa **539 milioni di euro**⁷⁵, in **crescita del 4%** rispetto ai circa 518 milioni di euro del 2012, con l'**aumento della spesa per lavori** (+27% circa) e **servizi** (+14% circa) e la **contrazione dell'appaltato per i beni** (-35%) (vedi grafico n. 23).

L'importo destinato all'acquisto di **beni e servizi** è stato complessivamente di **366 milioni di euro**, con una **contrazione di circa il 4%** rispetto ai 382,4 milioni di euro del 2012 e un'incidenza del 68% sul totale degli approvvigionamenti (in calo rispetto all'anno passato); mentre la **spesa per i lavori**, pari a **172,6 milioni di euro**, in marcata crescita rispetto allo scorso anno, ha un'incidenza sul totale approvvigionato del 32% circa.

GRAFICO N. 23 - VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2011-2013)



MILIONI EURO

2011

2012

2013

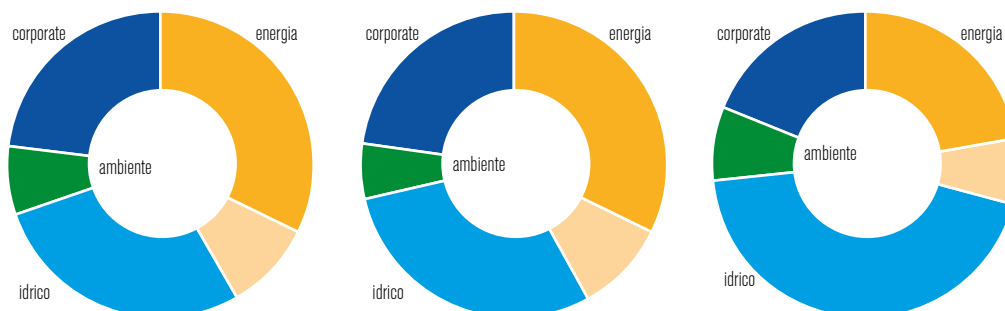
beni	137	141	92
servizi	225	241	274
lavori	120	136	173
totale	482	518	539

NB: i valori in tabella sono arrotondati

Suddividendo il valore degli appalti tra quattro macroaree: **energia** (reti e mercato), **idrico, ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** e osservando l'**andamento dell'incidenza percentuale sul totale** (vedi grafico n. 24) si possono notare, tra il 2013 e il 2012, la diminuzione del peso percentuale dell'area energia, in particolare per la contrazione dell'area reti, e l'aumento del peso dell'area idrico, entrambi marcati.

⁷⁵ L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi la quasi totalità di acquisti di Commodities.

GRAFICO N. 24 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2011-2013)



%	2011	2012	2013
area energia (*)	41,8	42,0	29,2
di cui: - reti dell'energia	32,4	32,3	22,4
- generazione e vendita dell'energia	9,4	9,7	6,8
area idrico (**)	28,0	29,6	44,3
area ambiente (***)	7,0	5,8	7,8
area corporate (****)	23,0	22,6	18,7

(*) entro l'area **energia**, il comparto **reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena e Acea Illuminazione Pubblica.

Nella **generazione e vendita dell'energia** sono incluse le società dell'area energia attive nella produzione e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato (Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione) i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dalla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA.

(**) l'area **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI; Acea Gori Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano e Crea Gestioni.

(***) l'area **ambiente** include le società attive nel settore termovalorizzazione e servizi ambientali di A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO.

(****) l'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA e Acea8cento.

In **valori assoluti**, tra il 2013 e il 2012 **diminuiscono i costi** sostenuti per l'approvvigionamento di **beni e servizi** per il comparto **reti** (da circa 120 a circa 71 milioni di euro), per **generazione e vendita** (da circa 48 a 35 milioni di euro) e per l'**area corporate** (da 116 milioni a circa 99), mentre **aumentano per l'area idrico** (da 69 a circa 119 milioni di euro) e per l'**area ambiente** (da circa 28 a circa 42 milioni di euro).

Riguardo gli affidamenti di **lavori**, si osserva la sostanziale **stabilità degli importi sostenuti dall'area energia** (da circa 48 a circa 51 milioni di euro nel 2013) e l'**incremento per l'area idrico** (da circa 84 ai 120 milioni di euro).

Per l'**acquisto dei beni e servizi**, la **Funzione Acquisti e Logistica** della holding ha seguito nel corso del 2013 l'**iter delle richieste emesse** dalle società/Unità del Gruppo con l'**elaborazione di 3.710 Ordini di Acquisto** (il 91,6% del totale Ordini di Acquisto). Di questi, il 95,8% ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria⁷⁶. I **primi dieci fornitori di beni e servizi** hanno assorbito, cumulativamente, circa il **35%** del valore totale dei beni e servizi approvvigionati (circa 128 milioni di euro sui 366 complessivi).

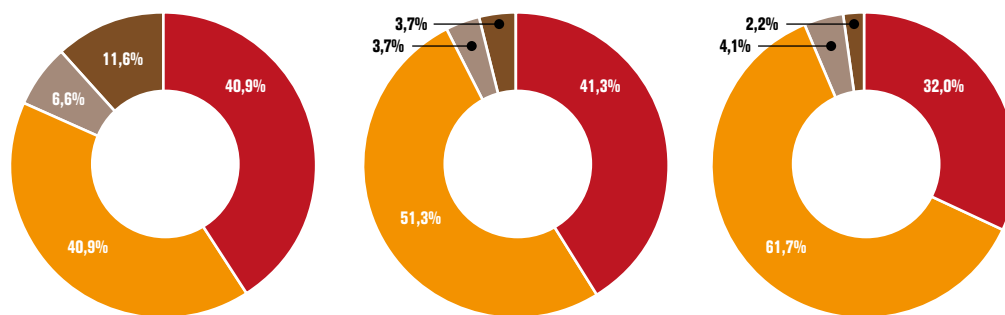
Allo stesso modo, la Funzione ha seguito l'**iter di 340 Ordini di Acquisto per l'affidamento di lavori**. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito **circa il 36%** del valore totale dei lavori appaltati (circa 62 milioni di euro sui 173 destinati a tale voce).

I grafici nn. 25 e 26 mostrano la **distribuzione geografica degli importi impiegati** per l'approvvigionamento di **beni e servizi** e per l'approvvigionamento **lavori** nell'ultimo triennio. Nel 2013, rispetto allo scorso anno, **si contraggono le percentuali del valore degli acquisti di beni e servizi al nord Italia e all'estero, resta stabile il sud del Paese** mentre **aumenta l'importo appaltato in centro Italia (pari a 226 milioni di euro, di cui 197 nel Lazio)**. In particolare, su un totale di **1.916 fornitori di beni e servizi** circa il 68,6%, pari a **1.314 fornitori**, sono concentrati nel **"centro Italia"** ed assorbono circa il 62% del valore complessivo degli approvvigionamenti di beni, servizi.

L'andamento per la **distribuzione geografica degli importi relativi all'affidamento dei lavori** denota, tra il 2013 e il 2012, una **diminuzione dell'appaltato in sud Italia**, un **aumento al nord** e il persistere della **concentrazione del valore dei lavori affidati nel centro Italia**, pari all'82,6% del totale (equivalente a 143 milioni di euro sui 173 complessivi), che rappresenta l'area in cui si svolgono prevalentemente le attività delle società operative. In particolare **nel Lazio**, l'appaltato lavori (137 milioni di euro) assorbe **circa il 79%** del valore degli affidamenti di lavori, con 108 imprese fornitrici su un totale di 134. I dati, nel frangente economico particolarmente delicato per il Paese, **confermano le rilevanti ricadute positive sull'indotto locale**.

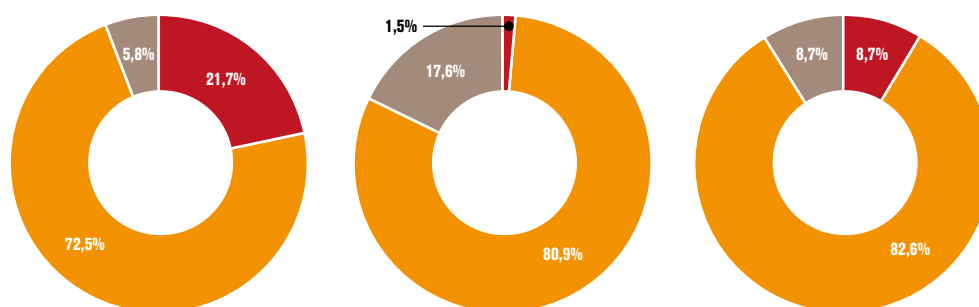
76 Pari a 400.000 euro nel 2013.

GRAFICO N. 25 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2011-2013)



IMPORTI (MLN EURO)	2011	2012	2013
area geografica			
nord Italia	148	158	117
centro Italia	148	196	226
sud Italia e isole	24	14	15
estero	42	14	8
totale	362	382	366

GRAFICO N. 26 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA (2011-2013)



IMPORTI (MLN EURO)	2011	2012	2013
area geografica			
nord Italia	26	2	15
centro Italia	87	110	143
sud Italia e isole	7	24	15
totale	120	136	173

LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, aggiornati con regolarità. La **Funzione Sicurezza e Tutela** coordina e gestisce il **processo di Qualifica e Rating dei Fornitori** del Gruppo Acea, **in modo autonomo e distinto** rispetto alla Funzione Acquisti, che ha l'onere della gestione delle procedure di affidamento in sede di selezione del miglior offerente. Tale scelta organizzativa risponde al fine di garantire la **massima trasparenza** nella gestione dei rapporti con i fornitori.

L'Unità preposta alla Qualifica e Rating Fornitori, nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento**, procede all'istituzione dei **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁷⁷ e **degli Albi fornitori** per

appalti sotto soglia, **coordinando i gruppi interfunzionali per il disegno dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Alla Funzione Sicurezza e Tutela è affidata altresì la guida dell'attività della **Commissione di qualifica**, nonché la gestione delle comunicazioni al fornitore dei provvedimenti di **ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi**. Infine, la Funzione coordina l'attività del gruppo interfunzionale per la **definizione del modello di rating** ed ha il compito di gestire e **mantenere il sistema informativo di rating**.

Si stanno progressivamente attivando i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori **sulla totalità dei gruppi merce esistenti**: al 31 dicembre 2013,

77 Ai sensi dell'art. 232 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

risultano **attivati 296 gruppi merce** su un totale di 343, dei quali **101 mediante la pubblicazione di Sistemi di qualificazione di rilevanza europea** e **195** per gare di importo inferiore alla soglia comunitaria, **mediante la pubblicazione di apposito Regolamento Albo fornitori sotto soglia comunitaria**. La percentuale dei gruppi merce attivi è pertanto passata dal 72% del 2012 (che contava 228 gruppi merce attivi su un totale di 314) all'86 % circa.

In particolare, i Sistemi di qualificazione sono stati istituiti per la quasi totalità dei gruppi merce della **tipologia lavori**, nonché per **le forniture e i servizi strategici, o particolarmente critici** per volumi di spesa, ripetitività nel tempo o **rilevanza del bene e/o servizio ai fini della sicurezza e/o della protezione dell'ambiente**.

Le imprese che intendono qualificarsi **inseriranno online**, in qualsiasi momento di vigenza dei rispettivi Regolamenti, **la propria istanza di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **Portale di vendor management** direttamente dal sito istituzionale Acea (www.acea.it, sezione Fornitori).

Per l'**iscrizione agli Albi** è richiesto il possesso dei **requisiti di ordine morale**⁷⁸ e di **requisiti di coerenza merceologica**. Per l'ottenimento dell'iscrizione ai **Sistemi di qualificazione di rilievo europeo** è richiesto 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 per ogni singolo gruppo merce. Questi ultimi sono **definiti da un gruppo di lavoro interfunzionale**, comprendente rappresentanti delle Funzioni Sicurezza e Tutela, Acquisti e Logistica, Amministrazione, Finanza e Controllo e delle Unità operative appropriate, a seconda della tipologia del gruppo merce e alle caratteristiche dell'approvvigionamento in oggetto.

La **classificazione dei requisiti** è articolata in base a criteri di: **affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza**; **affidabilità commerciale**; **affidabilità finanziaria e contributiva**; **valutazione del rischio** controparte (ai sensi dei principi di controllo previsti dal *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ex D. Lgs. n. 231/01).

Fra i **requisiti di affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza** - che più rilevano in questa sede - sono annoverati:

- la Certificazione del Sistema di gestione per la qualità aziendale - UNI EN ISO 9001:2008 (requisito vincolante per alcuni gruppi merce), - o, per fornitori non certificati, una check list di qualifica QSA;
- l'eventuale presenza di accreditamenti/qualifiche presso terzi negli ultimi 5 anni;
- l'inesistenza di infrazioni gravi, debitamente accertate, attinenti l'osservanza delle norme in materia di sicurezza ed ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro negli ultimi 5 anni;
- la presenza di un sistema di valutazione, selezione e vigilanza dei subappaltatori/subfornitori, con particolare riferimento alla verifica dell'idoneità tecnico-professionale degli stessi.

Tra i **requisiti specifici per il gruppo merce "Tipografia"** (fornitura di stampati e moduli), ad esempio, **è stata individuata la Certificazione FSC (Forest Stewardship Council)**.

Ai fini dell'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario, inoltre, viene **richiesta la disponibilità ad accettare l'eventuale attività di verifica**, presso le sedi amministrative, **della veridicità e adeguatezza della documentazione** e, presso le sedi operative o nei magazzini dei

prodotti, **di altri requisiti**, ad esempio in tema di sicurezza, qualità, processi produttivi, ecc. (vedi oltre per l'attività di verifica svolta nel 2013). In occasione delle singole procedure di affidamento è prevista altresì la possibilità di inserire requisiti ulteriori rispetto a quelli previsti dal Sistema di qualificazione, in base all'importo e alla rilevanza dell'affidamento.

Al **31 dicembre 2013** risultano **approvate 2.283 richieste di iscrizione** ai Sistemi di qualificazione e agli Albi attivi in Acea, per un totale di **1.006 operatori economici**, con un **incremento del 124%** rispetto al dato 2012 (448 operatori).

In dettaglio, gli operatori economici risultano così suddivisi⁷⁹:

- **214** operatori iscritti al **Sistema di qualificazione Lavori idrici**;
- **89** operatori iscritti al **Sistema di qualificazione Lavori Energia**;
- **83** operatori iscritti ai restanti **Sistemi di qualificazione per Lavori idrici e civili**;
- **269** operatori iscritti ai **Sistemi di qualificazione per Beni e Servizi**;
- **110** operatori iscritti agli **Albi dei professionisti**;
- **565** operatori iscritti al **Regolamento Albo fornitori sotto soglia comunitaria**.

È andato avanti nel 2013 il progetto di implementazione di un sistema di **vendor rating**, avviato lo scorso anno, che sarà integrato con i Sistemi di qualificazione istituiti: in particolare è stato definito il **modello di vendor rating** ed è stato redatto il relativo **Regolamento di attuazione**, applicabile ai lavori elettrici e ai lavori idrici ed elettromeccanici; nell'ambito del medesimo progetto, è inoltre proseguita l'**attività ispettiva QAS** (Qualità - Ambiente e Sicurezza), che genera un punteggio attribuito al fornitore: nel 2013 sono state effettuate **70 ispezioni**, che hanno interessato gli operatori economici titolari di appalti in corso con Acea (vedi anche il **box di approfondimento** dedicato).

Nel corso dell'anno è stato messo a punto un data base finalizzato alla raccolta degli elementi di rating previsti dal modello, che consentirà, nel 2014 di rendere operativo l'intero sistema di vendor rating in ambito lavori idrici, elettrici ed elettromeccanici.

La Funzione Sicurezza e Tutela sta altresì individuando alcuni gruppi merce di beni e/o servizi cui estendere l'attività ispettiva QAS ed ha avviato lo studio di un modello di vendor rating per i fornitori di beni e servizi.

L'Unità Qualifica e Rating Fornitori - in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità - ha proseguito la partecipazione al Gruppo di Lavoro **Sustainable Supply Chain, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia** - cui Acea aderisce dal 2007 - allo scopo di condividere e implementare uno strumento di monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network, favorendo nei fornitori l'adozione di migliori pratiche; in particolare, **Acea ha aderito formalmente al progetto pilota** e figura tra i suoi soci sostenitori. (vedi box dedicato in *Identità aziendale, Strategia e sostenibilità*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

78 Di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. Due elementi tipici dei requisiti di "ordine morale" previsti dalla normativa sono particolarmente rilevanti ai fini della tutela dei lavoratori, vale a dire il pagamento regolare di imposte, tasse, e contributi a favore dei lavoratori attestato dal DURC - *Documento Unico di Regolarità Contributiva* e l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro. Qualunque irregolarità in merito ai requisiti ricordati dà luogo all'automatica esclusione dalla gara.

79 Si tenga presente che un operatore può essere iscritto a più Sistemi/Albi di qualificazione - pertanto il totale degli operatori nel 2013 (1.006) è inferiore alla somma degli operatori iscritti ai singoli Albi (1.330) - e che i dati forniti non tengono conto dell'irrogazione di eventuali provvedimenti di sospensione di carattere transitorio.

IL SISTEMA DI VENDOR RATING INTEGRATO CON I SISTEMI DI QUALIFICAZIONE E GLI ALBI: EVOLUZIONE AL 2013

Nel corso del 2013 la Funzione Sicurezza e Tutela ha lavorato al fine di implementare e rendere operativo il sistema di vendor rating studiato lo scorso anno. È stato pertanto definito il **modello di vendor rating** e redatto il relativo **Regolamento di attuazione**, applicabile ai lavori elettrici e ai lavori idrici-elettromeccanici. Il Regolamento conferma l'impostazione iniziale del modello di rating – basata su un **“rating di ingresso” (R.I.)** e un **“rating sul campo” (R.C.)** –, sono stati tuttavia inseriti **ulteriori ambiti di valutazione**. In dettaglio, il **punteggio R.I. - attribuito a tutti i fornitori iscritti all'Albo** e composto dal punteggio che scaturisce dalla **visita ispettiva QAS** e dalla valutazione della solidità economico finanziaria dell'operatore - potrà subire modifiche legate all'applicazione di **penalty** (segnalate dalla Funzione Acquisti e/o dalla società gestore del contratto in fase precontrattuale). Il **punteggio R.C.** - per i soli fornitori aggiudicatari di gara - sarà a sua volta alimentato sia dai dati raccolti nell'ambito delle **ispezioni in cantiere**, sia da un punteggio direttamente attribuito dalla **Direzione Lavori**, nonché decurtato a seguito dell'applicazione di **penalty**.

Nell'anno è proseguita l'attività di ispezione QAS condotta dai team della Funzione Sicurezza e Tutela, composti da referenti delle Unità Qualifica e Rating Fornitori, Sistema Qualità e Sicurezza e Salute sul lavoro. **Le ispezioni QAS effettuate nel corso del 2013 sono 70** ed hanno interessato 40 fornitori iscritti all'albo lavori idrici ed elettromeccanici; 21 fornitori iscritti all'albo lavori elettrici; 4 fornitori iscritti ad entrambi gli Albi, 2 fornitori di servizi e 3 fornitori di beni. L'attività ispettiva, dal giugno 2012 al dicembre 2013, è consistita in 100 visite, focalizzate sugli operatori economici titolari di appalti in corso con Acea; ad esito di tale attività **il 27% dei fornitori è risultato “parzialmente adeguato”** in ambito QSA; agli stessi è stata **richiesta l'adozione di correttivi** che verranno verificati nel corso della successiva visita ispettiva. Inoltre, **3** fornitori sono risultati **“critici”**: è stato chiesto loro di adottare correttivi ed è stata programmata una visita di monitoraggio da effettuarsi nel corso dei successivi 12 mesi. Da ultimo, **1** fornitore è stato **sospeso** dall'Albo di appartenenza poiché risultato **“non adeguato”**. I dati raccolti nel corso delle visite sono gestiti ed archiviati in un data base messo a punto nel corso dell'anno.

Nel corso dell'anno sono continuate alcune attività intraprese dalle società operative, con ricadute positive lungo la catena di fornitura, in termini di maggiori controlli sulla qualità e sulla sicurezza. 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, al fine di avviare un percorso di miglioramento continuo dei lavori e delle prestazioni in ambito idrico, sono state avviate le attività di monitoraggio e controllo e si è svolto un incontro della Commissione paritetica, volto ad

approfondire alcuni temi (vedi box dedicato). Inoltre, Acea Ato 2 ha **avviato le attività di visita ispettiva in cantiere** ai fini dell'operatività del modello di vendor rating predisposto dalla Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA. In **Acea Energia** sono proseguite le procedure introdotte lo scorso anno nel Mandato di agenzia che regola il rapporto tra Acea Energia e la rete di agenti di vendita, in tema di **qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti** e in un'ottica di tutela del cliente (vedi box di approfondimento).

ACEA ATO 2: QUALITÀ DEL LAVORO E SICUREZZA NEI CANTIERI NEL PROTOCOLLO SUGLI APPALTI IDRICI

In relazione agli impegni assunti tra Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali Confederali CGIL, CISL e UIL, con le Federazioni di Categoria Filctem, Flaei, Uilcem, Fillea, Filca e Feneal, con la sottoscrizione, nel giugno del 2012, del **Protocollo sugli appalti idrici**, nel corso del 2013 sono state avviate **le iniziative di monitoraggio e controllo** ed altre azioni **volte a verificare la regolarità, la qualità e la sicurezza dei lavori e delle prestazioni nell'ambito degli appalti idrici**.

La **Commissione Paritetica**, istituita dal Protocollo, **si è incontrata, su richiesta sindacale**, per confrontarsi **sull'andamento degli appalti** - con particolare riferimento agli aspetti di prevenzione e salvaguardia della sicurezza e al rispetto degli obblighi contrattuali assunti, anche attraverso l'analisi e la consegna di specifica documentazione sui temi in oggetto - e **approfondire il modello di vendor rating** integrato con i Sistemi di Qualificazione, predisposto dalla Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA ed in via di implementazione nel Gruppo. Il modello è stato oggetto di illustrazione di massima alle OO.SS; anche in via anticipatoria rispetto alla sua formale validazione da parte di Acea; le OO.SS. ne hanno apprezzato i contenuti ed auspicato una rapida approvazione.

ACEA ENERGIA E GLI AGENTI DI VENDITA: FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Acea Energia, la società del Gruppo preposta alla gestione della **vendita di energia elettrica e gas**, si avvale di Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling nei segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business". Nel 2013 sono proseguite le **procedure** in tema di **qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti**, introdotte, sin dallo scorso anno, nel Mandato di agenzia che regola il rapporto tra Acea Energia e la rete di agenti di vendita.

Tali procedure hanno l'obiettivo di tutelare il cliente e prevenire eventuali pratiche commerciali scorrette. Il **Mandato di agenzia** prevede infatti la **formazione obbligatoria degli incaricati**, che operano per conto e in nome di Acea, affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate, e **sanzioni pecuniarie** in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette.

Nel 2013 Acea Energia ha erogato a 464 venditori un programma formativo, per un totale di circa 284 ore, incentrato sulla normativa dell'Autorità di settore, sul Codice di Condotta Commerciale e sui Prodotti offerti. Al termine del corso è previsto un esame scritto (questionario) il superamento del quale è condizione per poter essere abilitati ad operare per conto di Acea Energia, con relativo tesserino identificativo.

La società, che riceve le segnalazioni dei clienti, ha anche attivato rigorose **procedure interne di controllo** volte a **monitorare le prestazioni degli incaricati** (vedi anche capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Customer care*). Qualora fossero individuate pratiche commerciali scorrette, **il Mandato prevede l'erogazione di sanzioni pecuniarie** del valore minimo di 1.000 euro, a cui si deve aggiungere il mancato pagamento, nel mese di competenza, delle remunerazioni legate alla qualità commerciale delle acquisizioni: nel 2013, **a fronte di 87.000 nuove forniture acquisite** (elettrico e gas), sono state analizzate, con un'istruttoria, circa **1.065 segnalazioni** ricevute dai clienti e sono stati **sanzionati 13 comportamenti scorretti** (per un totale di 17.000 euro), un dato contenuto e in calo rispetto al 2012, in cui si erano registrati 27 comportamenti scorretti.

Per le **società dell'area Ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) sono proseguite, nel 2013, le attività di verifica incentrate sul rispetto della normativa ambientale e di sicurezza; in particolare sono state effettuate **attività di audit presso le società che hanno fornito i principali componenti tecnologici** utilizzati nei lavori di revamping del termovalorizzatore di Terni (A.R.I.A.) nonché per l'impianto di Orvieto (SAO). Tali attività hanno riguardato **l'ispezione in fabbrica, la verifica degli standard costruttivi e delle specifiche di progetto**. Per i lavori di revamping della linea 1 dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (A.R.I.A.) e di quello di Orvieto è stato avviato, con la Funzione Sicurezza e Tutela, un Sistema di qualificazione per la selezione delle imprese che dovranno eseguire i lavori.

In **Acea Distribuzione** è andata avanti l'applicazione del **vendor rating**, avviato sin dal 2008, nell'ambito dei **lavori in area energia**. Il **sistema di valutazione** dell'operato delle imprese è **incentrato su parametri di qualità,**

sicurezza e ambiente e prevede ispezioni in cantiere e l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori** (vedi box di approfondimento). È possibile l'applicazione di penali e la sospensione delle attività dell'appaltatore: nel corso dell'anno sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 7 cantieri, a fronte di un totale di **902 visite effettuate**. L'applicazione del vendor rating rappresenta un **costante stimolo al miglioramento delle imprese appaltatrici**, rispetto ai parametri indagati, e **anche nel 2013** si è ottenuto un ulteriore **aumento dell'indice reputazionale medio** passato da un valore su base annua di **91,65 del 2012 a 97,44 del 2013** (vedi box di approfondimento dedicato).

Le imprese fornitrici di lavori, in coerenza con l'adozione da parte di Acea Distribuzione del Sistema di Gestione integrato Sicurezza, Ambiente, Energia e Qualità, **sono inoltre tenute a sottoscrivere la Politica del Sistema integrato con particolare riferimento alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro e alla salvaguardia dell'ambiente**.

QUALITÀ E SICUREZZA: IL SISTEMA DI VENDOR RATING PER I LAVORI IN AREA ENERGIA

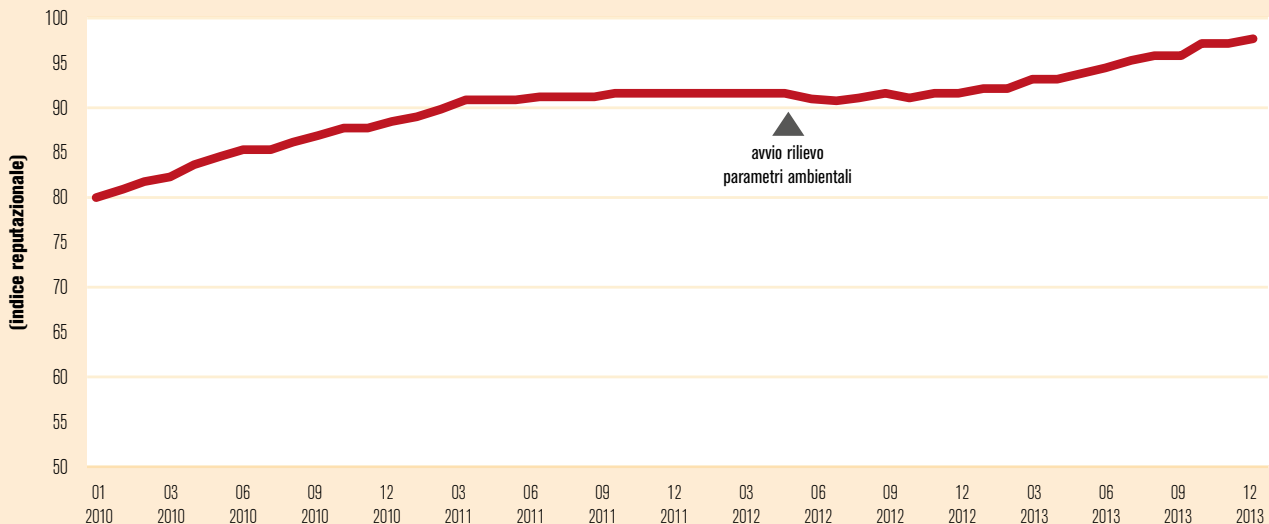
Il metodo di misurazione delle performance delle imprese appaltatrici di lavori nell'area energia, messo a punto in collaborazione con il Center of Advanced Procurement dell'Università "Tor Vergata" di Roma, **elabora le informazioni raccolte su 142 parametri di giudizio incentrati su qualità, sicurezza e ambiente**, a seguito di ispezioni in cantiere, e le traduce in un "indicatore di reputazione" (IR).

L'IR sarà utilizzato, insieme ad altri parametri afferenti all'intero ciclo dell'affidamento ed esecuzione dei lavori, **per determinare il rating complessivo delle imprese iscritte al sistema di qualificazione**, con l'**obiettivo di promuovere azioni di miglioramento organizzativo e operativo** da parte delle imprese stesse.

L'Unità "Ispezione e Verifiche" di Acea Distribuzione, **nel quadriennio 2010-2013 ha svolto circa 3.630 ispezioni**. L'indicatore di reputazione medio annuo per le imprese è passato da un valore di **79,9 del gennaio 2010 a 97,44 del dicembre 2013**, con un **trend di miglioramento particolarmente significativo**. Il sistema ha dimostrato di poter incrementare l'affidabilità degli operatori, garantendo livelli prestazionali ottimali e generando ricadute positive lungo la catena di fornitura.

L'indice reputazionale, ovvero il giudizio che la società ha assegnato nel tempo al suo fornitore può essere utilizzato, accanto al ribasso proposto, per una valutazione dell'offerta basata anche su elementi diversi dal prezzo.

Nel grafico è rappresentato l'andamento temporale su base annua della **valutazione media di tutte le imprese** da gennaio 2010 a dicembre 2013, ricordando che all'inizio del progetto, gennaio 2008, l'indice medio mensile era pari a circa 40.



IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI

Il **contenzioso tra l'azienda e i fornitori** si concentra principalmente intorno a due aspetti: le **contestazioni per mancato pagamento dei corrispettivi** per forniture di beni, lavori e servizi e i **giudizi in materia di contratti di appalto**.

Con riferimento al primo aspetto, per il quale nel 2013 si sono registrati **11 casi**, si tratta quasi sempre di notifiche relative a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale e trovano poi **rapida soluzione in via transattiva**.

Per quanto riguarda il contenzioso **in materia di appalti**, nell'anno in esame si sono aperti **19 casi**, che portano il totale delle vertenze pendenti al 31/12/2013, incluse quelle aperte negli anni precedenti e al netto dei 27 casi definiti nel 2013, a **91 casi**. Di questi, 29 sono ricorsi presso il TAR in materia di aggiudicazioni, gli altri 62 sono giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria e riguardano iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni del contratto, ecc.

PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico del Gruppo al 31.12.2013, per percentuale di consolidamento, è di 6.304 risorse. Rispetto al 2012 si registra una riduzione del 13% circa (erano 7.257 dipendenti), determinata principalmente dalla cessazione del contratto di Aguazul Bogotà in area idrico. Si segnalano lievi contrazioni degli organici nell'area di business energia e nella corporate; mentre l'area ambiente registra un leggero incremento.

L'attenzione allo sviluppo professionale e alla valorizzazione delle persone è l'obiettivo prioritario dell'azienda.



Garantiremo il rispetto dei diritti dei lavoratori, avremo cura della loro sicurezza e punteremo ad assicurare un buon clima interno.

TABELLA N. 38 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2011-2013) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

AREA DI BUSINESS	2011 (N. DIPENDENTI)	2012 (N. DIPENDENTI)	2013 (N. DIPENDENTI)
idrico	4.561 di cui	4.442 di cui	3.522 di cui
Lazio - Campania	2.189	2.119	2.081
Toscana - Umbria	853	869	877
estero e LaboratoRI	1.519	1.454	564
energia	1.796 di cui	1.728 di cui	1.711 di cui
reti	1.465	1.410	1.385
generazione e vendita	331	317	326
ambiente	202	193	216
corporate (Acea SpA+Acea8cento)	718	895	855
totale	7.277	7.257	6.304

TABELLA N. 39 - LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2012-2013)(*)

LOCALIZZAZIONE	2012		2013	
	N.	%	N.	%
centro nord (Toscana-Umbria)	1.046	14,4	1.066	16,9
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.913	67,7	4.834	76,7
estero	1.298	17,9	404	6,4

(*) per sede sociale dell'impresa da cui dipendono

COMPOSIZIONE E TURNOVER

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Composizione e turnover* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser.

La Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la gestione amministrativa del personale in esse impiegato; le società partecipate affidano tale gestione alla capogruppo o la esternalizzano ad altra società presente sul mercato, in una logica di efficientamento del processo e razionalizzazione dei costi. Nel triennio in esame il numero complessivo di risorse impiegate presso le società del Gruppo si contrae progressivamente, in particolare, a seguito della diminuzione del numero di operai e impiegati. Tuttavia ciascuna categoria professionale mantiene il

medesimo peso nell'impalcatura complessiva dell'organico. Le variazioni nella composizione dell'organico, infatti, oltre ad essere determinate dal fisiologico ricambio di personale, sono frutto di **modifiche degli inquadramenti professionali** e degli **avanzamenti di carriera di risorse già presenti in azienda**.

L'**incidenza del personale femminile sull'organico complessivo**, in coerenza con la tendenza registrata nel biennio precedente, **presenta un lieve incremento**, raggiungendo il **23,2%** (il 22,8% nel 2012 e 21,3% nel 2011); tuttavia la prevalenza di personale maschile nel Gruppo è spiegabile alla luce della natura marcatamente tecnico-operativa

dei business gestiti, che determina una minore flessibilità nella struttura di genere: ad oggi infatti in Italia i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (vedi tabella n. 40).

TABELLA N. 40 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2011-2013)

(NUMERO)	2011				2012				2013			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %
dirigenti	95	20	115	2,2	83	19	102	2,1	81	19	100	2,1
quadri	265	100	365	7,1	269	104	373	7,8	272	110	382	8,0
impiegati	1.918	966	2.884	56,4	1.910	972	2.882	59,9	1.894	972	2.866	60,0
operai	1.746	4	1.750	34,2	1.450	5	1.455	30,2	1.423	5	1.428	29,9
totale	4.024	1.090	5.114	100,0	3.712	1.100	4.812	100,0	3.670	1.106	4.776	100

NB: Il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento (vedi tabella n. 38); dal 2012 l'organico si riduce anche a seguito dell'esclusione dal perimetro di rendicontazione di Umbra Acque dovuta all'uscita della società dalla gestione amministrativa di Acea SpA (341 unità).

Nel 2013 il **personale in ingresso** diminuisce di maniera significativa rispetto al 2012; nello specifico, i **117 ingressi** sono determinati: da 49 acquisizione di personale proveniente da società del Gruppo (43 entro Acea Ato 2 e 6 verso Acea Energia), da 35 stabilizzazioni di risorse già presenti nel Gruppo con contratti atipici, da 26 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, di cui 15 contratti a tempo indeterminato (con 2 persone appartenenti alle categorie protette), 9 contratti a tempo determinato e 2 contratti di apprendistato e da 7 assunzioni per contenzioso. Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono Acea Ato 2 SpA con 51 entrate, Acea Energia con 21 ingressi, Acea8cento con 12 entrate, Acea SpA e Acea Ato 5 entrambe con 8 ingressi.

Complessivamente, nel 2013, le persone assunte con contratto a tempo indeterminato sono 54, 27 delle quali stabilizzate, e le risorse in ingresso con contratto a tempo determinato sono 16.

Nel corso dell'anno il numero di **risorse in uscita dall'azienda** cresce lievemente rispetto al 2012, **per un totale di 153 persone** (vedi tabella n. 41); in particolare, sono stati collocati in **mobilità 91 dipendenti** (26 di Acea Ato 5, 24 di Acea Distribuzione, 23 di Acea Ato 2 e 10 di Acea SpA, 7 di Acea Energia e 1 di Acea Produzione) e i **piani di esodo volontario agevolato** hanno coinvolto **14 risorse** che hanno deciso di risolvere in maniera concordata e incentivata il proprio contratto di lavoro con l'azienda.

TABELLA N. 41 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2011-2013)

(NUMERO)	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
INGRESSI									
a tempo indeterminato	57	17	74	28	45	73	33	21	54
a tempo determinato	9	6	15	9	18	27	11	5	16
con contratti di inserimento	0	1	1	0	0	0	0	0	0
con contratti di apprendistato professionalizzante	1	1	2	0	2	2	1	3	4
acquisizione ramo d'azienda	0	0	0	66	19	85	32	11	43
totale	67	25	92	103	84	187	77	40	117
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	2	0	2	0	0	0	5	1	6
USCITE (*)									
mobilità	102	6	108	53	11	64	76	15	91
esodi	45	2	47	26	6	32	12	2	14
pensionamenti	4	0	4	2	0	2	0	0	0
licenziamenti	3	1	4	0	1	1	1	0	1
scissione joint-venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia SpA	103	37	140	0	0	0	0	0	0
altri motivi	52	18	70	43	6	49	30	17	47
totale	309	64	373	124	24	148	119	34	153

(*) tra le "uscite", la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento **incentivato e volontario**, oggetto di intesa sindacale, che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione previo svolgimento di un'analisi organizzativa preliminare volta, tra l'altro, a limitare l'impatto sociale del processo di pensionamento: i dipendenti posti in mobilità vengono infatti individuati entro le aree organizzative riscontrate eccedenti e tra coloro in possesso dei requisiti anagrafico-contributivi per la pensionabilità entro tre anni dalla risoluzione del rapporto di lavoro; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro; la voce "altri motivi" comprende: uscite per: **scadenza contratto (26 nel 2013), dimissioni (10 nel 2013), decesso (7 nel 2013), giusta causa (2 nel 2013), motivi di salute (1 nel 2013) e contenzioso (1 nel 2013).**

La durata del rapporto di lavoro del personale in uscita dal Gruppo evidenzia la sostanziale stabilità dell'impiego aziendale. Nel 2013, infatti, per il 64,7% delle risorse è stato impiegato nel Gruppo al massimo per 20 anni e il 34,6% per un lasso di tempo ricompreso tra i 20 e i 40 anni.

I dati delle società attive nella filiera energetica sono allineati a quelli del Gruppo: il 55,5% del personale in uscita ha prestato servizio in azienda al massimo per 20 anni e il 42,2% tra i 20 e i 40 anni.

TABELLA N. 42- DIPENDENTI ACEA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2013)

DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO	PERSONALE IN USCITA NEL 2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 20 anni	79	20	99
> 20 anni e ≤ 30 anni	12	4	16
> 30 anni e ≤ 40 anni	28	9	37
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	1	1
totale	119	34	153

TABELLA N. 43 -SOCIETÀ DELLA FILIERA ENERGETICA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2013)

DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO	PERSONALE IN USCITA NEL 2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 20 anni	20	5	25
> 20 anni e ≤ 30 anni	5	1	6
> 30 anni e ≤ 40 anni	10	3	13
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	1	1
totale	35	10	45

NB: i dati si riferiscono, come da protocollo di Settore GRI (commentary on LA2), ai dipendenti del Gruppo in forza presso le società operative della filiera energetica, ubicate prevalentemente nel Lazio.

In Acea la quasi totalità delle risorse è inserita con forme contrattuali stabili: il 99,5% dell'organico è assunto con contratto a tempo indeterminato (era il 99,1% nel 2012). Le consistenze di personale impiegato con contratto di apprendistato professionalizzante si confermano in diminuzione, in linea con la chiusura del piano pluriennale di formazione e inserimento di apprendisti, e i contratti a tempo determinato, in controtendenza rispetto al 2012, registrano una contrazione (vedi tabella n. 44).

TABELLA N. 44 - DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2011-2013)

(NUMERO)	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
personale stabile a tempo indeterminato	3.970	1.049	5.019	3.695	1.076	4.771	3.659	1.095	4.754
<i>(di cui) personale in part-time</i>	21	85	106	23	86	109	23	100	123
personale a tempo determinato	14	5	19	11	18	29	9	6	15
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	40	36	76	6	6	12	2	5	7
totale	4.024	1.090	5.114	3.712	1.100	4.812	3.670	1.106	4.776

Il tasso di turnover, pari al 5,7%, diminuisce, confermando il trend del biennio precedente, il tasso di uscita di personale si mantiene stabile rispetto al 2012 mentre quello di ingresso si riduce (vedi tabella n. 45)

TABELLA N. 45 - TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2011-2013)

TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
8,9%	7,0%	5,7%	1,8%	3,9%	2,4%	7,3%	3,1%	3,2%

NB: 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, di seguito si riportano i dati 2013 articolati per genere: tasso di turnover donne 1,5%, tasso di turnover uomini 4,2%; tasso di ingresso donne 0,8%, tasso di ingresso uomini 1,6%; tasso di uscita donne 0,7%, tasso di uscita uomini 2,5%.

Nel 2013 l'età e l'anzianità media aziendale dei dipendenti sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente (vedi tabelle nn. 46 e 47); il 67,5% del personale ha un'età compresa tra i 36 e i 55 anni e il 14,9% ne ha al massimo 35 (vedi tabella n. 48).

TABELLA N.46 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2011-2013)

(ANNI)	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
età media aziendale	46,2	42,8	45,5	46,9	43,1	46,0	47,5	43,8	46,6
età media dirigenti	50,2	49,3	50,1	51,3	50,0	51,1	51,7	49,9	51,3
età media quadri	47,4	45,8	47,0	48,4	46,2	47,8	49,2	46,8	48,5
età media impiegati	46,2	42,4	44,9	46,9	42,6	45,4	47,5	43,3	46,0
età media operai	45,7	52,0	45,8	46,3	54,1	46,4	47,0	55,1	47,0

TABELLA N. 47 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2011-2013)

(ANNI)	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
anzianità media aziendale	13,5	11,8	13,2	15,0	12,3	14,4	15,6	12,8	15,0
anzianità media dirigenti	13,9	19,1	14,8	16,2	19,5	16,8	16,7	19,0	17,1
anzianità media quadri	15,1	14,3	14,9	16,6	15,0	16,1	17,5	15,8	17,0
anzianità media impiegati	14,9	11,4	13,7	15,9	11,8	14,5	16,5	12,3	15,1
anzianità media operai	11,7	15,7	11,8	13,5	19,8	13,5	14,1	20,8	14,1

TABELLA N. 48 – DIPENDENTI ACEA: CLASSI DI ETÀ (2013)

	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 25 anni	11	10	21
> 25 anni e ≤ 30 anni	127	83	210
> 30 anni e ≤ 35 anni	301	181	482
> 35 anni e ≤ 40 anni	441	157	598
> 40 anni e ≤ 45 anni	619	199	818
> 45 anni e ≤ 50 anni	747	191	938
> 50 anni e ≤ 55 anni	702	169	871
> 55 anni e ≤ 60 anni	634	106	740
>61 anni	88	10	98
totale	3.670	1.106	4.776

Per ciò che concerne il livello di scolarizzazione dei dipendenti, nel 2013 la percentuale delle persone laureate e diplomate sull'organico totale sale, rispettivamente, al 16,7% e al 50,9% (era al 15,7% e al 47,8% nel 2012) (vedi tabella n. 49); il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio cresce di un punto percentuale, attestandosi al 18% circa.

Anche nel 2013 aumenta l'incidenza delle donne laureate sul totale dei laureati, attestandosi al 42,1% (era il 40,8% nel 2012), confermando il trend di crescita del biennio precedente.

TABELLA N. 49- DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2011-2013)

(NUMERO)	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
laureati	428	285	713	448	311	759	434	316	750
diplomati	1.756	500	2.256	1.772	528	2.300	1.755	522	2.277
altri titoli	783	75	858	766	66	832	757	65	822
non definito(*)	1.057	230	1.287	726	195	921	724	203	927
totale	4.024	1.090	5.114	3.712	1.100	4.812	3.670	1.106	4.776

(*) per alcune società del Gruppo, tra cui quelle di recente inclusione nel perimetro di rendicontazione, il dato relativo al livello di istruzione dei dipendenti non è stato tracciato in maniera completa. Si sta provvedendo ad efficientare il sistema di registrazione e monitoraggio del dato. Si è tuttavia deciso di articolare i dati come evidenziato in tabella per dare una rappresentazione più vicina possibile alla realtà aziendale.

RELAZIONI INDUSTRIALI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *Relazioni industriali* riguardano Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Laboratori, A.R.I.A., SAO, Aquaser e S.A.MA.CE.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico**, il **Contratto Unico del settore gas-acqua** e, presso la società Acea8cento, un contratto ad hoc opportunamente definito con le strutture nazionali di riferimento. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2013 il livello di sindacalizzazione è pari al **75,4%**, in linea con il dato dello scorso anno (74,8%); **325** sono i dipendenti che rivestono

ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale**, **17** dei quali **ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di accordo sindacale.

All'inizio dell'anno, a conclusione di un percorso negoziale complesso, è stato sottoscritto l'accordo di rinnovo del **Contratto Unico del settore elettrico**, scaduto il 31 dicembre 2012 (vedi box di approfondimento).

RINNOVATO IL CONTRATTO UNICO DEL SETTORE ELETTRICO

Con il rinnovo del **Contratto Unico del settore elettrico** sono stati introdotti importanti elementi di innovazione e sviluppo del sistema delle relazioni industriali e affrontati molteplici temi di rilievo, tra cui:

- **lo sciopero**: è stata concordata una nuova regolamentazione dell'esercizio del diritto di sciopero, che rafforza le garanzie e le tutele per gli utenti del servizio;
- **il mercato del lavoro**: si è data attuazione alla disciplina sull'apprendistato come modalità preferita di ingresso nelle imprese del comparto;
- **la classificazione del personale**: si è svolta una prima fase del processo di transizione verso un nuovo sistema di classificazione del personale prevedendo il conglobamento della ex indennità di contingenza nel nuovo "minimo integrato".

Particolarmente innovativa la definizione della **parte economica** che prevede: l'aumento dei minimi in quattro tranches, l'erogazione *una tantum* per la copertura economica ed una quota destinata alla contrattazione aziendale del salario produttività, cioè alla pattuizione di elementi retributivi annuali, variabili, *una tantum* collegati ad incrementi di produttività/redditività/competitività.

È stato inoltre stipulato un **Protocollo per la competitività e lo sviluppo delle aziende elettriche** teso all'avvio di un negoziato, di livello aziendale, su tematiche connesse alla ricerca di strumenti di incremento della produttività e competitività dell'azienda.

Il nuovo Contratto Unico del settore elettrico è il primo contratto collettivo nazionale sinora sottoscritto ad **orientare la contrattazione aziendale verso condizioni di gestione flessibile degli orari di lavoro** e a **delegare alla contrattazione in azienda una quota di retribuzione variabile legata alla realizzazione di obiettivi di produttività, redditività e competitività**.

Nel corso del 2013 sono **continue le trattative per il rinnovo del Contratto Unico di settore gas-acqua**, scaduto il 31 dicembre 2012, con l'individuazione dei temi essenziali per la stipulazione del nuovo contratto, tra cui: l'orario di lavoro, la reperibilità, l'apprendistato professionalizzante, una revisione del sistema di classificazione del personale che premi le professionalità, la riduzione degli automatismi retributivi e la definizione della parte salariale. L'andamento negoziale ha vissuto fasi difficili che hanno portato a un temporaneo blocco della contrattazione, ripresa in seguito in forma ristretta, e determinato lo svolgimento di due azioni di sciopero degli addetti del settore.

Le questioni definite durante l'anno dall'Unità Relazioni Industriali con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), hanno riguardato tutti i profili dell'interlocuzione sindacale: normativo, economico e di organizzazione del lavoro.

Con riferimento al ridimensionamento dell'organico sono state avviate le **procedure di riduzione del personale** (artt. 4 e 24 L. 223/91) nelle società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Acea Energia e Acea Produzione, secondo modalità già attuate in passato e caratterizzate da un basso impatto sociale (sostanziale accompagnamento al pensionamento e spontanea adesione al

programma per gli interessati non in possesso di tali requisiti), per le quali è stata separatamente sottoscritta un'intesa relativa ai criteri di determinazione dell'incentivo all'esodo. È stata inoltre avviata una procedura di riduzione del personale presso il centro di produzione di CdR di Paliano (FR) della società A.R.I.A., danneggiato a giugno da un incendio che ne ha compresso la capacità produttiva ed il regolare impiego delle risorse umane, con modalità analoghe alle procedure di riduzione già attive nel Gruppo. Per ciò che concerne **l'organizzazione e gli orari di lavoro** sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- per la società Acea Produzione è stato siglato un accordo in materia di orari di lavoro per il personale addetto alla conduzione del Nucleo Operativo Tor di Valle Montemartini;
- per la società Acea Energia è stata definita una nuova articolazione dell'intervallo della pausa pasto degli addetti al contatto con la clientela così da garantire un presidio ottimale del servizio durante tale fascia oraria;
- per la società A.R.I.A., a seguito dell'incendio occorso al sito produttivo di Paliano, è stato ridefinito l'orario di lavoro per garantire un'attività di presidio minimo del sito.

Le **intese raggiunte nel corso dell'anno con il negoziato di 2° livello** hanno avuto ad oggetto temi di primario interesse per il personale come il **premio di risultato, l'armonizzazione contrattuale, la semplificazione societaria, gli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la formazione ecc.**

In particolare, Acea SpA e le società del Gruppo hanno sottoscritto un'intesa con i principali organismi sindacali relativa alla reiterazione, per il 2013, dell'impianto normativo e tecnico del **premio di risultato 2008-2012**; in tale intesa è stata inoltre condivisa l'introduzione di una quota aggiuntiva al salario per le società del comparto elettrico e, in via di acconto, per le società dell'area idrica. Per le società attive nel comparto ambientale (A.R.I.A. e SAO) è stata definita un'intesa connessa ai **premi di risultato** vigenti che prevede l'introduzione di uno specifico indicatore di produttività aggiuntivo.

Con riferimento all'**ambito contrattuale**, per la società S.A.MA.CE del Gruppo Aquaser, acquisita nel 2013, è stato concluso l'accordo di variazione dell'area contrattuale, che avrà validità dal 2014, al fine di rendere omogenee le tipologie contrattuali tra le società del Gruppo che operano all'ambito di applicazione del CCNL gas-acqua.

È stato formalizzato il passaggio dei dipendenti da Acea Distribuzione ad Acea Illuminazione Pubblica ed è stato realizzato il passaggio dei dipendenti della società ASA verso Acea Ato 2, con contestuale armonizzazione contrattuale verso il CCNL gas-acqua.

Nell'ambito delle iniziative di **semplificazione societaria** è stata avviata la procedura di informazione e consultazione sindacale per la fusione

tra le società Acea Energia holding e Acea Energia, conclusasi positivamente con accordo i cui effetti si avranno dal 2014.

In **materia di salute e sicurezza dei lavoratori**, a seguito dei mutati assetti organizzativi del Gruppo, è stata sottoscritta un'intesa integrativa delle pattuizioni già realizzate nel 2012 che costituisce i RLS (Responsabili della Sicurezza sul Lavoro) anche per la società Acea Illuminazione Pubblica e definisce le modalità di gestione dei permessi per lo svolgimento del mandato.

Anche per il 2013, sono state realizzate - per Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, LaboratoRI e le società dell'area ambiente - le condizioni per l'applicazione del **regime fiscale agevolato sulle componenti accessorie della retribuzione** riconducibili ad incrementi di produttività, innovazione ed efficienza.

Per quanto riguarda **l'area della formazione** Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Laboratori, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione hanno aderito al **Piano formativo promosso dal Fondo FOR.TE**, condividendone l'impostazione con le Organizzazioni Sindacali (vedi paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

Di particolare rilievo nel corso dell'anno è stata la complessa trattativa che ha interessato la società Acea8cento in relazione a molteplici ambiti contrattuali (vedi box di approfondimento).

LA NUOVA REGOLAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO IN ACEA8CENTO

La trattativa sindacale che ha interessato la società Acea8cento ha portato alla ridefinizione dell'intero quadro normativo di regolazione dei rapporti di lavoro, attraverso la sottoscrizione di numerosi accordi, tra cui:

1. il **rinnovo del Contratto Collettivo Aziendale** per il triennio 2013-2015, su valori economici in linea con il CCNL di riferimento (TLC), con rivisitazione della normativa per effetto delle recenti novità legislative (contratto a termine, somministrazione, part-time, ecc.) ed introduzione di uno specifico Protocollo per l'utilizzo dei sistemi informativi e di nuove tecnologie;
2. il verbale di accordo sulla **disciplina degli orari di lavoro**, che ha definito una nuova architettura di tutti gli orari;
3. la rideterminazione in incremento degli importi di **Premio di Risultato e Ticket** per il triennio 2013-2015 e la ridefinizione degli indicatori di Premio di Risultato con una maggiore caratterizzazione di tipo individuale;
4. un verbale di accordo relativo al tema dell'**integrazione/valorizzazione delle mansioni** e della professionalità;
5. un accordo quadro sulla **produttività**, legato al recupero di ore/uomo tramite l'individuazione di misure di incentivazione dell'abbattimento del tasso di assenteismo per malattia. Tale fenomeno, particolarmente critico presso la società, è stato affrontato anche a livello contrattuale e negli indicatori del Premio di Risultato, con individuazione di uno specifico target.

Con riferimento al **Protocollo Appalti Idrici**, sottoscritto nel 2012 da Acea Spa, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali, nel corso dell'anno la Commissione Paritetica ha operato su richiesta delle parti sindacali in occasione di incontri nel corso dei quali è stato illustrato anche il Sistema di Qualificazione delle Imprese e il Vendor Rating, in implementazione nel Gruppo Acea (vedi anche capitolo *Fornitori*).

Per quanto concerne il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie** in grado di avere effetti sui rapporti di lavoro è opportuno precisare che l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative**: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA emette una Disposizione Organizzativa, ne

trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, sulle modifiche introdotte che abbiano effetti sui lavoratori, si svolgono i confronti sindacali indicati al punto successivo; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene recapitata una specifica comunicazione;

2. **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;
3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni,

trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente⁸⁰ 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. Per modello relazionale consolidato spesso il confronto sindacale è anche anticipato rispetto alle procedure di legge.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I procedimenti **instaurati dai dipendenti** nei confronti di Acea riguardano, in prevalenza, **contestazioni su revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demansionamento e mobbing**.

Nel 2013 si registrano complessivamente **107 vertenze aperte**, in lieve contrazione rispetto allo scorso anno (129 vertenze), 16 delle quali sono nuovi casi aperti nell'anno. Si avvia verso la conclusione definitiva il procedimento pendente con i lavoratori della ex-COS (Almavia Contact), relativamente al fenomeno di presunta interposizione di manodopera per i servizi di call-center. Nello specifico, sono state risolte altre 7 posizioni, tramite 6 assunzioni presso la società Acea8cento e un accordo economico. La chiusura delle ultime 5 posizioni è prevista nel 2014. Nel 2013 è da segnalare anche la chiusura del contenzioso aperto da alcuni dipendenti della società in liquidazione ASA, che chiedevano la costituzione del rapporto di lavoro subordinato con Acea Ato 2 a partire dal 2010: quasi tutti, 18 dipendenti su 21, sono stati stabilizzati e assunti dalla società Acea Ato 2 nel mese di maggio.

Si segnala, infine, che il Tribunale del Lavoro ha disposto il reintegro di un dipendente licenziato con il pagamento delle retribuzioni per il periodo intercorso, rigettandone la contestuale richiesta di risarcimento danni.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

DIVERSITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **Diversità** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser e Umbra Acque.

Acea inserisce e integra in azienda personale appartenente alle categorie protette (diversamente abili, orfani ecc.), in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa⁸¹, a cui garantisce, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC), servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Il **personale appartenente a categorie protette**, al 31.12.2013, include **260 dipendenti** (164 uomini e 96 donne).

PARI OPPORTUNITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **Pari opportunità** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2 e LaboratoRI.

Acea ha istituito la **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)** nel 1991 con il compito di promuovere e sostenere politiche e iniziative **tese a superare ogni forma di disparità**, contrastare la discriminazione diretta o indiretta nei confronti delle donne e di tutti i soggetti esposti a fattori di rischio, favorendone la piena integrazione nel contesto lavorativo. I membri che compongono la CPO sono in parte di nomina sindacale e in parte di nomina aziendale.

La **CPO dispone di un'area dedicata nell'intranet aziendale**, pensata come strumento di informazione e di sensibilizzazione rivolto a tutti i dipendenti per l'accrescimento della consapevolezza del valore delle differenze nel contesto aziendale.

La **tutela delle pari opportunità** in Acea si esplica tramite un **Regolamento**

per la tutela della dignità delle donne e degli uomini e l'operatività del **Consigliere di fiducia**, un professionista esterno all'azienda che ha il compito di raccogliere e curare la risoluzione delle segnalazioni relative a episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing. Nel 2013 Acea ha istituito un **Gruppo di Lavoro interfunzionale sul tema della diversità nei luoghi di lavoro**, declinata nelle sue molteplici forme e non circoscritta a quella di genere, con l'obiettivo di valorizzare le peculiarità delle persone in azienda.

La società Acea Energia, inoltre, ha dato il proprio contributo al progetto **Responsabilità sociale delle imprese in ottica di genere** (vedi box di approfondimento).

80 Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

81 Legge n. 68/99.

IL PROGETTO RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE IN OTTICA DI GENERE

Nel 2013 la società del Gruppo Acea Energia ha partecipato al progetto *Responsabilità sociale delle imprese in ottica di genere*, un'iniziativa promossa dalla Camera di Commercio di Roma che, partendo dallo studio di un campione pilota di quattro imprese romane, ha avviato la sperimentazione di un sistema di indicatori per la promozione della responsabilità sociale in ottica di genere, anche in vista di una possibile futura classificazione delle aziende più virtuose da premiare. Il sistema intende rilevare il valore aggiunto che le differenze di genere, in termini di bisogni, competenze ed abilità, rappresentano per l'impresa anche in un'ottica di competitività. Nello specifico, una rappresentanza di dipendenti della società (25 donne e 10 uomini) sono stati intervistati singolarmente e nell'ambito di focus group per rilevare il loro livello di conoscenza delle politiche di genere esistenti in azienda. In generale, dall'analisi dei risultati emerge la convinzione da parte di uomini e donne di un lento ma progressivo cambiamento culturale verso la valorizzazione del ruolo femminile nell'ambiente di lavoro. Acea Energia viene considerata dai suoi dipendenti una realtà molto stimolante dal punto di vista professionale, in cui vi è pieno rispetto dei diritti contrattualmente regolati e sono tenute nella giusta considerazione eventuali esigenze personali, a cui è correlata la possibilità di beneficiare di orari flessibili e, in caso di necessità compatibili con le esigenze aziendali, di part time, aspettative e congedi.

Nel corso dell'anno, nell'ambito dell'evento **Roma Capitale delle donne**, promosso da Roma Capitale e dal consigliere capitolino delegato per le Pari Opportunità, la dirigente della Funzione Investor Relations di Acea è stata premiata insieme ad altre 75 donne riconosciute meritevoli di essersi distinte in diversi campi professionali e capaci di conciliare la vita lavorativa con quella familiare.

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *La presenza femminile in Acea* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser e Umbra Acque.

I dati relativi alla **presenza femminile in Acea** evidenziano, per il triennio considerato, il lieve e costante incremento dell'incidenza delle donne entro ciascuna categoria professionale.

Nel 2013 si rileva, rispetto al 2012, un aumento dell'1,3% di donne laureate, dell'1,2% di donne membri di organismi di corporate

governance, dell'1% circa nella categoria quadri mentre è più contenuto l'incremento di donne con ruoli dirigenziali (0,4%) (vedi tabella n. 50).

Per i dati di genere relativi alle formazioni e alla retribuzione si rinvia ai paragrafi dedicati nel presente capitolo.

TABELLA N. 50 - LE DONNE IN ACEA (2011-2013)

	2011	2012	2013
donne sul totale organico	21,3%	22,9%	23,2%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	8,0%	5,5%	6,7%
donne dirigenti sul totale dirigenti	17,4%	18,6%	19,0%
donne quadro sul totale quadri	27,4%	27,9%	28,8%
donne laureate sul totale laureati	40,0%	40,8%	42,1%

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione. Con riferimento agli Organismi di Vigilanza si precisa che il dato relativo alla presenza femminile non è disponibile per 4 società del Gruppo non direttamente controllate da Acea.

LE ORE LAVORATE E LE ASSENZE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Le ore lavorate e le assenze* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Il **totale delle ore lavorate** nel 2013 è in **contrazione** rispetto allo scorso anno (vedi tabella n. 51); l'incidenza delle ore straordinarie sul totale delle ore lavorate, sia per gli uomini che per le donne, risulta sostanzialmente stabile, attestandosi al 6,9% per gli uomini (era 7,1% nel 2012) e all'1,7% per le donne (era 1,8% nel 2012).

TABELLA N. 51- DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2011-2013)

	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
ore ordinarie lavorate	5.451.445	1.386.671	6.838.116	5.395.439	1.444.928	6.840.367	5.092.460	1.423.769	6.516.228
ore straordinarie lavorate	407.815	27.616	435.431	412.467	27.033	439.500	379.724	24.049	403.773
totale ore lavorate	5.859.260	1.414.287	7.273.547	5.807.906	1.471.961	7.279.867	5.472.184	1.447.817	6.920.001

Il numero complessivo di giorni di assenza cresce rispetto al 2012 (+5,3%). Aumentano le assenze per malattia, quelle per aspettativa e per maternità/paternità, diminuiscono invece le assenze per “altri motivi”, per sciopero e per fruizione di permessi sindacali.

TABELLA N. 52- DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2011-2013)

	2011			2012			2013		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
assenze per malattia	24.736	11.869	36.605	23.259	11.029	34.288	26.662	12.095	38.757
assenze per maternità (gravidanza e post-partum)/ paternità	876	9.576	10.452	800	12.320	13.120	983	13.834	14.817
assenze per sciopero	1.057	264	1.321	1.407	397	1.804	566	134	700
permessi sindacali	5.665	1.012	6.677	5.761	1.052	6.813	5.533	1.081	6.614
permessi per aspettativa	3.141	1.803	4.944	2.239	1.982	4.221	3.868	2.232	6.100
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	10.370	4.594	14.964	11.383	5.107	16.490	11.203	5.134	16.337
altri motivi (*)	2.798	773	3.571	2.334	836	3.170	778	67	845
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	48.643	29.891	78.534	47.183	32.722	79.906	49.593	34.577	84.170

(*) La voce “altri motivi” è rappresentata principalmente da “distacchi o comandi” e include anche permessi per “incarichi pubblici” o di “testimonianza” e i giorni di “assenza non motivata” e da cure termali.

I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi e l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time**, che nel 2013 interessa il **2,6% del personale**, l'**orario fiduciario**, di cui dispongono 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; e le **fasce di flessibilità** in entrata (tra le 7:45-9:00) e in uscita (16:10-17:20) previste per gli impiegati di prima, seconda e terza fascia; infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro lo stesso mese di fruizione.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo **Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro** riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Acque, Acque Servizi, Acque Industriali, Ingegnerie Toscane, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Crea Gestioni Srl, GEAL, Gesesa, Gori, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO e Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA).

Ciascuna società del Gruppo, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.), ha **diretta responsabilità della gestione della sicurezza**.

Le attività di **coordinamento e indirizzo** sono in capo ad **Acea SpA** che, tramite la **Funzione Sicurezza e Tutela**, svolge il compito di monitorare le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo, alle politiche emanate e all'allineamento alla normativa vigente. In azienda è operativo un **modello di autocontrollo della sicurezza**, supportato informaticamente, che coadiuva le società del Gruppo nella gestione di ogni fase del processo e in particolare: nella verifica del livello di aderenza alla normativa, nella gestione della documentazione obbligatoria, nel monitoraggio delle scadenze,

nella gestione di eventuali non conformità rilevate, ecc. Nel corso del 2013 la Funzione Sicurezza e Tutela, con la collaborazione della Funzione Innovation and Communication Technology, ha individuato il fornitore per l'ulteriore **implementazione delle applicazioni del modello informatico** già esistente. In particolare, sono state recepite le richieste specifiche per la gestione puntuale delle informazioni e dei dati connessi alla sicurezza, riferibili sia ai lavoratori (profilo di rischio, formazione, dispositivi di protezione individuale ecc.) che ai luoghi di lavoro. Acea SpA ed Acea Distribuzione, come area pilota, hanno fornito i dati su specifici **template** per il caricamento massivo delle informazioni. Nel corso dell'anno Acea ha preso parte all'iniziativa, coordinata

dall'INAIL e dal Consorzio ELIS, per l'integrazione delle linee di indirizzo per i Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro con le migliori pratiche di gestione della sicurezza adottate dalle aziende. Il progetto, valido per il triennio 2013-2016, è articolato in tre tavoli di lavoro interaziendali dedicati alla gestione della catena di fornitura, alla gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie e ai trasporti e la sicurezza stradale – infortuni sul lavoro e incidenti *in itinere*. Acea prende parte a tutti e tre i tavoli di lavoro mettendo a disposizione la propria esperienza e le buone pratiche adottate nel Gruppo. La maggior parte delle società del Gruppo hanno implementato Sistemi di gestione certificati in materia di salute e sicurezza sul lavoro (vedi *Identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*). Nel 2013 le società **Acea Ato 5, Crea Gestioni e A.R.I.A** si sono certificate secondo la norma **OHSAS 18001:2007** ed Acea Ato2 ha iniziato il percorso per l'implementazione di un sistema di gestione della sicurezza certificabile.

Per quanto concerne il processo di valutazione dei rischi per i lavoratori e il monitoraggio degli infortuni, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A valle di tali autonome attività, la Funzione Sicurezza e Tutela redige, a livello centralizzato e a cadenza annuale, il rapporto infortuni per le società del Gruppo, con l'intento di proporre un contributo informativo utile alla prevenzione dei rischi in ambito lavorativo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Federutility

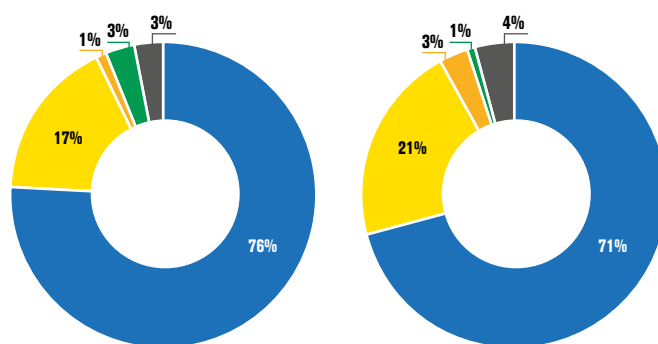
e conformi alla norma **UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (*European Statistics of Accidents at Work*).

Nel 2013 i dati relativi agli infortuni registrano valori più bassi rispetto al biennio precedente: complessivamente nell'anno sono stati denunciati **259 infortuni**, di cui **49 in itinere** (avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), che hanno comportato **9.131 giornate di assenza**. L'indice di frequenza resta sostanzialmente stabile rispetto al 2012 mentre quello di gravità registra valori inferiori.

Circa l'articolazione per genere degli infortuni, nel corso del 2013, 234 eventi infortunistici (pari al 90% del totale) hanno coinvolto il personale maschile, per la maggior parte operaio, e 25 (pari al 10%) quello femminile, nella totalità dei casi impiegato-amministrativo. Osservando la ripartizione degli infortuni per società aggregate in aree industriali si evidenzia, rispetto al 2012, la diminuzione degli eventi infortunistici nelle aree idrico e ambiente e un incremento nelle aree reti, energia, corporate e servizi (vedi grafico n. 27). Il maggior numero di incidenti si è verificato in Acea Ato 2 (60 infortuni) e Acea Distribuzione (50 infortuni), le due più grandi società operative del Gruppo che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico per il tipo di mansioni 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 quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

GRAFICO N. 27 - RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI (2012-2013)

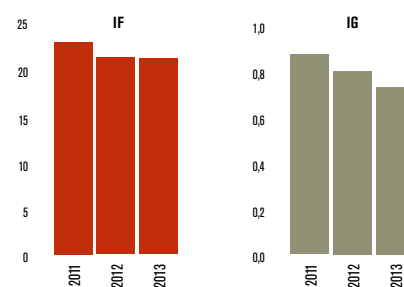


SOCIETÀ	2012	2013
	INFORTUNI (N.)	INFORTUNI (N.)
area idrico	203	184
area reti	46	54
area energia	4	8
area ambiente	7	2
area corporate e servizi	8	11

NB: l'area idrica include 14 società, l'area reti 3, l'area energia 5, l'area ambiente 6 e l'area corporate e servizi ne include 2. Le società Acque Industriali e Ingegnerie Toscane (area idrico), Acea Energia holding e Umbra Energy (area energia), l'impianto di termovalorizzazione di Terni della società A.R.I.A., l'impianto di CDR di Paliano, Aquaser, Kyklos, SAO e ISA (area ambiente), Laboratori (area servizi) non hanno registrato infortuni nell'anno.

GRAFICO N. 28 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2011-2013)

	2011	2012	2013
infortuni (n.)	286	268	259
giorni totali assenza	10.722	(**) 9.947	9.131
ore lavorate	12.351.212	(*) 12.477.638	(*) 11.870.905
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	23,16	21,48	21,82
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,87	(**) 0,80	0,77



(*) per alcune società il dato delle ore lavorate è ancora frutto di stima relativamente al mese di dicembre.

(**) nel 2012, nella società Acque Servizi, si è verificato un evento mortale - non riportato in tabella in quanto ancora in corso di accertamento INAIL - che, se riconosciuto, equivarrebbe a 7.500 giorni convenzionali di assenza e porterebbe l'indice di gravità a 1,40.

Acea si pone l'obiettivo, anche al di là dell'adempimento normativo, di **sensibilizzare sempre di più i dipendenti ai temi della sicurezza** tramite la **diffusione di procedure**, documenti e aggiornamenti normativi **nella intranet aziendale e l'erogazione di specifici percorsi formativi**. Lo scopo aziendale è, infatti, riuscire a creare maggiore consapevolezza e una crescente e diffusa cultura della sicurezza come parte integrante dell'organizzazione (vedi anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Nel 2013, al fine di sviluppare tra i dipendenti una maggiore sensibilità e conoscenza delle problematiche connesse ai temi della salute e sicurezza sul lavoro, è stato redatto un **vademecum** in cui sono state sintetizzate le norme di comportamento da adottare in caso di emergenza. **Il documento è stato inviato a tutto il personale della sede centrale** e sarà progressivamente recapitato anche ai dipendenti presenti nelle altre sedi aziendali.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati per **La sorveglianza sanitaria** riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Solemme, A.R.I.A., SAO, Crea Gestioni, Ecogena.

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**. La salute del personale viene 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.

Inoltre, per i lavoratori esposti a rischi specifici, viene garantito un programma di visite mediche mirato.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, **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 del 2013 si sono svolte complessivamente **2.030 visite**; gli oneri relativi⁸² sono stati pari a **circa 205.000 euro**.

La presenza e l'operatività di un **Presidio medico di primo soccorso**, inoltre, garantiscono al personale aziendale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere per cui non è necessario il trasferimento presso strutture ospedaliere.

82 Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratorio, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A. e SAO.

Il **capitale umano** espresso dalle conoscenze e dalle competenze delle persone è un asset d'impresa fondamentale, pertanto, identificare gli **obiettivi da raggiungere** e condividere **le modalità in cui traguardarli** significa accrescere il valore del Gruppo Acea. I **piani di sviluppo e di valorizzazione delle persone** sono definiti mediante un sistema di assegnazione di obiettivi rispondenti alle politiche aziendali e ai

valori del modello di Leadership.

Il **Sistema di Gestione delle Persone**, introdotto lo scorso anno per accrescere la capacità di eccellere del Gruppo, costituisce un importante strumento per potenziare le performance aziendali e realizzare progetti di integrazione e condivisione intragruppo dei principali temi professionali (vedi box di approfondimento).

L'INIZIATIVA DI LAVORO CONGIUNTO: *INCONTRIAMOCI CONCRETAMENTE*

Acea ha organizzato una giornata di lavoro che, per la prima volta, ha riunito la **famiglia professionale Amministrazione Finanza e Controllo delle società del Gruppo** (incluse le società idriche operanti in Toscana, Umbria e Campania).

L'incontro ha avuto la finalità di condividere gli obiettivi e le principali problematiche della famiglia professionale ed ha rappresentato un'importante opportunità di lavoro congiunto per l'individuazione di soluzioni efficaci alle comuni difficoltà.

I partecipanti (circa 80) sono stati suddivisi in sottogruppi, ognuno dei quali è stato impegnato ad affrontare un tema professionale specifico; ogni Gruppo di Lavoro, guidato da un facilitatore dell'Unità Sviluppo e Organizzazione della holding, si è confrontato sul tema assegnato e, a conclusione del processo, ha individuato possibili soluzioni e approcci operativi.

Le soluzioni ipotizzate da ciascun GdL sono state presentate in plenaria e in seguito argomentate al CFO e ai Responsabili di struttura, con l'indicazione ipotetica dei tempi e delle risorse necessarie per implementarle.

L'iniziativa ha permesso di condividere le conoscenze professionali, consentendo inoltre a persone appartenenti a società diverse e operanti in contesti geografici differenti di incontrarsi e fare squadra.

Nel 2014 sarà data continuità al progetto, coinvolgendo altre famiglie professionali del Gruppo.

Nel 2013, con l'obiettivo di mettere a disposizione di altre società del Gruppo quanto già implementato in Acea SpA, il Sistema di Gestione delle Persone e il relativo Modello di Leadership sono stati **estesi alle società idriche attive in Toscana e Umbria**. È interessante evidenziare come, per tenere conto delle peculiarità delle singole realtà aziendali, il sistema sia stato oggetto di parziale revisione e adattamento. Inoltre, con il coinvolgimento delle persone, sono state organizzate iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza del sistema nell'azienda di appartenenza e a recepire i suggerimenti e le integrazioni di interesse.

A supporto del Sistema di Gestione delle Persone viene svolta la **pesatura delle posizioni organizzative** che consente sia di **riconoscere il contributo effettivo delle singole persone alla realizzazione dei risultati di business** sia di realizzare una più completa ed efficace gestione del personale nei percorsi di sviluppo, nella politica retributiva e meritocratica, nella mobilità interna ecc.

Per meglio presidiare le dinamiche di mobilità infragruppo e sviluppo professionale, nonché la corretta allocazione delle risorse in base alle esigenze aziendali e nel rispetto della professionalità del dipendente, nel 2013 è stata avviata la seconda fase della raccolta dei *curricula* mediante banca dati centralizzata, coinvolgendo tutta la popolazione di impiegati e operai.

LA REMUNERAZIONE

Le **retribuzioni** dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. Le **retribuzioni medie lorde pro-capite per qualifica** erogate nel 2013 restano sostanzialmente stabili rispetto al 2012 per impiegati e operai, mentre la retribuzione dei quadri si riduce di circa il 2%.

La **retribuzione media lorda pro-capite totale** rimane invariata e pari a **40,1 migliaia di euro**; includendo anche i dirigenti essa si attesta a 42,3 migliaia di euro, in diminuzione dello 0,7% rispetto al 2012.

TABELLA N. 53 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2012-2013)

(IN MIGLIAIA DI EURO)	QUADRI	VAR. %	IMPIEGATI	VAR.%	OPERAI	VAR.%	TOTALE	VAR.%
2012	67,2		38,2		37		40,1	
2013	65,9	-1,9%	38,3	0,2%	37		40,1	

Analizzando in una **prospettiva di genere il rapporto tra “stipendio base” e remunerazione effettiva lorda** - cioè considerando la presenza di elementi “fissi” ed elementi “addizionali” nella determinazione dell’ammontare complessivo dello stipendio – si registra che **nel 2013 tale rapporto è pari al 91,6% per il personale femminile e all’80% per quello maschile**. La differenza tra i due valori è spiegabile dal fatto che le attività remunerate da un maggior compenso addizionale, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, spesso sono ricoperte spontaneamente da personale maschile (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

La **remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è determinata dall’Assemblea dei soci**, mentre il compenso aggiuntivo per i componenti dei Comitati costituiti in seno al CdA è fissato dal Consiglio medesimo su proposta del Comitato per le nomine e la remunerazione, sentito il Collegio Sindacale. Ad oggi, una parte significativa della remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche è legata ai risultati economici conseguiti dalla società. È in vigore, inoltre, un incentivo monetario di lungo termine, relativo al triennio 2013-2015, per l’Amministratore Delegato e l’alta dirigenza della società, con riferimento al *Total Shareholder Return* – misurazione dell’andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili.

I compensi percepiti dai singoli componenti degli Organi di amministrazione e controllo e dai dirigenti con responsabilità strategiche di Acea SpA sono illustrati nella *Relazione sulla Remunerazione*⁸³.

I SISTEMI INCENTIVANTI

In generale, gli strumenti di remunerazione utilizzati nel corso del 2013, e nello specifico quelli che afferiscono al **piano di merito**, hanno rafforzato i collegamenti con il sistema di Gestione delle Persone e con la pesatura delle posizioni organizzative, rendendo maggiormente coerente ed integrato l’intero sistema di remunerazione.

Vengono utilizzati strumenti gestionali legati alla politica di revisione salariale della parte fissa e/o variabile dello stipendio: aumenti salariali, promozioni e sviluppo professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari *ad personam*, come le *una tantum*. Il sistema premiante è strutturato in modo da garantire il corretto bilanciamento tra la retribuzione fissa-variabile e la posizione organizzativa ricoperta dalla risorsa nel Gruppo.

Il **sistema incentivante di breve periodo** applicato in Acea ha l’obiettivo di **corrispondere alle risorse umane un riconoscimento economico commisurato al raggiungimento di performance di qualità e legato a comportamenti di leadership coerenti con il Modello in vigore nel Gruppo**.

Il sistema di incentivazione applicato a dirigenti e quadri è legato

all’**MBO (Management by Objectives)**: un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi - individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo - assegnati a inizio anno e alla misurazione dei comportamenti agiti. La lettura congiunta della valutazione della **performance** e della **leadership** determina, per ciascuna risorsa considerata, il posizionamento su una matrice di valutazione. Per garantire l’omogeneità dei criteri di valutazione, i posizionamenti in matrice delle persone valutate vengono riesaminati a livello di Funzione/ Società/Area del Gruppo, attraverso un meccanismo di *calibration*. Per l’erogazione dell’effettivo premio il meccanismo connesso all’MBO prevede un sistema di “cancellotti di accesso” costituiti dagli obiettivi di Gruppo: il raggiungimento o meno di tali obiettivi inciderà sul compenso in maniera diversa a seconda del livello organizzativo della risorsa valutata.

Per **tutto il personale in servizio** con qualifica di quadro, impiegato ed operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di inserimento e di apprendistato è previsto un sistema premiante quale strumento di condivisione dei risultati aziendali sotto forma di **premio di risultato**, erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell’anno. Tale riconoscimento economico si calcola sulla base di indicatori di redditività, produttività, efficienza e qualità sia erogata sia percepita (viene infatti considerato anche un indicatore di *customer satisfaction*).

In Acea8cento, la società del Gruppo che cura i canali telefonici di relazione con il cliente, il sistema premiante tiene conto degli indicatori di qualità erogata che derivano dalle indagini realizzate con la tecnica del *mystery calling*, cioè tramite la simulazione di telefonate di clienti ai call center Acea.

Per l’alta direzione, composta da dirigenti alla cui responsabilità sono riconducibili obiettivi aziendali di lungo termine, si applicano **sistemi incentivanti di medio-lungo periodo**: è infatti previsto, in aggiunta all’incentivo legato all’MBO, un ulteriore incentivo monetario denominato **LTIP (Long Term Incentive Plan) 2013-2015**. Tale incentivo è commisurato alla retribuzione annua lorda (RAL) e subordinato al livello di raggiungimento degli obiettivi di **natura economico-finanziaria**, predeterminati dal Comitato per le nomine e la remunerazione, e di quelli **legati all’apprezzamento del titolo sul mercato azionario** e al conseguente accrescimento del valore del Gruppo nel tempo.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, come le mensilità aggiuntive, i buoni pasto (*ticket*), uno sconto sulla tariffa per l’energia elettrica (per il solo personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso per i dipendenti e Fondo Previdai per i dirigenti - e un accordo sottoscritto con la banca

83 La *Relazione sulla Remunerazione*, che ha evidenza autonoma, è disponibile on line, ogni anno, nel sito web istituzionale, sezione Azionisti, Assemblea degli Azionisti.

Monte dei Paschi di Siena che prevede condizioni agevolate. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante. Nel corso dell'anno è stato dato avvio al progetto **Ticketcard** per la sperimentazione in formato elettronico dei buoni pasto che mensilmente vengono erogati ai dipendenti.

Al 31.12.2013 l'importo delle passività di bilancio destinate al TFR e ad altri piani a benefici definiti, da erogarsi ai dipendenti al termine dell'attività in azienda, ammonta a 117,4 milioni di euro, in riduzione di 11,4 milioni di euro sul 2012. Tale variazione dello stock è dovuta alla riduzione di 5 milioni di euro del fondo TFR; alla riduzione di 4,4 milioni di euro per le agevolazioni tariffarie e mensilità aggiuntive e al decremento di 2 milioni di euro per i piani di incentivazione a medio-lungo termine.

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti Acea sono **Previdai** e **Pegaso**; il primo è riservato ai dirigenti, il secondo è dedicato al personale non dirigente inquadrato con i CCNL sottoscritti da Federutility per le imprese di servizi di pubblica utilità del comparto elettrico e gas-acqua. Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility - l'organizzazione nazionale di rappresentanza delle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori idrico, elettrico e gas - e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filcem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl, Ulcem-Uil che lo hanno costituito.

Nell'anno in esame i **dipendenti** del Gruppo⁸⁴ **iscritti al fondo Pegaso** sono **2.553**, sostanzialmente invariati rispetto al 2012 (2.536 dipendenti). **Acea ha girato al fondo Pegaso circa 4,3 milioni di euro di TFR ed ha versato 1,22 milioni di euro di contributo aziendale integrativo.** Rispetto al totale iscritti, analizzando la distribuzione della popolazione Acea per genere, si evidenzia un'incidenza pari al 76,8% degli uomini e del 23,2% delle donne (nel 2012 era rispettivamente pari all'80% e 20%). I dipendenti che contano il maggior numero di adesioni al Fondo sono quelli che hanno tra i 45 e 60 anni, con una copertura di quasi il 60% del totale degli iscritti.

TABELLA N. 54 - DIPENDENTI ACEA PEGASO: GENERE E CLASSI DI ETÀ (2013)

	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 25 anni	1	1	2
> 25 anni e ≤ 30 anni	42	21	62
> 30 anni e ≤ 35 anni	115	42	154
> 35 anni e ≤ 40 anni	188	59	232
> 40 anni e ≤ 45 anni	324	117	422
> 45 anni e ≤ 50 anni	431	123	540
> 50 anni e ≤ 55 anni	387	132	508
> 55 anni e ≤ 60 anni	405	84	485
>61 anni	68	13	79
totale	1.961	592	2.553

TABELLA N. 55 - DIPENDENTI ACEA PEGASO: QUALIFICA (2013)

NUMERO	
impiegati	1.573
operai	746
quadri	234
totale	2.553

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni ha raggiunto i 666 milioni di euro nel 2013 (erano 567 milioni di euro nel 2012) con un aumento del 17,5% circa. I comparti **Bilanciato**, **Dinamico** e **Garantito** hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente di 7,77%, 10,57% e 2,05%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark, nel 2013 è stato pari a 1,71%

TABELLA N.56 - RENDIMENTO DEL VALORE DELLE QUOTE DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR (AL 31.12.2013)

TIPOLOGIA DI INVESTIMENTO	RENDIMENTO COMPARTI FONDO PEGASO	RIVALUTAZIONE TFR
Garantito	2,05%	
Bilanciato	7,77%	1,71%
Dinamico	10,57%	

Fonte: Dati Pegaso 2013

84 Per le società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, LaboratoRI, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Solemme, Acea Gori Servizi, A.R.I.A, Aquaser, SAO, Ecogena.

I SISTEMI DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Uno dei processi principali previsti dal Sistema di Gestione delle Persone è il **Performance Management**, vale a dire il processo di valutazione individuale rivolto a dirigenti e quadri del Gruppo che misura la **performance** conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati – e la **leadership** – la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del sistema valoriale di riferimento.

Il processo prevede due **fasi**: la **prima**, consiste nella valutazione congiunta **della performance** e **della leadership** da parte del responsabile diretto; la **seconda fase**, condotta nell'ambito di tavoli di confronto interni, ha l'obiettivo di meglio calibrare la valutazione della persona, garantendo **omogeneità e comparabilità** nei criteri di giudizio. Il risultato atteso dal processo di Performance Management è una distribuzione naturale della popolazione interessata dal sistema, a livello di Gruppo.

La valutazione finale della persona è determinante per identificare i programmi di sviluppo e formazione e i sistemi di incentivazione e retribuzione più idonei. Al fine di supportare la corretta implementazione del nuovo processo di valutazione, sono stati messi a disposizione dei manager i seguenti strumenti:

- il **Manuale Performance & Leadership**: rende accessibile la conoscenza del processo e rafforza le singole responsabilità degli attori coinvolti;
- il **Modello di Leadership**: descrive gli elementi chiave necessari per interpretare al meglio la missione, i valori di Acea e le competenze che i manager devono possedere e sviluppare per valorizzare il capitale umano. Tale modello si fonda su due macroaree di valori: la prima incentrata sui principi necessari a **gestire il business, favorendo il cambiamento e la competitività del**

Gruppo; la seconda sui valori fondamentali per **guidare le persone, riconoscendo le loro capacità e responsabilità**. Entrambe le aree devono trovare fondamento nel comportamento trasversale: *“agire con integrità ed equità”*;

- il **Sistema informativo di Gruppo**, posto a supporto del processo di Performance Management, consente ai valutatori di curare autonomamente le attività afferenti l'assegnazione e il monitoraggio degli obiettivi e quelle relative alla leadership, consentendo così una più efficiente gestione delle attività conseguenti.

Nel 2013 è proseguita la valutazione di dirigenti e i quadri del Gruppo, pari a circa il 10% dell'organico complessivo.

La società Acea Distribuzione, per dare continuità al progetto di ricerca HRO (*High Reliability Organization*) a cui ha aderito nel 2012 con l'Università di Tor Vergata, ha dato avvio al **Programma Leonardo**. Il progetto, finalizzato al potenziamento della cultura del miglioramento continuo in azienda, agisce sulle criticità dei processi allo scopo di trasformarle in opportunità di miglioramento. Nel 2013, a valle dell'analisi fatta l'anno precedente circa l'affidabilità organizzativa della società, sono stati individuati 40 ambiti di miglioramento, definiti con la tecnica Lean Six Sigma, 17 di quali sono stati completati nelle aree di processo di Rete MT- BT, Rete AT, Esercizio, Pianificazione Operativa, Qualità e Sicurezza, Servizi Commerciali e Bilancio Energetico, Risorse Umane. Il programma prevede due dimensioni di miglioramento: quello guidato, con progetti definiti da strutture organizzative o responsabili aziendali, e quello spontaneo, con progetti proposti dai dipendenti. A tal fine tutto il personale della società è stato sollecitato a dare il proprio contributo al programma attraverso la segnalazione di criticità/opportunità di miglioramento.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo **La formazione e lo sviluppo del personale** si riferiscono ad: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Ato 5, Gori, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acquedotto del Fiora, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Aquaser, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Kyklos, Solemme, A.R.I.A. e SAO.

La competitività dell'azienda è strettamente correlata alla qualità e alla **professionalità del capitale umano**, pertanto, la formazione, attività preposta all'accrescimento professionale delle persone, è un **elemento chiave** per il miglioramento delle performance e, conseguentemente, della capacità competitiva dell'azienda. In Acea l'attività di formazione, definita in maniera coerente con i piani di business e le strategie aziendali, consente di raggiungere obiettivi rilevanti, come il **cambiamento culturale dell'organizzazione**, con la costruzione di percorsi centrati sul Modello di Leadership e sui valori aziendali adottati dal Gruppo, **lo sviluppo delle competenze personali**, mediante la definizione di iniziative manageriali e di alta formazione centrate sull'acquisizione di competenze comportamentali e gestionali, **l'aggiornamento delle competenze di ruolo**, con percorsi formativi focalizzati su specifici processi aziendali, ed il **rispetto di normative e disposizioni vigenti**, con un costante aggiornamento sull'evoluzione del panorama legislativo e normativo

di riferimento.

La Funzione **Personale e Organizzazione** di Acea SpA cura il raggiungimento degli obiettivi formativi, con particolare riferimento a quelli di carattere generale, ed elabora il piano formativo annuale della capogruppo.

La Funzione **definisce politiche, linee guida e strumenti** per le società del Gruppo, gestisce in maniera centralizzata la **formazione manageriale**, quella **trasversale**, centrata su aree tematiche di interesse comune al Gruppo, e costruisce percorsi di **alta formazione**, di contenuto altamente specialistico e organizzati con partner universitari e di eccellenza.

Le **società operative curano autonomamente la formazione in materia di sicurezza**, per la prevenzione dei rischi connessi alle attività tecnico-operative e in relazione agli obblighi normativi previsti dal legislatore, e quella **tecnico-specialistica**, rivolta all'acquisizione di competenze e capacità peculiari del business di riferimento.

Entrambe le tipologie rientrano nel piano formativo annuale societario e completano il piano di formazione della capogruppo. Il **processo di formazione** viene delineato a valle della **rilevazione dei fabbisogni formativi** e prevede la definizione della **popolazione coinvolta e dei contenuti da trattare, l'individuazione del fornitore, l'erogazione dei corsi** con il supporto di strumenti e materiali didattici opportunamente scelti a seconda della metodologia, che può essere **tradizionale** - in aula con lezioni frontali o in affiancamento -, **esperienziale** - favorendo esperienze efficaci anche al di fuori del luogo di lavoro - e **online**, mediante l'utilizzo della piattaforma **Pianetacea**, in modalità e-learning. Il processo si conclude con la **valutazione del livello di soddisfazione** dei discenti, relativamente agli aspetti organizzativi ed alla qualità della docenza, la consuntivazione delle partecipazioni e la preparazione della **reportistica periodica**.

L'adesione dell'azienda a organismi interprofessionali per la formazione continua è un ulteriore strumento utile all'accrescimento delle competenze del personale aziendale.

In particolare, alcune delle principali società del Gruppo (Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acea Energia Holding, Acea Energia, Acea Produzione) **aderiscono al Fondo FOR.TE** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che eroga finanziamenti per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita della capacità competitiva delle imprese.

Nel 2013 è stato portato a conclusione il piano **Steps**, finanziato dal Fondo FOR.TE, grazie al quale è stato possibile organizzare numerose iniziative, tra cui il percorso **manageriale** centrato sul Sistema di Gestione delle Persone (vedi box di approfondimento) ed è stato ottenuto un nuovo finanziamento per il progetto **Steps 2**, che si pone in continuità con il precedente e si concluderà nel 2014, prevedendo percorsi centrati sul Sistema di Gestione delle Persone con un focus sul Modello di Performance e Leadership e l'erogazione di percorsi tecnico specialistici e di alta formazione.

LA FORMAZIONE MANAGERIALE

Nel 2013, in continuità con i percorsi avviati nel 2012, a seguito dell'introduzione del Sistema di Gestione delle Persone del Gruppo Acea, sono stati organizzati **due percorsi formativi manageriali di tipo esperienziale: Essere Leader**, centrato sul ruolo del leader all'interno del contesto aziendale, e **La Squadra nel Gruppo Acea**, utilizzando la tecnica del *team building* per favorire le giuste dinamiche di collaborazione tra i partecipanti. L'obiettivo comune a entrambi i percorsi è stato creare processi di **integrazione e condivisione** e, in coerenza con l'approccio formativo dell'*action learning*, assegnare, in un'ottica psicosociale, forte centralità ai partecipanti e alle dinamiche relazionali vissute. I due percorsi, infatti, sono stati caratterizzati da un forte impatto emotivo che ha permesso ai partecipanti di creare significati comuni grazie all'esperienza diretta ed al confronto in attività di gruppo.

Nel corso dell'anno la Funzione Personale e Organizzazione della capogruppo ha curato il processo di **condivisione del Sistema di Gestione delle Persone** con le società dell'Area Idrica Toscana-Umbria. Per l'occasione ha organizzato un evento di presentazione rivolto al management delle società e ha avviato **due percorsi formativi**: il primo ha approfondito il **Modello di Performance e Leadership** mediante attività di aula e outdoor; il secondo ha riguardato la **gestione del feedback** nel processo di valutazione dei collaboratori, esaminandone funzione e tecniche; l'iniziativa ha coinvolto complessivamente 254 partecipanti con l'erogazione di circa 2.500 ore di formazione. Infine l'adesione al fondo interprofessionale Fondimpresa ha consentito al personale tecnico di alcuni siti operativi di beneficiare di specifiche iniziative per la formazione di mestiere.

Oltre ai percorsi inseriti nella formazione finanziata, nel 2013, sono stati erogati corsi su tematiche di interesse trasversale al Gruppo, come quello di **alta formazione** in materia di **Normativa Ambientale**: progettato con la collaborazione del Centro di Eccellenza in Diritto Europeo "Giovanni Pugliese" della Facoltà di **Giurisprudenza dell'Università Roma Tre**, che si è svolto in 17 giornate, con il coinvolgimento di tutte le società del Gruppo per un totale di **274 dipendenti**. La valutazione complessiva del corso è stata particolarmente positiva registrando un indice di gradimento pari a 4 punti su un massimo di 5.

Infine, con l'obiettivo di formare tutta la popolazione aziendale del Gruppo, è proseguita l'attività di formazione su **Codice Etico e Privacy (D.Lgs. 196/03)**; due le metodologie didattiche utilizzate: **l'e-learning**, per i dipendenti dotati di pc aziendale, e **la modalità blended**, che ha previsto l'organizzazione, presso le sedi operative del Gruppo, di sessioni dedicate agli operai impossibilitati ad accedere alla formazione online (vedi box di approfondimento).

LA FORMAZIONE SU CODICE ETICO E PRIVACY PER GLI OPERAI DELL'AREA INDUSTRIALE IDRICO

Nel 2013, al fine di completare l'aggiornamento in materia di Codice Etico e tutela della privacy (D.Lgs. 196/03) rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo, sono state avviate **apposite sessioni per gli operai del Gruppo** impossibilitati ad accedere alla piattaforma e-learning poiché privi di un pc aziendale. Sono state pertanto organizzate **12 giornate di formazione itinerante** presso le sedi operative delle società **Acea Ato 2 e Acea Ato 5** (Depuratore Ostia, Depuratore Roma Est, Depuratore Roma Sud, Cassino, Frosinone, Sede Viale delle Province) con la partecipazione di **301 operai**. Le sessioni sono state organizzate su due turni giornalieri così da non impattare sull'operatività del sito produttivo. La valutazione dei corsi è stata molto positiva, con una media di gradimento pari a 4,5 punti su un massimo di 5.

Nel 2014 la formazione itinerante proseguirà coinvolgendo gli operai di tutte le restanti aree industriali del Gruppo.

Nel corso dell'anno con il supporto della piattaforma multimediale di Gruppo - Pianetacea - è stato potenziato l'aggiornamento **online** dei dipendenti con l'erogazione di corsi di alta formazione, di tipo manageriale e in materia di *Codice della Privacy* (D.Lgs. 196/03), *Codice Etico del Gruppo* e Responsabilità Amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01).

La divulgazione dei valori etici di Gruppo e della normativa aziendale è avvenuta anche mediante pubblicazione in intranet e nel sito web istituzionale. Con riferimento al personale neoassunto, nell'ambito della formazione d'ingresso sono sempre previsti moduli dedicati alla missione aziendale, al *Codice Etico* e alla responsabilità sociale d'impresa.

Nel corso dell'anno sono state numerose anche **le iniziative di formazione condotte dalle società del Gruppo**.

In particolare, la società **Acea Ato 5**, in coerenza con la Politica su Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia del Gruppo, ha definito un piano di informazione, formazione e addestramento che ha coinvolto **tutti i profili aziendali**, prevedendo anche specifiche sessioni sull'applicazione delle procedure, della modulistica e delle istruzioni operative per l'implementazione dei sistemi di Gestione integrati Sicurezza- Ambiente e Qualità-Energia.

La società **Acea Energia** ha dato grande spazio alla creazione dello spirito di squadra e al senso di appartenenza all'azienda ed ha organizzato alcuni seminari per accrescere nel top e middle management la consapevolezza di ruolo nel proprio contesto organizzativo. A tal riguardo è interessante evidenziare il progetto formativo **Team Coaching**, un percorso di cambiamento operativo dedicato al middle manager e ai manager della società, e il **Kick Off commerciale**, un'iniziativa di team building svolta in modalità outdoor, rivolta a tutto il personale della società e ad alcuni colleghi della società Acea8cento e focalizzata sul senso di appartenenza all'azienda.

Inoltre in **Acea8cento** sono stati avviati piani di formazione connessi all'implementazione di nuovi sistemi operativi da parte delle società

di cui l'azienda cura il contatto con il cliente, tra cui il Customer Relationship Management (CRM) per la gestione dei clienti del mercato libero di Acea Energia.

Un'altra iniziativa di rilievo è stata **HR Days**, coordinata **Acea Distribuzione** e realizzata con la collaborazione di Acea SpA, che ha coinvolto 28 persone dell'Area Reti impiegate nella gestione delle risorse umane. I docenti si sono alternati tra colleghi di Acea Distribuzione e quelli della capogruppo, trattando, ciascuno per le proprie aree di competenza, numerosi temi, tra cui le relazioni industriali, la sicurezza sul lavoro, i piani di sviluppo e il benessere organizzativo. L'iniziativa ha inoltre valutato le ricadute della formazione sulle attività, definendo indicatori numerici con i quali è stato possibile misurare il livello di miglioramento delle performance aziendali a seguito della formazione.

Ulteriori **interventi di formazione** hanno riguardato:

- la **sicurezza** (aggiornamento RLS, Addetto primo soccorso, Addetti servizio antincendio ecc.) e i **sistemi di gestione della sicurezza**;
- i **sistemi di gestione ambientali**;
- la **gestione dei rifiuti** (SISTR);
- la **gestione del credito** (credit management);
- la **normativa sugli appalti**;
- il **Miglioramento Continuo - Chance Management** in Acea Distribuzione.

Nel 2013 le attività di **formazione tradizionale ed esperienziale** sono state organizzate in **503 corsi**, proposti per **1.117 edizioni**, con un **numero di partecipanti pari a 7.487 unità**. La **piattaforma e-learning** ha inoltre previsto **8 corsi con 3.105 partecipanti**.

Complessivamente nel 2013 le ore di formazione totali sono 87.983, con una **contrazione del 6,7%** rispetto alle 94.302 ore erogate nel 2012, in particolare, la **formazione in aula o in modalità esperienziale** totalizza **83.364 ore** e **quella in e-learning** raggiunge le **4.619 ore**.

Le **ore di formazione pro capite⁸⁵ complessive** salgono a **8,3** (erano 6,4 nel 2012), in particolare, le ore **pro capite** erogate in aula o in modalità esperienziale sono **11,1** e quelle in modalità e-learning sono **1,5**.

TABELLA N. 57 - I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE (2012-2013)

TIPOLOGIA CORSI	CORSI (N.)		EDIZIONI (N.)		PARTECIPANTI (N.)			PARTECIPANTI(N.)			COSTI (EURO)	
	2012	2013	2012	2013	2012	UOMINI	DONNE	2013	UOMINI	DONNE	2012	2013
alta formazione	3	8	3	59	59	33	26	485	271	214	13.340	103.853
informatica	29	26	42	91	322	225	97	501	396	105	11.807	28.132
inserimento neo-assunti (*)	15	11	13	15	98	68	30	70	45	25	3.600	0
linguistica	4	5	28	34	191	112	79	260	159	101	68.179	50.000
tecnico-specialistica	221	197	321	419	2.112	1.371	741	2.201	1.695	506	167.931	145.021
manageriale	18	15	33	31	481	359	122	408	291	117	678.571	737.576
amministrativo-gestionale (*)	53	45	143	53	1.741	1.215	526	503	366	137	19.012	53.727
sicurezza	159	196	414	415	3.109	2.756	353	3.059	2.660	399	54.485	186.067
totale	506	503	1.001	1.117	8.113	6.139	1.974	7.487	5.883	1.604	1.035.225	1.304.376

(*) la formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

85 L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (87.983 nel 2013) al numero complessivo di partecipanti (10.592 nel 2013).

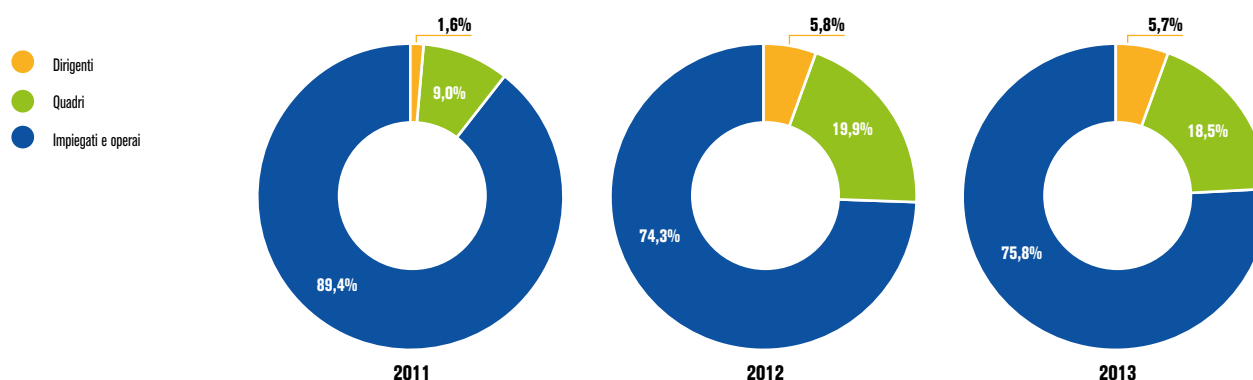
TABELLA N. 58 - I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETAGEA (2012-2013)

TIPOLOGIA CORSI	CORSI (N.)		PARTECIPANTI (*) (N.)			PARTECIPANTI (*) (N.)			COSTI	
	2012	2013	2012	UOMINI	DONNE	2013	UOMINI	DONNE	2012	2013
alta formazione	0	1	0	0	0	340	223	117	0	15.000
manageriale	0	1	0	0	0	32	20	12	0	5.000
sicurezza	0	2	0	0	0	590	395	195	0	30.000
Codice della Privacy (D.Lgs. 196/03)	1	1	2.286	1.523	763	844	584	206	3.900	7.000
Codice Etico	1	1	2.107	1.400	707	907	624	283	5.800	7.000
Responsabilità Amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01)	2	2	2.163	1.416	747	392	292	100	8.600	7.000
totale	4	8	6.556	4.339	2.217	3.105	2.138	967	18.300	71.000

Complessivamente 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 2013, a **1.375.376 euro** (vedi tabelle nn. 57 e 58 e grafico n. 29).

Per ciò che concerne il **personale femminile**⁸⁷, le **donne partecipanti** ai corsi di formazione sono 2.571 (il 24% del totale).

GRAFICO N. 29 - RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2011-2013)



NB le ore di formazione per qualifica delle società A.R.I.A. e SAO sono frutto di stima.

Acea, inoltre, cura la formazione del proprio personale finanziando, integralmente o in parte, la partecipazione dei dipendenti a master universitari, in particolare, nel corso dell'anno LaboratoRI ha dato un contributo economico alla partecipazione di tre dipendenti ai master in *Tecniche e controlli ambientali e in Gestione e manutenzione degli impianti ecologici*.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea ricerca e sviluppa forme di **partnership e collaborazione con gli atenei**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile ad occasioni di **incontro tra aziende e studenti**, stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi ed è attiva nell'ambito di master universitari erogando docenze con il supporto del personale aziendale (vedi capitoli *Istituzioni e impresa* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2013 Acea ha collaborato con il mondo universitario e di formazione superiore, incontrando neolaureati e giovani studenti con i quali ha tenuto colloqui individuali di orientamento e di approfondimento del percorso di studi completato o in svolgimento. Le principali iniziative dell'anno sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 17a edizione**, un'iniziativa volta a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, fornendo agli studenti gli strumenti per coniugare al meglio le conoscenze acquisite alla fine del percorso universitario con le reali opportunità offerte dal mercato del lavoro.

- **HRC Talent Days - Progetto di Orientamento al lavoro**, un progetto rivolto a neolaureati e a ragazzi di età compresa tra i 16 e i 19 anni, che devono ancora scegliere il percorso universitario, che ha inteso promuovere una cultura inclusiva dell'orientamento professionale e veicolare il messaggio che "potenzialmente ognuno di noi ha talento"; Acea ha partecipato all'iniziativa nelle vesti di testimonial nell'ambito di due giornate di orientamento destinate ai figli di dipendenti delle aziende che fanno parte del Network HR Community, una business community focalizzata sui temi relativi alle risorse umane.
- **OpenDIAG**, Ingegneria Informatica, Automatica e Gestionale dell'Università La Sapienza di Roma, nel corso del quale Acea ha avuto l'occasione di condividere con gli studenti universitari e delle scuole superiori le competenze e le professionalità presenti nel Gruppo ed i possibili futuri scenari di evoluzione. Inoltre, Acea ha partecipato con testimonianze aziendali a numerosi eventi di confronto con il mondo universitario ed istituzionale, in

occasione dei quali ha descritto i propri business di riferimento e fornito un contributo specifico sui temi dell'occupazione. In questo contesto si inquadra l'evento di chiusura e presentazione dei risultati del Progetto **University to Work**, uno sportello di orientamento al lavoro e sostegno dell'occupazione per gli studenti universitari.

Nel 2013 **Acea Distribuzione** ha completato la seconda edizione del **Progetto Network Scuola Impresa**, avviato nel 2012 tramite la convenzione stipulata con il Consorzio ELIS, con l'obiettivo di organizzare percorsi formativi in linea con la domanda aziendale di figure professionali specifiche. In questa seconda edizione il corpo docente aziendale è stato composto da giovani ingegneri della società, opportunamente formati nell'ambito del percorso "maestri di mestiere" e preparati al ruolo di tutor in affiancamento agli studenti. Le docenze sono state strutturate su tematiche aziendali selezionate dagli alunni degli istituti tecnici industriali coinvolti nel progetto. Nell'ambito della medesima convenzione, l'azienda si è avvalsa delle competenze di due giovani ingegneri neolaureati che hanno dato il loro contributo al **Progetto Ultimo Miglio**, finalizzato alla conoscenza e all'evoluzione della struttura della rete BT.

Acea Distribuzione ha inoltre portato la sua testimonianza agli studenti dell'Università Tor Vergata, in materia di monitoraggio della leadership, Miglioramento Continuo e Sistema di Gestione delle Persone, nell'ambito del **Progetto di ricerca HRO (High Reliability Organization)**, avviato nel 2012 in collaborazione con l'Ateneo. La società **Acea Ato 5** ha infine partecipato insieme alle più importanti realtà industriali del territorio laziale all'iniziativa di **placement UniCasOrienta**, organizzata dall'Università di Cassino in collaborazione con Unindustria-Confindustria di Frosinone, per orientare i giovani neolaureati all'ingresso nel mondo del lavoro.

Nel 2013 Acea ha sostenuto sia con finanziamenti sia con contributi professionali (docenze, stage, tirocini ecc.) alcuni progetti formativi, master universitari e di formazione post-laurea, tra cui:

- il **Master in Management e responsabilità sociale di impresa** presso la Facoltà di Scienze Sociali Pontificia Università San Tommaso (Angelicum) - erogando due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, e offrendo prioritariamente tale opportunità a figli di dipendenti delle società del Gruppo;
- il **Master in Management e Regolazione per l'Energia Sostenibile**, svoltosi presso l'Università Luiss di Roma, a completamento del quale due neolaureati sono stati inseriti in stage presso la società Acea Distribuzione;
- il **Master in Management dell'energia e dell'ambiente**, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore, con docenze di personale della società Acea Ato 5;
- il **Master in Procurement Management**, organizzato dall'Università Tor Vergata di Roma, con docenze di personale di Acea Distribuzione;
- il **Master in Service Operation Management - metodo Six Sigma**, organizzato dal Consorzio ELIS, con docenze di personale di Acea Distribuzione;
- il **Master Ambiente, Efficienza energetica e smart cities**, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore, con docenze di personale delle società Acea Energia ed Acea Distribuzione;
- il **Master in Management dell'Energia e Ambiente**, organizzato dall'Università Roma Tre, con docenze di personale di Acea Distribuzione.

La società **Aquaser**, in collaborazione con l'**Università La Tuscia di Viterbo** ha dato avvio al **Progetto Messico**, promosso nel 2012, per la produzione

sostenibile di bioenergia, biofertilizzante e acqua da rifiuti organici entro un'area boschiva di Città del Messico, al progetto prende parte un neolaureato in Scienze e tecnologie agrarie in affiancamento al personale aziendale.

Con riferimento ai tirocini formativi e di orientamento professionale, nel 2013, sono state stipulate alcune **convenzioni quadro** con le università romane La Sapienza, Tor Vergata ed Europea e con la facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Perugia.

Le società del Gruppo hanno attivato, complessivamente, **6 tirocini per studenti delle scuole superiori, universitari o neolaureati e 21 stage**.

A conferma delle reali opportunità che l'azienda offre alle nuove generazioni, nel corso dell'anno **Acea ha stabilizzato 29 giovani** precedentemente inseriti con contratto atipici (di collaborazione, a progetto) o in stage.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna costituisce per Acea una leva strategica per la diffusione della cultura aziendale, per la creazione di un buon clima lavorativo e la valorizzazione della professionalità del proprio capitale umano.

La comunicazione rivolta ai dipendenti è veicolata, in primo luogo, tramite il sito aziendale **intranet**, un portale che **diffonde quotidianamente notizie e avvisi** d'interesse per i dipendenti, evidenziando in un banner le notizie più rilevanti della giornata. Tramite intranet è possibile:

- reperire le **principali informazioni sulle società e il personale** del Gruppo;
- accedere alla rubrica telefonica interna;
- consultare i documenti ufficiali (Bilanci, Codice Etico, politiche, ecc.);
- reperire le procedure aziendali e i regolamenti;
- accedere alle disposizioni organizzative di ciascuna società del Gruppo;
- leggere la rassegna stampa quotidiana e i comunicati stampa.

In intranet sono inoltre disponibili numerose **sezioni di approfondimento** su Sicurezza, Qualità, Formazione, Informatica, Normativa di riferimento (come il D. Lgs. 231/01) e una sezione specifica, denominata Persona Acea, rende visibili e accessibili ai dipendenti contenuti relativi al sistema di gestione del personale aziendale e consente a ciascun dipendente la compilazione e l'aggiornamento del proprio *curriculum vitae*.

Quest'anno il portale **si è arricchito della sezione We4you** curata dalla Funzione Personale e Organizzazione e creata per fornire assistenza e supporto ai dipendenti sia nella gestione delle presenze sia per gli aspetti retributivi.

Nel 2013 inoltre, grazie al lavoro congiunto delle Funzioni Regulatory (Studi e Ricerche) e Personale e Organizzazione, con il supporto della Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, è stato pubblicato il primo numero dei **quaderni Acea** che, prendendo spunto da una precedente iniziativa di stampo analogo e rinnovandola nell'impostazione grafica ed editoriale, illustra e approfondisce le attività di Acea, valorizzando l'esperienza e la professionalità dei dipendenti. Il primo numero è stato dedicato al tema Smart Grid e all'impegno di Acea nel settore delle reti intelligenti di distribuzione dell'energia elettrica.

Nel corso dell'anno l'Unità Comunicazione Interna di Acea SpA ha dato vita a numerose occasioni di **coinvolgimento diretto del personale aziendale**. Di particolare rilievo sono state la realizzazione della serata **Notte degli oscar Acea 2013** - evento conclusivo del percorso

formativo **Essere Leader** - e il corso, realizzato *in house*, denominato **Communis Agere** che ha previsto una serie di incontri sui temi del *public speaking*, attraverso il linguaggio teatrale, e dello *storytelling*. È stato inoltre intrapreso un percorso di organizzazione di eventi sportivi interni utili a favorire l'aggregazione fra il personale delle diverse società del Gruppo.

Fra le nuove iniziative che hanno visto la luce nel corso dell'anno

si segnala anche il progetto **Meet in Acea**, coordinato dalle Funzioni Personale e Organizzazione e Regulatory (Studi e Ricerche). Si tratta di un ciclo di incontri organizzati in azienda e dedicati all'approfondimento di temi trasversali, di tipo economico, sociale e culturale, legati all'attualità che, con il contributo e la testimonianza di illustri ospiti esterni, stimolano un utile confronto tra la realtà aziendale e ciò che accade al di fuori di essa.

LE ATTIVITÀ SOCIALI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **Le attività sociali** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Acea è attenta a favorire il buon clima aziendale, curando l'organizzazione di eventi ed iniziative che promuovono la reciproca conoscenza tra i colleghi e sviluppano lo spirito di appartenenza e identificazione con l'azienda.

In particolare, nel 2013, in occasione del Torneo Aziendale Gori Sorrento, è stata costituita la **squadra di calcio Team Acea**, composta da dipendenti provenienti dalle diverse società del Gruppo, che ha gareggiato nell'ambito dell'evento calcistico.

Tra le iniziative che hanno coinvolto i dipendenti con finalità a carattere sociale, particolarmente interessante è stato l'evento **Oggi offro io**, realizzato in collaborazione con la Caritas di Roma, per la raccolta di fondi da destinare ai cittadini romani con difficoltà economiche.

Un importante strumento di solidarietà messo a disposizione dei dipendenti è costituito dal **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 da inviare alla Funzione Personale e Organizzazione o al CRA (Circolo Ricreativo Aziendale), con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato), l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) sono le principali strutture che in azienda svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti.

Il Circolo Ricreativo Aziendale **propone iniziative di carattere culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico, commerciale** ecc. con lo scopo

di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale.

I soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, raggiungono nel 2013 le **4.610 unità** (erano 4.602 nel 2012) e si confermano numerose, come ogni anno, le richieste di fruizione dei servizi offerti, in virtù della loro qualità a costi contenuti.

Il CRA ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che **nel 2013 ha ospitato 43 bambini** nel primo semestre e **46** nel secondo, ed ha riconosciuto alcune **borse di studio** a figli di dipendenti, studenti di scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello studio.

Di competenza del Circolo Ricreativo Aziendale sono anche le convenzioni con gli istituti che offrono prestazioni quali **l'assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico**, l'erogazione di **prestazioni odontoiatriche gratuite** per i dipendenti e i familiari a carico, l'erogazione di **prestiti personali a tassi agevolati**, la **consulenza gratuita in materia legale** e l'offerta di **attività turistiche, sportive, ricreative e culturali, a costi convenienti** (vedi tabella n. 59). Il CRA ha inoltre attivato nel corso degli anni numerose convenzioni e accordi a beneficio dei soci, tra cui l'accordo con un gestore di telefonia per offrire ai dipendenti del Gruppo la possibilità di acquistare, a tariffe vantaggiose, schede prepagate per il traffico telefonico e internet nonché apparati elettronici di ultima generazione, il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali e il servizio di pagamento bollette e ricariche telefoniche.

Nel corso dell'anno il CRA ha sostenuto **iniziative di solidarietà**, ad esempio organizzando, insieme alla Comunità di Sant'Egidio, l'offerta di **pasti ai senzatetto** in occasione delle festività.

TABELLA N. 59- I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2011-2013)

(NUMERO)	2011	2012	2013
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.026	1.140	1.012
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	590	574	545
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	171	150	121
soci interessati a ratei assicurativi	1.861	1.729	1.819
soci interessati a ratei per acquisti	167	91	575
soci iscritti al Touring Club Italiano (T.C.I.)	41	36	24
rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	831	1.082	1.033
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	707	763	826
soci che hanno beneficiato di borse di studio	69	64	35

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) di Acea opera in favore dei dipendenti facendosi promotore di iniziative a sostegno delle persone, ne sono validi esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento nel loro percorso di vita, che l'organizzazione di occasioni di incontro e

confronto per famiglie e genitori. L'associazione si occupa inoltre di fornire servizi di diversa natura, tra cui la consulenza su mutui e prestiti e l'assistenza scolastica per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori.

L'ASSOCIAZIONE MEDAGLIE D'ORO

L'Associazione Medaglie d'oro, nata nel 1956, ha tra i propri soci **pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda**. Al 31 dicembre 2013 contava **867 iscritti** di cui 707 pensionati e 160 dipendenti in servizio.

L'Associazione fornisce **assistenza** agli associati **in campo previdenziale e fiscale**, promuove occasioni di aggregazione tra dipendenti mediante l'attivazione di **iniziative sociali, formative, culturali, ricreative e turistiche** e sostiene **progetti di solidarietà**. Complessivamente nel 2013 sono stati presenti 1.976 soci alle iniziative organizzate dall'Associazione. In particolare, nell'anno, sono state:

- realizzate 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti a 30 soci fedelissimi (iscritti da almeno 20 anni) e a 10 soci andati in pensione nell'arco degli ultimi 12 mesi;
- attivate convenzioni con alcuni esercizi commerciali, uno studio legale e un centro fisioterapico;
- assegnate 7 borse di studio a figli di soci;
- raccolti fondi, ricavati anche dalla vendita dei biglietti della lotteria e dei biglietti teatrali, e distribuiti pacchi natalizi in favore di Onlus impegnate in beneficenza;
- organizzate visite a mostre e musei, siti archeologici, storici e monumentali;
- organizzati tour all'estero e in Italia, soggiorni estivi in località marine e gite giornaliere;
- organizzati spettacoli teatrali riservati ai soci;
- fornito supporto fiscale mediante la collaborazione di un esperto qualificato e la disponibilità di un CAF dedicato, in occasione della denuncia dei redditi e del pagamento dell'IMU.

L'**Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili** (ANMIC) collabora con l'azienda ai fini del buon inserimento di persone disabili o affette da patologie (rappresentati in Acea, al 31.12.2013 da **260 dipendenti**) e, nel tempo, tale sinergia ha agevolato l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro.

L'ANMIC, riconosciuta in azienda sino dal 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato accordi, come quelli raggiunti con una compagnia di assicurazione e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, gestisce i rapporti con gli analisti e con gli investitori (attuali e potenziali) tramite le attività della Funzione **Investor Relations**, che si relaziona con i diversi attori della comunità finanziaria, e della Funzione **Affari legali e societari**, che cura la comunicazione con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa. Ciò al fine di assicurare al mercato finanziario e ai soggetti che a vario titolo intervengono su di esso un flusso informativo continuo, completo, tempestivo e trasparente.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

I risultati di gestione 2013 hanno garantito agli azionisti circa **89,4 milioni di euro di dividendi** (erano 63,9 milioni di euro nel 2012), che corrispondono a 42 centesimi di euro per azione, con un **payout del 63%** sull'utile netto. Gli utili di competenza di terzi sono pari a 11,3 milioni di euro.

Il titolo Acea ha ottenuto nel 2013 ottime performance, registrando nell'ultima seduta di contrattazione dell'anno un prezzo pari a 8,275 euro per azione (capitalizzazione: 1.762,3 milioni di euro), in crescita dell'81,7% rispetto al 2012.

Manterremo il Sistema di Governance ai più elevati livelli di trasparenza e correttezza.



Supporteremo il management nell'individuazione e valutazione dei rischi che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi definiti dal CdA favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli.

TABELLA N. 60- ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2013)

VARIAZIONE % 31.12.13 (RISPETTO AL 31.12.12)

	VARIAZIONE % 31.12.13 (RISPETTO AL 31.12.12)
Acea	+81,71%
FTSE Italia All Share	+17,63%
FTSE Mib	+16,56%
FTSE Italia Mid Cap	+48,84%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **137,7 milioni di euro** (erano 148,7 milioni di euro lo scorso anno). In particolare, nell'anno si registra, da un lato, l'aumento degli interessi sui prestiti obbligazionari per circa 6 milioni di euro, dall'altro, il decremento delle commissioni sui crediti ceduti per circa 7 milioni di euro e la riduzione degli interessi sull'indebitamento a breve-medio-lungo termine per 12,5 milioni di euro circa.

I RATING DELLE AGENZIE

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito creditizio di un soggetto, fondato sulla sua capacità di rimborsare, nei tempi prestabiliti, capitale e interessi. Anche Acea, in qualità di impresa che si rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

TABELLA N. 61 - RATING 2013

AGENZIA	RATING A LUNGO TERMINE	RATING A BREVE TERMINE
S&P's	BBB-	A-3
Fitch	BBB+	F2
Moody's	Baa2	

Standard & Poor's nel suo giudizio di ottobre premia, con il miglioramento dell'Outlook da negativo a stabile, il rating di Acea (BBB-). Gli elementi che hanno giustificato il giudizio sono l'efficientamento della gestione operativa, il miglioramento dei margini di liquidità del Gruppo e la stabilizzazione dei crediti. Tale situazione gestionale è apprezzabile ancor più in un contesto macroeconomico complesso e in una prospettiva regolatoria idrica in divenire, che dovrebbe tuttavia riconoscere l'impegno di Acea nel settore. Secondo l'agenzia americana i rischi per la società

possono derivare da interferenze di livello politico che potrebbero verificarsi nelle dinamiche del suo principale azionista e riflettersi negativamente, ad esempio, nei processi di aggregazione del comparto delle Utility, nei processi di aggregazione del comparto idrico, auspicabili in tutto il Paese.

A fine ottobre si è espressa l'agenzia **Moody's**, che ha confermato il giudizio dello scorso anno (Baa2). La valutazione dell'analista incorpora il profilo di rischio basso della società, dovuto ad un'operatività maggiore su business regolamentati, dove, tra

l'altro, la regolamentazione del settore idrico, pur incompleta e non testata, può favorire Acea e il miglioramento del profilo di liquidità del Gruppo.

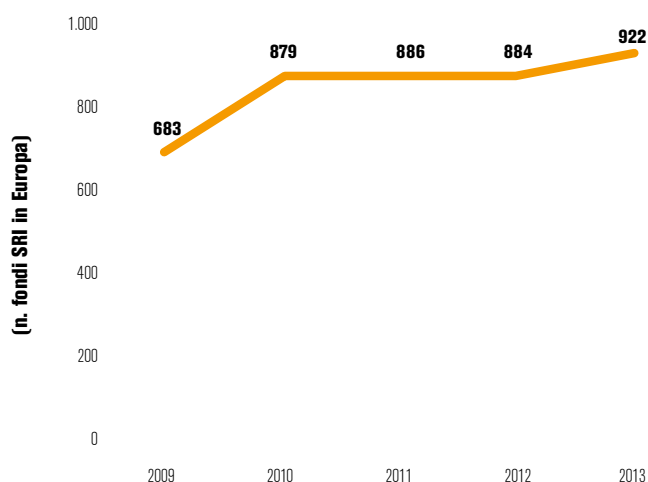
Nel 2013 **Fitch** ha ridotto il rating a lungo termine di Acea portandolo a BBB+ (il 2012 si era chiuso con A-), a seguito della revisione al ribasso del debito sovrano dello Stato italiano e di diversi enti locali. L'ultimo giudizio, espresso dall'agenzia a settembre, oltre a rimarcare tale evidenza negativa come elemento di rischio nel rapporto della società con il Comune di Roma e ad indicare altresì le incertezze regolatorie del settore idrico, ha registrato il positivo miglioramento delle prestazioni dovute alla riduzione dei costi in tutti i settori e alla crescita organica dei business energetici.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel 2013 sono stati pubblicati **circa 70 studi e/o note su Acea**.

La Funzione Investor Relations ha effettuato **oltre 250 incontri** con investitori *equity*, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit*, italiani e internazionali, oltre a *conference call* con il mercato in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali. La comunicazione economico-finanziaria del Gruppo Acea è stata tenuta in costante aggiornamento nello spazio azionisti del **sito web aziendale**, mediante documenti, informazioni e presentazioni, sia attuali che pregresse. Nel portale sono inoltre disponibili una versione navigabile degli ultimi Bilanci del Gruppo Acea (d'esercizio e di sostenibilità) e una sezione informativa dedicata ai **rating**, che illustra i giudizi emessi sulla società da parte delle Agenzie e i relativi *report* sintetici.

GRAFICO N. 30 - NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2009-2013)



Fonte: Vigeo, *Green, social and ethical funds in Europe. 2013 Review*

FINANZA ETICA

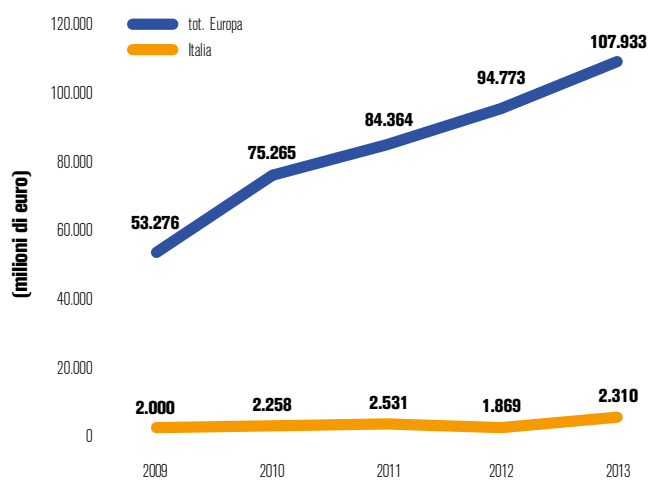
L'EVOLUZIONE DELLA FINANZA ETICA

Nel report *Green, social and ethical funds in Europe, 2013 Review*⁸⁷, Vigeo presenta l'**evoluzione dei fondi etici retail in Europa** dal giugno 2012 al giugno 2013.

Sebbene la crisi economico finanziaria degli ultimi anni sia stata avvertita anche nel segmento dell'investimento responsabile, segnato da un rallentamento, il valore degli asset gestiti ha continuato ad aumentare e, dal 2013, appare un cenno di ripresa anche nel numero di fondi attivi. Secondo l'analisi effettuata da Vigeo sembrerebbe diffondersi una maggiore consapevolezza – nell'opinione pubblica e nel mondo politico – sulle opportunità offerte da una visione più ampia delle strategie d'investimento. Il **numero di fondi SRI (Social Responsible Investment)**, domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, dopo tre anni di sostanziale stabilità, mostra infatti un movimento di crescita con **922 fondi attivi** nel giugno del 2013 a fronte degli 884 del 2012 (+4%). Il **valore degli asset gestiti**, in continuità con l'ultimo periodo, **conferma il trend di aumento (14%) tra i circa 108 miliardi di euro del 2013 e i 95 miliardi di euro dell'anno prima** (vedi grafici nn. 30, 31 e 32).

Le dinamiche degli 11 paesi europei presi in esame dall'indagine confermano la posizione di Francia, Regno Unito, Svizzera, Belgio e Germania quali paesi in cui la dimensione del mercato dei fondi SRI è più solida. In questi 5 Paesi sono domiciliati, cumulativamente, il 77,7% dei fondi SRI europei ed essi gestiscono il 75,6% del valore degli asset. La Francia, sebbene con tendenza alla flessione, domina ancora il mercato con il 22% di fondi domiciliati e il 35% del patrimonio gestito, tuttavia, nel 2013, sono Olanda e Inghilterra a segnare la maggior crescita nel valore degli asset gestiti e ancora Olanda, Germania e Regno Unito nell'aumento del numero di fondi SRI. **In Italia resta sostanzialmente invariato il numero di fondi d'investimento retail socialmente responsabili e aumenta lievemente il valore degli asset gestiti.**

GRAFICO N. 31 - TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA E IN ITALIA (2009-2013)

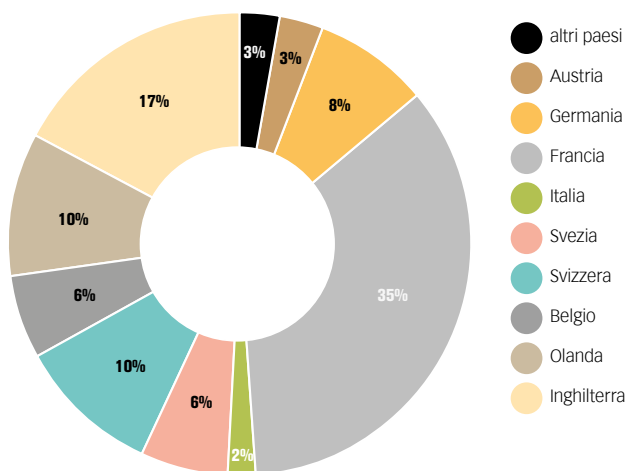


Fonte: elaborazioni Acea su dati Vigeo, *Green, social and ethical funds in Europe, 2013 Review*

87 Il report, alla tredicesima edizione, rappresenta un punto di riferimento circa l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) domiciliati in Europa. Il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera e prende in considerazione i fondi retail SRI che utilizzano criteri di selezione etici, sociali e ambientali attivi al 30 giugno 2013. Sono stati inclusi, quest'anno, anche i fondi che hanno un chiaro approccio SRI, pur basandosi sull'integrazione di considerazioni ESG (Environmental-Social-Governance) nelle tradizionali strategie d'investimento.

GRAFICO N. 32 - ASSET UNDER MANAGEMENT FONDI SRI PER PAESE (2013)

AUM totale: 107.933 milioni di euro



Fonte: Vigeo, *Green, social and ethical funds in Europe, 2013 Review*

GLI ANALISTI ETICI VALUTANO ACEA

Le relazioni tra Acea e il mondo della finanza etica sono costanti e in continuo sviluppo: anche nel 2013 la società ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e indici di finanza etica, di seguito illustrate.

Il titolo Acea è compreso nell'indice **ECPI Italy SME's Equity** che raccoglie le 30 aziende a bassa/media capitalizzazione quotate sul mercato italiano che ottengono una valutazione positiva delle proprie performance di sostenibilità. La metodologia ECPI contempla oltre 100 criteri positivi di analisi su processi produttivi, impatti ambientali, governance, rapporti con la comunità e gestione delle diversità (di genere, età, cultura).

Inoltre, nell'ambito degli indici azionari di sostenibilità sviluppati in partnership tra ECPI e FTSE, Acea è presente nel listino **FTSE ECPI Italia SRI - Benchmark**. Quest'ultimo include le 100 società quotate a media/alta capitalizzazione, comprese nel FTSE All-Share, che risultano avere buone caratteristiche ESG (Environmental, Social, Governance) relative agli impatti ambientali, ai processi di produzione, alle relazioni con le comunità, al capitale umano, alla corporate governance e ai mercati.

Per **Kempen SNS**, che esamina Acea dal 2005, l'azienda conferma il proprio impegno di cittadinanza d'impresa e pertanto risulta inclusa, anche per il 2013, nell'universo investibile Kempen Sustainable Smaller European.

Infine, anche **Oekom Research**, dopo aver effettuato un aggiornamento della propria analisi, valutando gli aspetti ambientali e sociali della gestione d'impresa, ha migliorato il rating su Acea, riconoscendole il livello B- (era C+ nel 2012 - scala D-/A+) e facendole guadagnare il *Prime Status*, che viene assegnato alle imprese che, oltre a soddisfare i requisiti minimi specifici di settore, risultano essere tra le aziende leader nella sostenibilità del proprio comparto.

ISTITUZIONI E IMPRESA

In Acea i rapporti con gli attori istituzionali ed i soggetti economici presenti nei contesti in cui l'azienda opera sono ispirati alla cultura del dialogo e vengono definiti sulla base di una logica inclusiva che ricerca un vantaggio condiviso nell'interesse di tutti gli attori coinvolti, in primo luogo i territori di riferimento e la collettività.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

Il rapporto con le istituzioni attiene alla dimensione economica, nella forma di corresponsione di imposte e tasse, e a quella sociale, che investe la relazione con le istituzioni locali, con le Authorities di settore, il dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, le collaborazioni professionali e istituzionali.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2013 è di **128,3 milioni di euro** (88,8 milioni nel 2012). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 45,6% (era il 51% lo scorso anno). L'incremento complessivo del carico fiscale è determinato dalla crescita dell'utile di esercizio e dall'ampliamento del numero delle società assoggettate all'addizionale IRES. 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 2013 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 3 milioni di euro. Nel dettaglio, circa 1,8 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (AEEG, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 115 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 1,07 milioni di euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Federutility, Confservizi, Unione Industriali).

La collaborazione con le **istituzioni** è finalizzata alla realizzazione di interventi utili allo sviluppo sociale ed economico del territorio, al miglioramento del livello dei servizi erogati e all'innalzamento della qualità della vita dei cittadini, in un'ottica di contenimento degli impatti connessi alla realizzazione di opere strutturali (vedi capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Il rispetto dei principi e delle regole sanciti nel *Codice Etico* del Gruppo è alla base dell'interazione tra Acea e i molteplici soggetti istituzionali. A tal proposito, il *Codice* dedica ai rapporti con le istituzioni, la Pubblica Amministrazione, i partiti politici e gli organismi sindacali l'**articolo 19**, il quale recita:

«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.

I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi di Acea e quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale.

In ogni caso, Acea si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi».



Renderemo le società del Gruppo realtà all'avanguardia nell'innovazione tecnologica, di processo e di prodotto.

In Acea il presidio della gestione delle relazioni istituzionali è definito da un articolato modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse Funzioni aziendali: il **Presidente di Acea SpA** assicura la **rappresentanza legale** e la **definizione delle strategie istituzionali**; la **Funzione Affari Istituzionali** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo presso le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed europei, monitora le evoluzioni dello scenario normativo di interesse per i business aziendali e coordina, nell'ambito dei rapporti con le Associazioni dei consumatori, le attività correlate alle procedure di conciliazione paritetica; la **Funzione Affari Societari** cura le comunicazioni e le notificazioni alle **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob); la **Funzione Regulatory** gestisce i rapporti con le **Autorità di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni.

Le **società operative del Gruppo** si occupano, in sinergia con la capogruppo, della gestione degli aspetti "tecnico-specialistici" dei servizi gestiti - idrico, elettrico e di illuminazione pubblica - anche attraverso la **concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

Acea, in sinergia con le istituzioni preposte e con gli enti di ricerca, cura numerose iniziative e progetti in ambito sociale, ambientale, di sicurezza e tutela del patrimonio comune e di innovazione tecnologica.

In materia di **sicurezza**, intesa come **prevenzione e gestione delle emergenze**, Acea mette a disposizione le proprie competenze tecnico-specialistiche nell'ambito di **gruppi di lavoro** composti da esperti. Nel corso dell'anno, per l'individuazione e la protezione delle **Infrastrutture Critiche**, è infatti proseguita la partecipazione ai lavori della **Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile (C.I.T.D.C - Ministero dell'Interno)** e alle **esercitazioni periodiche** che vengono svolte per la prevenzione e gestione delle **emergenze nazionali**. Inoltre, in **particolari situazioni di allarme ed emergenza**, Acea offre supporto alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, difesa e protezione civile e pubblica sicurezza.

Anche nel 2013 è continuata la collaborazione ai lavori dell'**Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN)** per la definizione e la protezione di **infrastrutture e servizi di rilievo strategico**, insieme a rappresentanti governativi della Difesa, della Salute e della Protezione Civile, ai principali operatori dei servizi pubblici e a qualificate rappresentanze del mondo accademico. In continuità con lo scorso anno le principali iniziative svolte nel 2013

dall'**Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN)**, alle quali Acea ha dato il proprio contributo, sono state:

- **il 34° CORSO COCIM** - la quinta esercitazione di emergenza nazionale - *Gilgamesh 2013* - per la collaborazione civile e militare nella gestione dell'emergenza: un corso teso a fornire a militari e civili un quadro aggiornato della normativa e delle procedure vigenti in materia di difesa civile, protezione civile, cooperazione civile-militare e pianificazione civile d'emergenza in ambito nazionale, ONU, NATO e UE;
- **il Gruppo di Lavoro Cyber World**, un *think tank* nazionale di riferimento per istituzioni e aziende, la cui missione è creare una cultura interdisciplinare della sicurezza cyber con l'obiettivo di aumentare la coesione tra mondo pubblico e privato. Nel 2013, il Gruppo di Lavoro "Cyber World", ha proseguito i lavori sulla sicurezza cibernetica, finalizzata ai temi della protezione delle "infrastrutture critiche" nazionali dagli attacchi informatici, anche analizzando i possibili scenari riguardanti l'Hacktivismo, la CyberWar e la CyberWarfare. Acea ha collaborato nell'ambito del sottogruppo che cura gli aspetti tecnologici e terminologici.

Con riferimento ai temi della **sicurezza nei luoghi di lavoro**, Acea partecipa all'iniziativa, valida per il triennio 2013-2016 e coordinata dall'INAIL e dal Consorzio ELIS, per l'**integrazione delle linee di indirizzo per i Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro** con le migliori pratiche di gestione della sicurezza adottate dalle aziende (vedi capitolo *Personale*).

Per garantire i **massimi livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi** gestiti, Acea si è dotata di strumenti operativi che, nel caso di eventi che pregiudicano il normale funzionamento delle reti e degli impianti, assicurano il tempestivo ripristino delle condizioni di normalità.

Nello specifico, sono stati definiti **Piani per la gestione delle emergenze e procedure di intervento**, inoltre, le **sale operative di controllo**, di cui dispongono le società, tengono costantemente sotto **monitoraggio le condizioni delle reti e degli impianti idrici, elettrici e di illuminazione pubblica, in collaborazione con la Protezione Civile**. I Piani per la **gestione delle emergenze** consentono all'azienda di intervenire tempestivamente e in maniera strutturata in caso di guasti (di apparecchiatura, di rete, di sistema ecc.) o di situazioni straordinarie, come le avverse condizioni meteorologiche (pioggia, neve ecc.), gli incendi o, semplicemente, in occasione di manifestazioni di piazza (di tipo sindacale, politico, religioso ecc.) che richiamano nella Capitale un consistente numero di persone.

In particolare, il Piano per la gestione delle emergenze adottato da **Acea Distribuzione** affronta, in forma predefinita e strutturata, le possibili condizioni anomale che compromettono la continuità e la qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, definendo i diversi stati di attivazione (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), le procedure, le unità operative e le risorse necessarie al ripristino del servizio; in tal modo il personale operativo è in grado di mettere in atto interventi mirati e proporzionati all'evento che si è

verificato sotto il coordinamento di un Responsabile per le gestione dell'emergenza, appositamente nominato. A completamento del Piano sono stati redatti documenti operativi, di dettaglio, finalizzati alla gestione di specifiche tipologie di disservizi (allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo ecc). Il Piano viene annualmente perfezionato e aggiornato a valle dell'analisi dei casi reali e ne viene testata l'efficacia con esercitazioni e simulazioni. Come ogni anno, anche nel 2013, sono state svolte attività di test e analisi e messe in campo azioni di miglioramento.

Per ciò che riguarda i temi ambientali, Acea, a valle della partecipazione al progetto del Ministero dell'Ambiente per la definizione dei "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) cui devono rispondere beni e servizi per essere ammessi al **Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement - PAN GGP⁸⁸**, ha adottato tali criteri nella gestione delle proprie gare d'appalto (vedi capitolo *Fornitori*).

La **partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale** mira a promuovere un modello di sviluppo basato sull'uso sostenibile delle risorse e dell'energia e, in particolare con Roma Capitale, ha reso possibile, nell'ambito del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile, la realizzazione di iniziative di rilievo per il territorio di riferimento come **il progetto per la mobilità sostenibile** a Roma.

A conferma del ruolo svolto nel settore delle innovazioni per la città di Roma, nel 2013 Acea, insieme con altre realtà imprenditoriali, si è aggiudicata, con il **progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area)** - il bando *Smart cities, Communities, Social Innovation*, lanciato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, volto a sviluppare nella Capitale un Centro per l'Analisi della Sicurezza Metropolitana. Tale Centro avrà l'obiettivo di **offrire ai cittadini servizi all'avanguardia**, come la **Protezione delle Infrastrutture Critiche**, il cui mancato funzionamento può provocare danni ai cittadini, al territorio, al tessuto industriale, e la **Gestione e Previsione del Traffico**, con la realizzazione di sistemi previsionali e di ottimizzazione della circolazione; la struttura diverrà inoltre uno strumento utile a servizio della **Protezione Civile**. Il progetto sarà **coordinato da Acea Distribuzione** con il coinvolgimento dell'Università La Sapienza, Enea, Telecom, Finmeccanica ed altre realtà; la società, una volta definita l'area metropolitana nella quale sviluppare il progetto, si occuperà della realizzazione dell'infrastruttura di illuminazione pubblica per l'installazione di una parte dei sensori di campo, veicolerà parte dei segnali provenienti dai sensori attraverso le proprie infrastrutture TLC, curerà lo sviluppo della sicurezza e la protezione delle Infrastrutture Critiche rispetto a calamità naturali ed effetti da eventi meteo-climatici avversi.

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 (vedi box dedicato).

88 Il PAN GPP, raccomandato dalla Commissione Europea, è stato adottato in Italia con la L. n. 296/2006 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM).

LE ADESIONI 2013 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Le principali adesioni rinnovate o attivate nel corso del 2013:

- l'Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile (ENEA);
- l'AGICI - Finanza d'Impresa;
- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei;
- l'Associazione Amici della Luiss;
- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- l'Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC) ;
- l'Associazione Italiana Professionisti della Security Aziendale (AIPSA);
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- l'Associazione Europea delle società di distribuzione dell'energia elettrica;
- l'Associazione Idrotecnica Italiana (AI);
- l'Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- il CSR Manager Network Italia (Altis);
- il Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- l'Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP)
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- la Fondazione Einaudi;
- la Fondazione EnergyLab;
- la Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- il Global Compact Network Italia;
- l'I-Com (Istituto per la Competitività);
- l'ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- il Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- l'Osservatorio Energia di REF- E;
- il World Energy Council (WEC).

Il rapporto tra Acea e le **istituzioni** che si occupano dell'**istruzione** e della **formazione** dei nuovi talenti mette in relazione il mondo del lavoro e quello dei giovani, dando così vita a numerose opportunità per il raggiungimento di un vantaggio condiviso. Acea offre infatti a giovani neolaureati e neodiplomati la possibilità di effettuare **stage e tirocini** presso le società del Gruppo e **sostiene**, anche attraverso erogazione di **finanziamenti e borse di studio**, attività di ricerca o master (vedi anche il capitolo *Personale*).

L'azienda, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o per seguire i tesisti nella redazione del loro elaborato finale. Nel corso dell'anno **personale aziendale qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di master universitari** che hanno trattato molteplici temi tra cui la **mobilità elettrica**, le **smart grid**, i **modelli di gestione delle persone** e il cambiamento organizzativo, la **responsabilità sociale d'impresa**, il **procurement management** e la **gestione della sicurezza**.

Le collaborazioni e le partnership tra le società operative del Gruppo e le **Università** si svolgono anche nell'ambito di **progetti a carattere tecnico** condotti sia in ambito ambientale-energetico sia in ambito idrico (vedi *La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*).

Acea, con l'obiettivo di sviluppare proficue sinergie con **imprese** affini ai propri business o d'avanguardia nell'innovazione tecnologica, sviluppa forme di **collaborazione e partnership** finalizzate a presidiare al meglio gli scenari di evoluzione dei settori di riferimento.

Nel 2013 ha realizzato una **collaborazione professionale** con la società NEC, **attiva nel settore dell'innovazione tecnologica**, volta a sviluppare nuovi **sistemi di accumulo di energia elettrica** da installare nelle cabine; ha inoltre sottoscritto l'accordo con Telecom e Fastweb per il **potenziamento della connessione internet a banda ultralarga nel territorio romano**, in particolare, Acea coordinerà i lavori della stesura della fibra ottica con quelli per l'alimentazione elettrica degli armadi posti in strada (vedi capitolo *Clienti e collettività*).

Sempre nel 2013 Acea e Mekorot WC, la società che gestisce il servizio idrico in Israele, hanno siglato un **Memorandum of Understanding** che intende sviluppare tra le due aziende uno **scambio di esperienze, competenze e conoscenze in ambito idrico**, con particolare riferimento alla protezione dei sistemi di approvvigionamento idrico, alla ricerca di soluzioni innovative per le reti di distribuzione di acqua potabile, al trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione e all'incenerimento dei rifiuti. Le società potranno

valutare anche la possibilità di realizzare un sostegno congiunto allo sviluppo e alla sperimentazione di tecnologie all'avanguardia in campo idrico, al fine di ottimizzare gli investimenti nella commercializzazione delle stesse tecnologie.

L'azienda **partecipa alle occasioni di confronto sui temi di attualità e di interesse nazionale ed internazionale** tra il mondo imprenditoriale, la comunità scientifica, le istituzioni e i cittadini e **offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni e forum** su temi legati ai business gestiti. Nel 2013, in continuità con lo scorso anno, Acea ha mantenuto alto il proprio interesse rispetto ai temi della **mobilità sostenibile** e dello **sviluppo delle smart cities** intervenendo a seminari, tavole rotonde e workshop dedicati, come *Electrocity*, il salone della mobilità sostenibile, il Forum 2013 - *Smart Tech Energy & Gas* di Milano, in cui si è parlato di smart grid sia per l'energia che per il gas, il convegno *Dalle smart grid alle città del futuro*, che ha trattato i temi della gestione delle reti di distribuzione (idriche, gas, fognarie, elettriche, teleriscaldamento ecc.) e l'uso delle tecnologie di rilevazione controllo e ispezione, la manifestazione *SmartCityExhibition* di Bologna, la tavola rotonda *Innovazione e smart city*, il workshop *Energia nuova per Roma*, dedicato alla sostenibilità e alle energie rinnovabili. Nel corso dell'anno Acea ha inoltre partecipato al 2° *Festival dell'Acqua*, la più importante manifestazione dedicata al settore idrico, in occasione della quale ha illustrato un innovativo **sistema satellitare di monitoraggio e controllo delle infrastrutture** idriche per la salvaguardia del territori gestiti (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *La qualità erogata*).

Il dialogo con gli stakeholder consente ad **Acea di ascoltare e valutare le legittime istanze dei clienti**, della cittadinanza e di altri soggetti imprenditoriali, anche attraverso le interazioni con gli organismi che li rappresentano: Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e di tutela dei consumatori. La **Funzione Affari Istituzionali** della capogruppo, tra le altre responsabilità, ha quella di presidiare, tramite l'Unità Rapporti Istituzionali e di concerto con le società operative del Gruppo, la gestione delle **relazioni con le Associazioni dei consumatori**. Acea ha da tempo adottato la procedura di **conciliazione paritetica**, attiva, per il settore idrico, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e, per il settore elettrico, presso la società Acea Energia e la società Acea Distribuzione. L'attività di conciliazione è rivolta

LO STAKEHOLDER IMPRESA

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, ricercando una posizione finanziaria sostenibile e governando in maniera efficace ed efficiente il fabbisogno interno, legato alla gestione operativa e alle prospettive di crescita, **coerentemente con gli indirizzi** espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.

Gli **investimenti del 2013** sono stati di **342,2 milioni di euro**. Nella loro generalizzata riduzione (erano 513,2 milioni di euro nel 2012), rileva la significativa contrazione per la **corporate** (-110,5 milioni di euro) che l'anno scorso sosteneva l'impegno per l'acquisto della sede

ai clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - CNCU. La conciliazione paritetica, inoltre, rappresenta uno strumento stragiudiziale, volontario e non obbligatorio, utile anche alla risoluzione di eventuali controversie che possono insorgere tra Acea Energia e imprese (clienti "non domestici"), aderenti alla Confcommercio di Roma, con la quale, già dal 2012, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa.

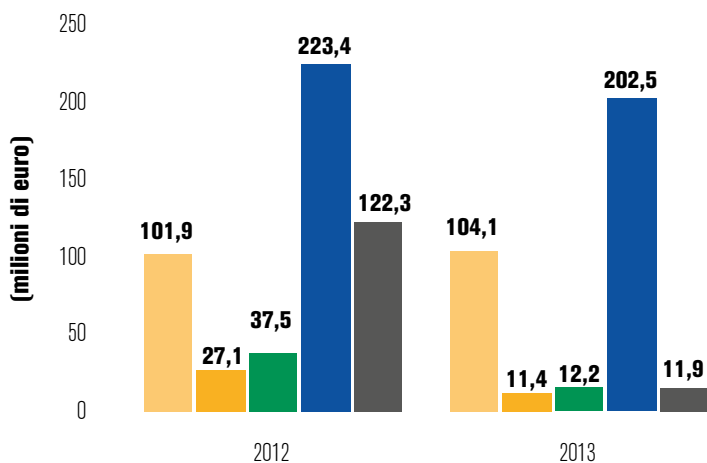
Nel 2013 l'**accesso alla procedura di conciliazione paritetica**, la cui documentazione è disponibile on line nei siti web delle società coinvolte, ha registrato un **significativo incremento** rispetto all'anno precedente. Complessivamente **le richieste veicolate** dalle Associazioni per conto dei clienti delle società Acea Energia, Acea Distribuzione, Acea Ato 2 e Acea Ato 5 ammesse alla procedura di conciliazione **sono state 403** (erano 296 nel 2012). In particolare, presso Acea Energia sono state presentate 220 richieste di conciliazione; in Acea Distribuzione ne sono pervenute 48; in Acea Ato 2 e in Acea Ato 5 le richieste di conciliazione sono state rispettivamente 114 e 21. Acea, nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction* condotte periodicamente presso i clienti idrici ed elettrici, rileva il **livello di notorietà della conciliazione paritetica** attivata dall'azienda e l'**utilizzo dello strumento da parte di coloro che dichiarano di conoscerla**. Le risposte degli intervistati evidenziano, ancora, una scarsissima conoscenza della conciliazione paritetica, con percentuali di notorietà che oscillano tra l'1% e il 5%, e un basso utilizzo dello strumento tra coloro che la conoscono, con percentuali comprese tra il 2% e il 22%.

Nel 2013 Acea ha consolidato il rapporto costruito negli anni con le Associazioni dei consumatori, promuovendo incontri periodici finalizzati ad affrontare le maggiori problematiche che coinvolgono la clientela del mercato elettrico. Nel corso degli incontri sono state illustrate le soluzioni operative messe in atto dall'azienda per perfezionare il presidio e la gestione delle criticità, sia per ciò che concerne le domande di conciliazione paritetica sia per i reclami presentati dai clienti per il tramite delle Associazioni. In particolare nel mese di giugno è stato avviato da Acea Energia, società di vendita di energia elettrica e gas, il **progetto Al Centro il Cliente**, frutto di una collaborazione tra l'azienda e le Associazioni dei consumatori, con la quale si è inteso definire percorsi condivisi volti a favorire un maggiore livello di soddisfazione dei clienti finali (vedi box di approfondimento nel capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Customer care*).

istituzionale di piazzale Ostiense a Roma. Gli investimenti sulle **Reti** dell'energia sono in marginale crescita (da 102 a 104 milioni di euro) per effetto delle attività di ampliamento e rifacimento delle linee in alta, media e bassa tensione. Le aree industriali **Energia e Ambiente** registrano una contrazione degli impieghi a seguito dell'avvenuta conclusione del *repowering* e del *revamping* dei rispettivi impianti produttivi. Le gestioni dell'area **Idrico** scontano la riduzione degli investimenti di Acea Ato 2 e Acque, solo in parte bilanciata dai maggiori impieghi sostenuti da Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque e Acquedotto del Fiora.

GRAFICO N. 33 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2012-2013)

- reti dell'energia
- energia
- ambiente
- gestioni idriche e servizi accessori
- corporate (inclusa Acea8cento)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** effettuati nell'anno sono pari a **382,3 milioni di euro** (-4,8% rispetto ai 401,4 milioni di euro del 2012). Nel dettaglio, gli **ammortamenti** si riducono a 244,5 milioni di euro (-7,2% sui 263,4 milioni di euro 2012), principalmente in conseguenza della conclusione del periodo di ammortamento di parte degli impianti di rete di Acea Distribuzione. Le **svalutazioni dei crediti** passano da 83,5 a 89,5 milioni di euro e gli **accantonamenti** da 54,5 a 48,3 milioni di euro.

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** (D. Lgs. n. 196/2003) e alla **sicurezza nei luoghi di lavoro** (D. Lgs. n. 81/2008) sono curati dalla **Funzione Sicurezza e Tutela** della capogruppo, con il supporto dei referenti per la protezione delle società del Gruppo.

La Funzione, inoltre, attraverso la sala di sicurezza centralizzata, supervisiona il corretto funzionamento dei **servizi di portinariato, accoglienza e vigilanza e dei sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme** presenti presso la sede centrale e i siti operativi di Acea Energia, Acea Energia holding, Acea Produzione, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Ato 2, e Acea Ato 5.

Nel 2013 sono stati avviati il **refacimento della sala di sicurezza**, con l'obiettivo di dotarla di più avanzate ed efficienti tecnologie, e il **potenziamento del sistema di videosorveglianza**, un piano che prevede la realizzazione di 50 nuovi impianti in altrettanti siti aziendali: 6 realizzati, 8 in corso di realizzazione ed i rimanenti in fase di progettazione.

In Acea sono operative specifiche **procedure interne** a garanzia della **protezione del patrimonio aziendale**, come la procedura di gestione e il controllo degli accessi ai siti aziendali, quella per l'accesso alle immagini registrate dal sistema di videosorveglianza e per il trattamento di distruzione dei documenti riservati.

Acea è attenta alla protezione dei **sistemi informativi centrali e periferici e delle infrastrutture di comunicazione del Gruppo**. In particolare, la **tutela dei sistemi informativi e la gestione della sicurezza informatica** sono presidiate dalla **Funzione Information and Communication Technology (ICT)** che definisce le policy operative e gli standard per la protezione delle informazioni in conformità e coerenza con il modello di

funzionamento dell'organizzazione, con i requisiti di legge e **con gli obiettivi e le politiche definiti dalla Funzione Sicurezza e Tutela**.

A tal proposito l'azienda si è dotata di **linee guida** per la gestione di un efficace sistema di protezione della struttura informatica aziendale e di specifiche **procedure** e misure di sicurezza informatica. Nel corso dell'anno, la Funzione Information and Communication Technology ha dato avvio all'**aggiornamento di tali procedure**, allineandole agli obblighi di legge (D. Lgs. 196/2003) e alle **best practice** indicate dalla norma ISO 27001, standard internazionale che disciplina la gestione della sicurezza nella tecnologia dell'informazione.

La **sicurezza dei sistemi informatici** viene inoltre presidiata con interventi mirati a salvaguardarli da potenziali rischi e violazioni dei dati, a tal fine, anche nel 2013, con la supervisione e il coordinamento della capogruppo, Acea Distribuzione e Acea Ato 2 hanno svolto test di vulnerabilità sui **sistemi di telecontrollo e monitoraggio** a distanza delle rispettive reti.

Nel 2013, allo scopo di migliorare la **protezione delle informazioni e dei relativi sistemi informativi** su cui vengono archiviate, la **Funzione Information and Communication Technology della capogruppo** ha intrapreso le seguenti iniziative:

- l'ampliamento del perimetro dell'infrastruttura di Information technology (IT), monitorata e gestita dal **Security Operation Center (SOC)**, per il miglioramento degli standard di sicurezza IT, la diminuzione degli incidenti, la correlazione degli alert di sicurezza e il relativo monitoraggio;
- la revisione del **framework documentale**, pubblicato lo scorso anno, dedicato alla sicurezza dei sistemi informativi (ICT).

Per ciò che concerne l'**innovazione tecnologica**, implementata a servizio degli asset aziendali, nel corso dell'anno è proseguito il programma di rinnovamento e centralizzazione dei sistemi informativi del Gruppo. Relativamente alla dematerializzazione dei documenti sono stati realizzati progetti finalizzati a migliorare i processi di gestione degli archivi cartacei e della documentazione elettronica.

È stato avviato il programma di **consolidamento della piattaforma Enterprise Resource Planning (ERP)** con l'obiettivo di unificare progressivamente le piattaforme SAP e dare vita ad una sola piattaforma tecnologicamente avanzata ed integrata con il sistema documentale di Acea, potenziando contestualmente le funzionalità

a supporto della dematerializzazione di alcuni importanti processi aziendali, come gli acquisti e la contabilizzazione delle fatture (vedi anche capitolo *Fornitori*).

È stato inoltre implementato un **sistema di desktop unificato** – integrato con il sistema informativo della centrale telefonica – che, in maniera automatica, consente all'operatore del contact center l'accesso all'applicazione aziendale più adatta alla gestione della chiamata in arrivo, ottimizzandone in tal modo i tempi di gestione.

Le società operative del Gruppo sono molto attente a dotarsi di elementi di innovazione tecnologica in grado di migliorare i livelli dei servizi erogati. Ad esempio la società Acea Distribuzione,

responsabile della gestione delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica, presidia attivamente il fronte dell'innovazione tecnologica nell'ambito delle **reti intelligenti** e per lo **sviluppo di applicativi funzionali all'efficientamento energetico**, la società Acea Illuminazione Pubblica, che cura il servizio di illuminazione pubblica di Roma, segue l'evoluzione dell'innovazione **in campo illuminotecnico**, in particolare con l'applicazione dei LED, le società idriche presidiano la sperimentazione e la ricerca per lo sviluppo di **sistemi satellitari di monitoraggio delle infrastrutture idriche**, di tecnologie funzionali alla riduzione delle perdite idriche, di incremento dell'efficienza energetica negli impianti di trattamento delle acque (vedi *Clienti e collettività* e *Le relazioni con l'ambiente*).

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

Il sistema di penali e sanzioni istituito dall'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)** nei confronti delle imprese distributrici di energia elettrica contribuisce a spronare le aziende, che operano in regime di monopolio per la durata della concessione di cui sono titolari, a migliorare le proprie performance. L'Autorità stabilisce per ogni anno gli standard da rispettare (numero di interruzioni e durata delle stesse) in relazione ai quali valutare le prestazioni del distributore. Nell'anno in esame, in riferimento alla gestione 2012, l'AEEGSI ha sancito il riconoscimento ad Acea Distribuzione di **un incentivo di circa 716 mila euro per i recuperi di continuità** conseguiti nell'ambito della regolazione per gli utenti BT (**281 mila euro circa di penali** saranno rateizzate nei prossimi tre anni, se non, auspicabilmente, in parte disapplicate nel caso la società dimostri dati in recupero su specifici indicatori di continuità). Sono stati anche riconosciuti **424 mila euro** di incentivi sul nuovo standard inerente la **riduzione del numero di interruzioni agli utenti MT** (fonte: Delibera 478/2013/R/EEL). Sempre con riferimento alla continuità del servizio elettrico del 2012, Acea Distribuzione ha corrisposto, a titolo di **indennizzi** verso gli utenti e **penali** versate alla Cassa Conguaglio del Settore Elettrico, **1.040 mila euro** con riferimento alle interruzioni prolungate estese e **587 mila euro** per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

Nel mese di luglio del 2013, l'AEEGSI ha avviato un procedimento sanzionatorio (Delibera 300/2013/S/EEL) nei confronti di Acea Distribuzione per l'accertamento di alcune violazioni sulle procedure di aggregazione delle misure, funzionali alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento. Tale procedimento è tuttora in corso.

La medesima Autorità ha irrogato in novembre una sanzione pecuniaria di **517 mila euro** (Delibera 512/2013/S/EEL) ad Acea Distribuzione per accertate violazioni in materia di registrazioni delle interruzioni del servizio da parte delle imprese distributrici di elettricità. Avverso il provvedimento dell'AEEGSI la società ha presentato ricorso presso il TAR Lombardia.

Per quanto riguarda Acea Energia, l'Autorità ha comminato una multa da **150 mila euro** per il mancato rispetto di alcune disposizioni in materia di obblighi di trasparenza nel servizio telefonico commerciale destinato al mercato tutelato (Delibera 441/2013/S/EEL). Si è chiuso inoltre, con l'accettazione da parte dell'AEEGSI della proposta di impegni avanzata dalla società di vendita di energia (Delibera 540/2013/S/EEL), il procedimento avviato nel 2012 per l'accertamento di violazioni in materia di fatturazione dei consumi e di standard generali di qualità commerciale della vendita di elettricità nel mercato tutelato. Nello specifico, gli impegni di Acea Energia, ritenuti idonei a tutelare le disposizioni che si assumono violate, sono rivolti a: i) eliminare la cosiddetta "coda di fatturazione", cioè l'addebito dei consumi stimati nel periodo compreso tra la rilevazione e l'emissione della bolletta ii) pagare un indennizzo ai clienti interessati dalla mancata periodicità di fatturazione ("blocchi di fatturazione") nel periodo indagato.

Nell'**illuminazione pubblica** le performance del servizio svolto nel Comune di Roma registrano una lieve flessione rispetto allo scorso anno. La percentuale di interventi sui guasti svolti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto passa dallo 0,5% del 2012 all'1% del 2013; in base a tale risultato ad Acea sono state imputate penali per un importo complessivo di circa **29,5 mila euro** (26,2 mila euro nel 2012).

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*.

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana⁸⁹ servendo complessivamente circa **5 milioni di persone**. In percentuale di consolidamento le attività estere hanno un'incidenza contenuta da punto di vista economico-finanziario, ma si ritiene egualmente utile, per il loro rilievo sociale, fornirne una sintetica descrizione.

Le attività, svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali, sono finalizzate al miglioramento del servizio, in situazioni dove esso è particolarmente carente, nei suoi aspetti

tecnici, gestionali, amministrativi e commerciali; in tali circostanze, Acea assicura la formazione del personale e il trasferimento di know-how all'imprenditoria locale.

Il capitolo offre una breve sintesi delle principali caratteristiche delle società operative e della loro missione nei paesi di riferimento, descrivendo i progetti e le iniziative di rilievo sociale e ambientale. Presso tutte le società estere partecipate è stato diffuso il *Codice Etico* del Gruppo⁹⁰, edizione 2012, disponibile nel sito web aziendale (www.acea.it), in italiano e in inglese.

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.

Nel corso del 2013 sono stati prodotti 45,4 Mm³ di acqua potabile, l'1,7% in meno rispetto al 2012, per effetto della minore disponibilità di acqua superficiale (-5,4%), eccedendo tuttavia il volume contrattuale del 2%.

CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
abitanti serviti	750.000
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 31.12.2013	33
volume d'affari (in migliaia di euro)	11.174

Nel 2013 è stato realizzato un **programma di formazione** sulle tematiche **ambientali e di sicurezza** sul lavoro rivolto a tutto il personale interno e ai contrattisti.

Ogni anno vengono accolti presso gli impianti della società visitatori provenienti da istituti scolastici, Università ed imprese operanti in analogo o diverso settore di attività. Nel corso 2013 la società ha ricevuto oltre 600 visitatori.

Inoltre, nei mesi di marzo e ottobre, è stata realizzata **la fase pratica del corso regionale sul funzionamento degli impianti a filtrazione rapida**, organizzata in collaborazione con l'Università Nazionale di Ingegneria a cui hanno partecipato laureati provenienti da diversi paesi latinoamericani.

In un'ottica di responsabilità sociale d'impresa il Consorzio Agua Azul ha **confermato** nel 2013 **il proprio sostegno ad enti statali** (quali la

Policia Nacional, le scuole primarie, il Ministero dell'Agricoltura, la Municipalità e i pompieri di Carabaylo), **a fondazioni senza scopo di lucro** (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni locali di contadini**, con cui condivide l'utilizzo dell'acqua della Valle del Chillón. Inoltre, per i servizi di **giardinaggio e mensa**, il Consorzio **si è avvalso di piccole società locali, a conduzione familiare**, offrendo opportunità di lavoro ad imprese della zona. Per contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico ha **distribuito materiali didattici** (975 kit scolastici) a scuole primarie e asili della zona. Anche quest'anno gli zaini distribuiti sono stati realizzati con materiale plastico riciclato e sono stati contraddistinti da frasi stampate volte a promuovere il corretto uso della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente.

Il questionario sul clima lavorativo compilato, in forma anonima, dai dipendenti ha ottenuto un punteggio del 100% di soddisfazione.

⁸⁹ Dal 2013, Acea non è più operativa in Colombia, dove, tramite il controllo di Aguazul Bogotá SA ESP (51% di Acea SpA), era stata presente dal 2008 al 2012. L'amministrazione pubblica, allo scadere del contratto, ha infatti nuovamente internalizzato le attività. Aguazul Bogotá rimane costituita, con la medesima quota di possesso Acea, ed è presente in Perù attraverso la sussidiaria Consorzio Aguazul Bogotá-HCI, della quale detiene il 60%.

⁹⁰ In particolare, l'articolo 16.4 del *Codice Etico* del Gruppo (edizione 2012) definisce la **Tutela degli aspetti etici nelle forniture** indicando che: "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, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione 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, la tutela del lavoro minorile); 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".

Anche nel 2013 il Consorzio ha ospitato, presso le proprie strutture, **studenti superiori, universitari e neolaureati offrendo loro un periodo di praticantato**. Nell'ambito del programma di monitoraggio annuale, l'ente di certificazione SGS del Perù ha proseguito le attività di verifica dei Sistemi di gestione certificati, finalizzate ad attestare il rispetto dei requisiti normativi. Consorzio Agua Azul ha avuto confermato il

Sistema integrato Qualità e Ambiente, certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004.

Nel 2013 è stato approvato il **Codice Etico della società**, che declina i principi etici di riferimento e gli impegni che disciplinano il rapporto tra i soci. La società, nell'anno, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di diritti dei lavoratori, sicurezza e salute sul lavoro.

CONSORCIO AGUAZUL BOGOTÀ-HCI

La società Aguazul Bogotá e il Gruppo peruviano HCI hanno costituito il Consorzio AZB--HCI che si è aggiudicato il contratto di gestione dei servizi commerciali della **zona nord di Lima, in Perù**. Il contratto, con decorrenza 1° luglio 2010, ha durata triennale e comprende la gestione del ciclo di fatturazione, la manutenzione

dei contatori, l'aggiornamento del data base dei clienti e l'installazione, entro i primi due anni di gestione, di nuovi contatori. Nel corso del 2013 è proseguita l'attività di installazione di contatori, per un totale di **46.271 nuovi contatori installati**.

CONSORCIO AZB- HCI (CONAZUL) – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord)
abitanti serviti	2.500.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
durata del contratto	01.07.2010 – 31.12.2013
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico e installazione dei contatori
soci	Aguazul Bogotá 60%, Gruppo HCI 40%
n. dipendenti al 31.12.2013	434
volume d'affari (in migliaia di euro)	6.597

NB: Acea SpA detiene il 51% di Aguazul Bogotá

Il Consorzio ha realizzato anche nel 2013 **campagne di sensibilizzazione** sul valore della risorsa idrica e l'importanza della misura dei consumi presso la popolazione residente nella zona servita. Il contratto, inizialmente di durata semestrale, è stato prolungato sino al 31.12.2013. Sono stati realizzati **corsi di formazione** per i dipendenti su temi inerenti l'impatto ambientale, la sicurezza sul lavoro e la qualità commerciale. Sono state effettuate campagne di vaccinazione per la totalità dei dipendenti. Con riferimento alla gestione del personale, composto da 434

persone, il Consorzio rispetta la normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale peruviano e adotta **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**.

Il Consorzio ha sostenuto economicamente i dipendenti erogando prestiti personali utilizzati per spese sanitarie, per l'acquisto di veicoli più sicuri e per l'istruzione dei familiari.

Ad agosto 2013 è stato sottoposto ai dipendenti un **questionario** da compilare in forma anonima sul **clima lavorativo** che ha dato un **risultato pari al 95% di soddisfazione**.

AGUAS DE SAN PEDRO SA

Aguas de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto trentennale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di **San Pedro Sula, in Honduras**. La società ha avviato un programma di interventi per il potenziamento e il miglioramento del servizio idrico che prevede la copertura totale della città, con un servizio idrico continuo, e la realizzazione di opere per la raccolta e la depurazione degli

scarichi fognari. Nel 2013 il numero di utenti serviti è stato 112.322, di cui il 72% forniti di contatore. La copertura del servizio idrico potabile ha raggiunto il 99% e quella del servizio fognario l'83% della popolazione. La produzione di acqua è stata di 81,4 Mm³, proveniente per il 54% da pozzi.

AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	500.000
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 31%, IREN SpA 30%, Astaldi SpA 15%, Ghella SpA 15%, Three Comercial 5%, C.Lotti & Associati 4%
n. dipendenti al 31.12.2013	416
volume d'affari (in migliaia di euro)	22.542

La società ha portato avanti nel 2013 le **iniziative di sostegno sociale** e l'impegno per la **salvaguardia dell'ambiente**, dedicandosi in particolare alla conservazione della **Riserva Naturale El Merendon**, dichiarata zona di salvaguardia per il prelievo di acqua per San Pedro Sula. Nella zona sono stati realizzati vari interventi tra cui il **rimboschimento "Merendon"**, avviato nel 2004 e in **progressivo avanzamento**; l'implementazione di **campagne per la protezione dagli incendi**; la **costruzione di un sistema di serre** per la coltivazione di mais e fagioli, utilizzato da 12 donne delle comunità locali per garantir loro maggiori ricavi ed incentivare una coltivazione a minore impatto ambientale; corsi di formazione per la gestione e coltivazione delle serre di pomodoro.

Tra le iniziative in favore dei dipendenti si ricordano: l'assegnazione di **borse di studio a lavoratori e figli dei dipendenti** con un basso livello salariale, i **contributi per l'acquisto di libri e materiali scolastici**, i corsi di **formazione su temi tecnici, amministrativi, ambientali, sulla sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro.

In particolare per il 2013 si sono svolti corsi di formazione per personale esterno, ai quali ha partecipato il 74% dei contrattisti, e corsi di formazione per personale interno a cui ha partecipato l'85% dei dipendenti. In totale si sono svolte 15.280 ore di formazione per 329 persone (80% dell'intero organico).

Nel corso del 2013 è stato implementato un **sistema di gestione delle competenze** volte alla **creazione di valore** in azienda. A valle dell'implementazione è seguito un processo di valutazione delle performance che ha ottenuto un punteggio dell'84%, facendo emergere Aguas de San Pedro come impresa leader nazionale nella valorizzazione delle risorse umane tra quelle operanti nel settore idrico integrato.

Nel 2013 si è svolta una campagna di sicurezza stradale ottenendo un più basso tasso di incidenti stradali.

Sono state realizzate visite mediche, campagne informative sulla prevenzione di infermità importanti e campagne di vaccinazione contro l'influenza, l'epatite A e B, il tetano, ecc. rivolte ai dipendenti e ai loro familiari. Per favorire l'integrazione e la socializzazione in azienda, in occasione delle festività sono stati organizzati eventi ricreativi a cui hanno partecipato i dipendenti e le loro famiglie. Nel corso dell'anno la società **ha ottenuto** la certificazione del laboratorio secondo la norma **ISO 17025:2005** ed è stata confermata **la certificazione del Sistema di gestione della Qualità**, secondo la norma **ISO 9001:2008**.

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 comprendono 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.

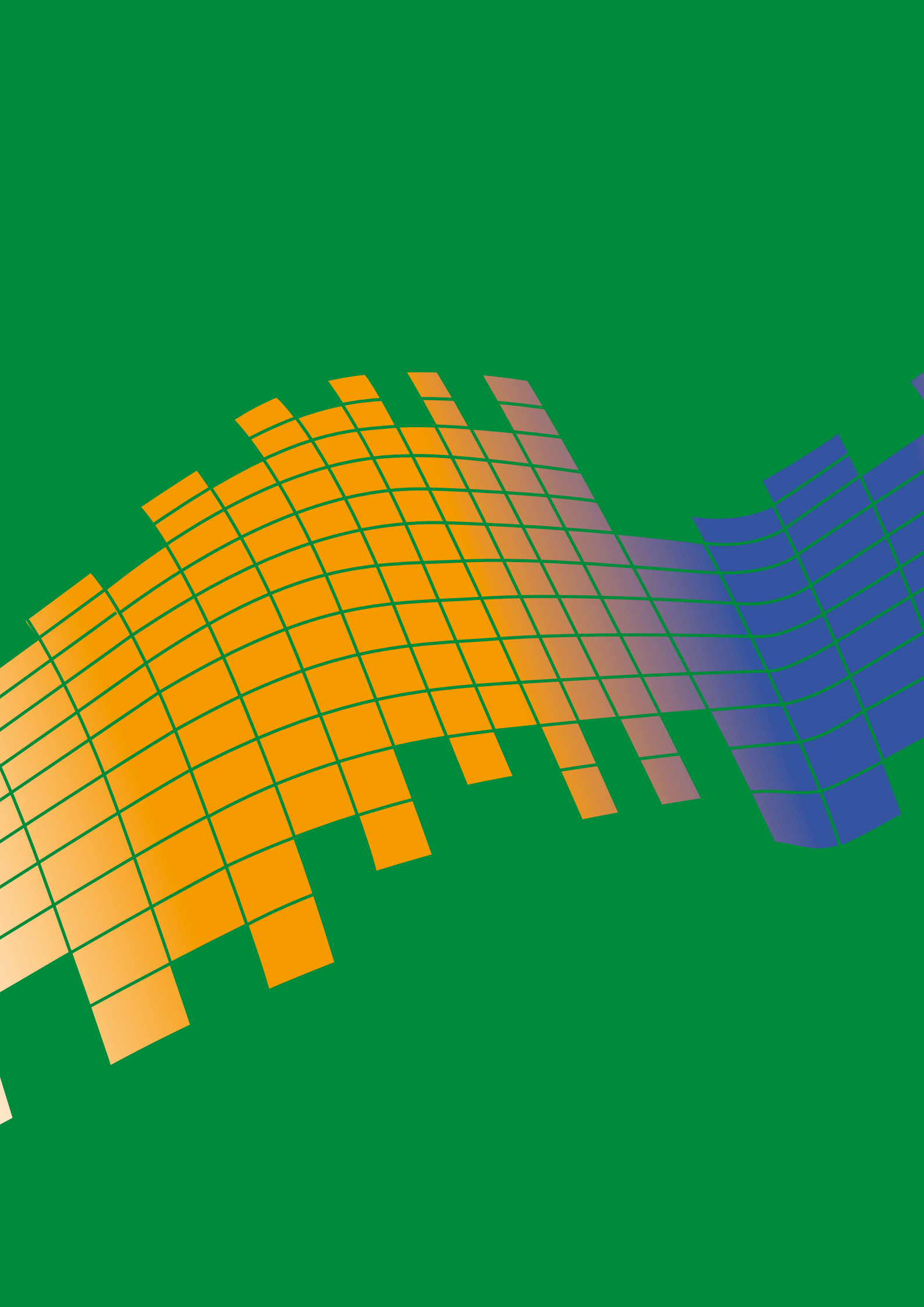
ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

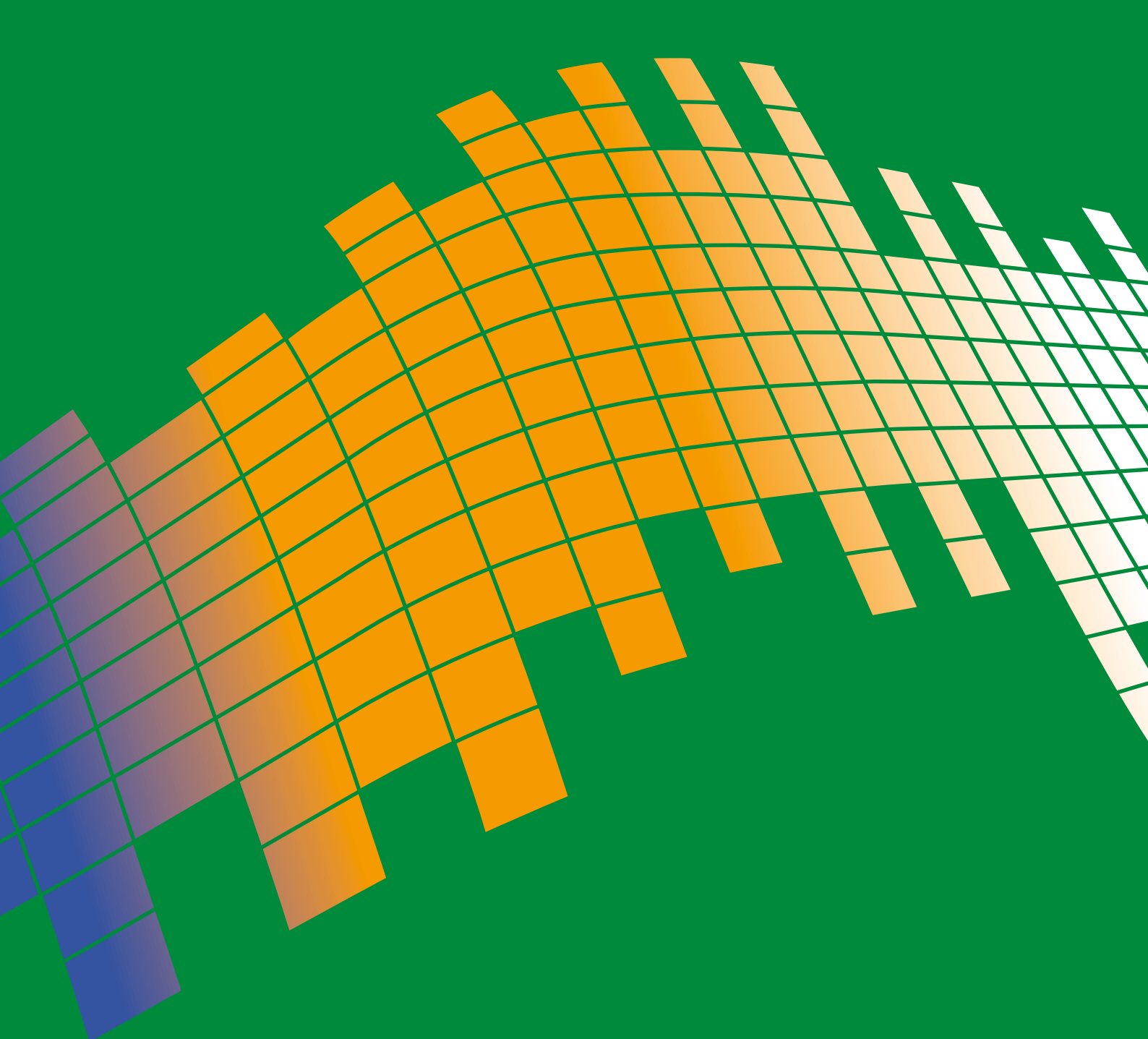
Paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
cliente	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
durata del contratto	01.10.2003 – 01.10.2016
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%,
n. dipendenti al 31.12.2013	158
volume d'affari (in migliaia di euro)	3.089

Nel 2013 Acea Dominicana ha proseguito il suo impegno nelle campagne di sensibilizzazione della popolazione all'uso razionale dell'acqua e al riconoscimento dell'importanza del pagamento del servizio rogato. In particolare nelle zone più povere della capitale e a Boca Chica sono stati organizzati workshop settimanali nell'ambito della promozione "*Plan Deuda Cero* (Piano di debito zero)" dove gruppi di dipendenti si sono impegnati "porta a porta" a spiegare agli abitanti l'importanza di un corretto utilizzo dell'acqua e hanno suggerito loro semplici accorgimenti quotidiani volti al contenimento degli sprechi. A livello mediatico questa attività è stata supportata da interviste e approfondimenti in alcuni dei

principali canali televisivi dominicani. Tale iniziativa ha avuto effetti positivi nel breve termine con una sensibile riduzione della morosità e delle perdite idriche domiciliari.

Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana opera in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano ed ha adottato **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**. In coerenza con questo approccio è stata rinnovata la polizza di assicurazione sanitaria privata e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.





2013

**LE RELAZIONI
CON L'AMBIENTE**

LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA

Acea, in qualità di utility, ha una connaturata attenzione al sociale e all'ambiente. Tale attitudine diviene, invece, fattore distintivo quando la ricerca dei più elevati standard gestionali e delle tecnologie più avanzate in tema di tutela ambientale pervade l'intera organizzazione, manifestandosi in uno stile sostenibile basato sull'equilibrio e sulla responsabilità. Per questo Acea ha avviato un percorso di progressiva integrazione dei principi di sviluppo sostenibile nell'operato d'impresa, cercando di sensibilizzare sempre di più le persone e agevolando il cambiamento culturale (vedi anche in *Identità aziendale, Gli obiettivi di sostenibilità 2012-2016*).



*Svilupperemo
modalità avanzate
di gestione
delle variabili ambientali.*

AZIONI PER SALVAGUARDARE IL CLIMA

Il tema del contenimento delle emissioni di CO₂, ritenute, con buona probabilità, responsabili del riscaldamento globale, è considerato rilevante dal Gruppo. Già da diversi anni Acea persegue una politica di contenimento delle emissioni di CO₂ delle sue attività, grazie anche alla partecipazione al Carbon Disclosure Project (CDP), che ha rappresentato uno sprone per affrontare con rigore e metodo tale tematica. Da allora, l'azienda procede con l'obiettivo sia di diffondere maggiore consapevolezza in materia di cambiamenti

climatici, sia di orientare i processi operativi quanto possibile verso un assetto *carbon neutral*.

Nell'arco degli ultimi dieci anni, dopo aver intrapreso iniziative quali l'uso e la produzione di energia elettrica verde, l'aumento dell'efficienza negli usi interni finali, l'ammodernamento del parco auto di servizio, Acea ha raggiunto un valore di intensità di carbonio (tCO₂/euro di fatturato) tra i più bassi in Italia nel comparto delle utility (vedi box dedicato).

IL 5° RAPPORTO SUL CLIMA

Si è svolta a Stoccolma, dal 23 al 27 settembre 2013, la sessione plenaria del Gruppo di Lavoro I dell'*Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC*⁹¹, durante la quale è stato definito il **primo volume del Quinto Rapporto sui Cambiamenti Climatici** (pubblicato il 30 settembre).

Secondo l'IPCC le nuove evidenze emerse dalle ricerche scientifiche indipendenti, fondate sulle osservazioni del sistema climatico, sui confronti con gli archivi paleoclimatici, su studi e simulazioni di modelli climatici hanno consentito di arrivare ad alcune conclusioni, sgomberando definitivamente il campo dalla prudenza espressa sino a qualche anno fa:

- 1) **il fenomeno del riscaldamento globale è inequivocabile** («*Warming of the climate system is unequivocal, and since the 1950s, many of the observed changes are unprecedented over decades to millennia*»);
- 2) **l'influenza dell'uomo sul sistema climatico è chiara** («*Human influence on the climate system is clear*»).

I prossimi due volumi dello studio saranno pubblicati, entro aprile del 2014, a cura dei Gruppi di lavoro II e III, che si occupano rispettivamente: di studiare le vulnerabilità dei sistemi ambientali e socio-economici ai mutamenti del clima, le conseguenze dell'aumento delle temperature e le opzioni di **adattamento** e di elaborare le strategie di riduzione delle emissioni e di **mitigazione** del riscaldamento globale. In ottobre 2014 è atteso il Rapporto di Sintesi.

Per approfondimenti: <http://www.ipcc.ch>; <http://www.cmcc.it>

⁹¹ L'IPCC, Gruppo intergovernativo di esperti sul cambiamento climatico, è il foro scientifico formato nel 1988 dalle Nazioni Unite allo scopo di studiare il cambiamento climatico. Fonda le sue valutazioni principalmente su letteratura scientifica pubblicata. Prepara, a intervalli regolari, valutazioni esaustive e aggiornate delle informazioni scientifiche, tecniche e socio-economiche rilevanti per la comprensione dei mutamenti climatici.

ACEA È TRA LE "HIGH SCORER" NEL CARBON DISCLOSURE PROJECT

Carbon Disclosure Project (CDP) è un'organizzazione indipendente senza fini di lucro, che detiene la più grande banca dati di informazioni a livello internazionale sulle strategie adottate dalle aziende per contrastare i **cambiamenti climatici**. I dati sono stati ottenuti nell'arco di tredici anni, elaborando le risposte fornite volontariamente dalle imprese a questionari proposti con frequenza annuale per conto di investitori istituzionali, organizzazioni commerciali ed enti governativi.

Fin dalla sua costituzione nel 2000, il CDP è diventato un punto di riferimento per la rendicontazione delle emissioni di CO₂, fornendo dati primari sui cambiamenti climatici al mercato globale. Grazie alla riconosciuta serietà del "progetto" e a i buoni risultati sin qui raggiunti, nel giugno 2013 il **Ministero dell'Ambiente italiano ha siglato un Memorandum of Understanding (MoU) con il CDP** allo scopo di favorire nelle imprese italiane la più ampia diffusione di sensibilità verso il tema dei cambiamenti climatici.

Lo scorso 3 dicembre 2013 si è svolta a Milano la presentazione del **CDP 100 Italy Climate Change Report 2013**, documento che raccoglie e sintetizza le informazioni fornite dalle circa 100 Imprese Italiane partecipanti all'iniziativa, elaborando un vero e proprio ranking in termini di trasparenza della comunicazione e rilevanza della **carbon footprint**.

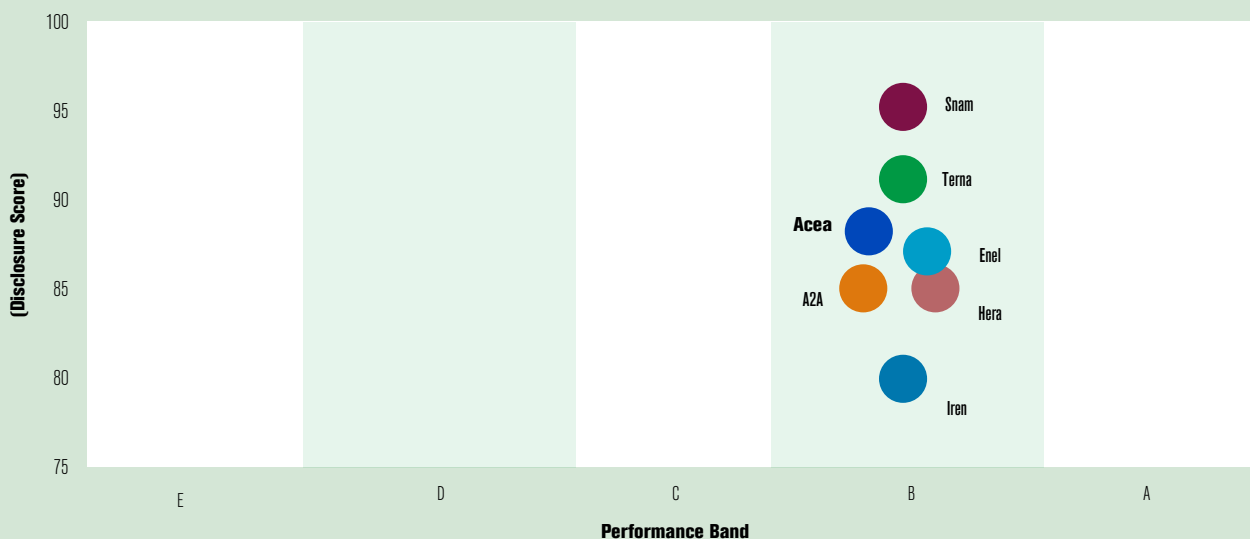
Il panel di aziende Italiane ha ottenuto in media un punteggio più alto dell'anno precedente; in particolare 27 aziende hanno migliorato il proprio punteggio, inclusa **Acea che è stata valutata con il punteggio 88 B**, contro 81 C dello scorso anno, a dimostrazione di una progressiva maturazione della capacità di gestire e rendicontare i fenomeni alla base dei cambiamenti climatici. Con il punteggio ricevuto **Acea è parte degli high scorer**, cioè delle aziende che hanno ottenuto un punteggio superiore a 70, riservato alle imprese che mostrano particolare impegno nel contenimento delle emissioni di CO₂.

Il report segnala inoltre il preoccupante calo degli investimenti destinati alla riduzione delle emissioni, correlato, probabilmente, anche alla crisi economica in atto.

Per maggiori informazioni:

<https://www.cdp.net/CDPResults/CDP-Italy-100-Climate-Change-Report-2013.pdf>

DISCLOSURE SCORE / PERFORMANCE BAND - UTILITIES



UN VALORE DA CONDIVIDERE: LA BIODIVERSITÀ

Tra le emergenze ambientali con le quali l'umanità è chiamata a confrontarsi, la perdita progressiva di ricchezza biologica dovuta alla scomparsa di specie viventi è una delle più preoccupanti. La biodiversità sul nostro Pianeta rappresenta, infatti, uno dei motori principali che mantengono intatte le condizioni favorevoli alla vita dell'uomo, producendo una ricchezza ecosistemica che eccede la semplice sommatoria dei benefici dovuti all'esistenza delle singole specie viventi, come se l'insieme degli organismi viventi, in una sorta di super-sistema, generasse un effetto moltiplicatore sui benefici ambientali.

Si tratta pertanto di una sfida globale cui tutti son chiamati a dare il proprio contributo.

Acea opera a favore della biodiversità tramite:

- la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche**, attentamente amministrate, permettendo il mantenimento stabile nel tempo di condizioni ottimali di diversità biologica in vasti territori di interesse naturalistico. È un impegno umano e tecnologico di rilievo, che contribuisce a preservare il capitale naturale;
- la **salvaguardia del falco pellegrino**, portata avanti grazie alla collaborazione tra Acea e Ornithologica – una società senza fini di lucro attiva nello studio e nella salvaguardia dell'avifauna - che ha consentito, negli ultimi sei anni, la nidificazione di coppie di giovani falchi pellegrini sul serbatoio di acqua potabile di Salone (zona Roma-est), con la nascita complessiva di una ventina di

nuovi esemplari. Dalla **webcam** posta sul nido è possibile seguire la nidificazione. Attualmente il falco pellegrino è una specie considerata vulnerabile dalla IUCN (International Union for the Conservation of Nature), e la sua presenza sulle strutture Acea è un elemento di biodiversità importante per la città (vedi il box dedicato);

- la **limitazione dell'impatto delle linee aeree** di alta e media tensione,

LA NIDIFICAZIONE DEI FALCHI PELLEGRINI A SALONE

Il falco pellegrino (*Falco peregrinus*) dal 2005 ha ricominciato a nidificare a Roma, dopo un'assenza di circa 30 anni. Dal 2008, grazie ad una collaborazione tra Acea e l'associazione ornitologica Ornis italiana, ha nidificato per la prima volta su un serbatoio dell'acqua gestito dal Gruppo alle porte di Roma (Salone).

Dalle **webcam poste sul nido dei falchi è possibile seguirne la nidificazione**. Nel 2013 la coppia di falchi, ai quali è stato assegnato il nome di Appio e Vergine, ha occupato il nido per il sesto anno consecutivo e, a fine maggio, si è giunti all'involò di quattro piccoli.

L'evento - dalla deposizione delle uova, alla loro cova, alla schiusa con la nascita dei piccoli falchi, fino al loro involò - è molto seguito via internet dagli appassionati sia nazionali sia internazionali.

Il profilo facebook (<http://www.facebook.com/birdcam.italia>), creato nel febbraio 2011, ha raggiunto la quota di 12.890 click "mi piace", nel dicembre 2013.

Il sito www.birdcam.it, nonostante la presenza in parallelo della pagina facebook, ha avuto 780.000 visualizzazioni tra gennaio e luglio 2013, da parte di 240.000 utenti, provenienti da 126 Paesi nel mondo.

che interessano zone di particolare pregio. L'obiettivo è perseguito in collaborazione con gli Enti tutori del territorio per ricercare la migliore risposta tecnologica ai problemi che la presenza delle linee aeree per il trasporto dell'energia elettrica determinano sull'ecosistema e in particolare per l'avifauna.



LA GESTIONE AMBIENTALE

Da quando, negli anni '70, l'Unione Europea decise di istituire un livello di competenza sovranazionale per le questioni riguardanti l'ambiente, è stato dato un forte impulso in tutti gli Stati membri nella direzione del monitoraggio dello stato ecologico e della tutela dei territori continentali. Gli indicatori di qualità degli ecosistemi acquatici, terrestri e atmosferici, mostrano oggi un incoraggiante andamento positivo, seppur in un contesto generale ancora bisognoso di innovativi interventi di tutela.

Uno stimolo particolare è stato dedicato alla **sistematizzazione della gestione ambientale**, tramite l'implementazione di sistemi certificabili ISO 14001 e di registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

Acea ha aderito a questa linea di indirizzo e sin dagli anni '90 ha messo in atto un processo di sistematizzazione dei propri approcci gestionali, che ha comportato l'avvio di un preliminare percorso di monitoraggio e di rendicontazione delle performance ambientali. Nel 1994 fu realizzato il primo eco-bilancio per il triennio 1991-1993 e nel 1999 un primo Rapporto Ambientale, che rendicontava in modo rigoroso, seguendo le linee guida della Fondazione ENI Enrico Mattei, i fatti e le performance aziendali.

Negli ultimi anni è stata impressa un'accelerazione a questo percorso, con l'**emanazione della Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia** e la creazione, nel 2013, di un'**Unità Ambiente** (entro la

Funzione Sicurezza e Tutela) e di un'**Unità Normativa Ambientale** (entro la Funzione Affari Legali e Societari) che potranno dare un orientamento generale alle procedure delle società del Gruppo. In particolare, l'Unità Ambiente, avrà cura di facilitare il processo di certificazione ambientale per le società del Gruppo, operando in collaborazione con le strutture di competenza e gestendo i rapporti con gli enti di certificazione ISO 14001 e EMAS. È obiettivo della holding implementare un Sistema Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia nei prossimi 2 anni. Nel frattempo, diverse società del Gruppo hanno conseguito una certificazione ambientale: in particolare, nel 2013, **Acea Ato 5**, che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO 5 Lazio Meridionale - Frosinone, **ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001** ed Acea Ato 2, che gestisce il SII nell'ATO 2 Lazio Centrale, ha avviato l'iter con l'obiettivo di certificarsi entro un anno. Nel 2013 è inoltre proseguita l'implementazione di un **sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza in Kyklos, Solemme e Aquaser** (vedi *L'Identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*, per tutte le certificazioni delle società del Gruppo attive nel 2013 o in via di implementazione). Si prevede infine un coinvolgimento dell'Unità Ambiente nel progetto di rating dei fornitori introducendo progressivamente elementi atti a valorizzare gli aspetti di qualità, di tutela ambientale e di sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori.

La gestione dei **principali impianti produttivi del Gruppo** è conforme alla **norma UNI EN ISO 14001:2004**. In alcuni casi è stata conseguita la **registrazione europea EMAS**. Il Gruppo segue, pertanto, il principio del miglioramento continuo, fissando periodicamente nuovi traguardi di efficienza nella tutela ambientale e monitorando specifici indicatori di performance, che segnalano eventuali anomalie rendendo possibili interventi tempestivi.

Nel 2013 sono state confermate **tutte le Certificazioni ambientali** e le **registrazioni europee EMAS** già in essere, che riguardano:

- le **centrali termoelettriche** e le principali **centrali idroelettriche**;
- gli impianti di **termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di termovalorizzazione del pulper di Terni**;
- l'**impianto di trattamento e smaltimento RSU di Orvieto**.

Sebbene l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione che presiede alle tematiche ambientali sia molto

alto, possono verificarsi situazioni, spesso provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di contestazione da parte gli **Organi di controllo competenti**.

Nel corso del 2013 sono state comminate complessivamente **circa 90 sanzioni monetarie** per un valore totale **pari a 167.934 euro** (di cui 78.744 euro ad Acea Ato 2, 20.026 euro ad Acea Ato 5, 23.000 euro ad Umbra Acque e 46.164 euro a Publicacqua).

LA GESTIONE E IL CONTROLLO DI ATTIVITÀ CON IMPATTI AMBIENTALI

Acea oltre a monitorare le attività e i processi che generano impatti ambientali, presta particolare attenzione alla gestione di alcuni elementi – tra i quali l'amianto, l'esaffluoruro di zolfo e l'olio dielettrico – nonché alla misurazione dei campi elettromagnetici e del rumore, nel rispetto della normativa di riferimento e delle comunità locali (vedi i box di approfondimento dedicati).

GESTIONE AMIANTO IN ACEA

Il Responsabile Amianto in Acea, nominato ai sensi del D.M. 06/09/1994, ha essenzialmente compiti di controllo e coordinamento delle attività di manutenzione che riguardano manufatti o impianti "a rischio amianto". Prima di qualunque intervento su queste strutture (manutenzioni, demolizioni, integrazioni impiantistiche ecc), il Responsabile provvede a svolgere i sopralluoghi, a prescrivere le analisi chimiche e a dare istruzioni sulle modalità di svolgimento dei lavori, in coerenza con i risultati della valutazione preliminare.

Le attività del Responsabile Amianto possono essere distinte in **attività ordinarie**:

- ispezione visiva e campionamenti ambientali (qualità dell'aria) semestrali;
- tenuta del registro delle attività effettuate;
- attività di controllo concordate con la ASL RM A Ufficio S.Pre.S.A.L.;

e **monitoraggi straordinari**. Qualsiasi tipo di intervento di manutenzione in zone in cui è stata riscontrata la presenza di amianto o materiale sospetto viene infatti preceduto da un controllo effettuato dal responsabile, che evidenzia eventuali criticità presenti e predispone opportune analisi inerenti. A tal riguardo, sono stati condotti diversi sopralluoghi, su chiamata, per indagini visive e, in alcuni casi, è stato effettuato il prelievo di campioni da analizzare, prima di attività manutentive o al solo fine di verificare l'eventuale presenza di amianto. Per tutti gli interventi effettuati viene tenuta una documentazione consultabile.

In particolare, nell'ultimo triennio sono stati richiesti ed effettuati circa venti interventi di caratterizzazione su materiali sospetti, entro impianti e strutture Acea. Nei casi in cui i controlli hanno dimostrato l'effettiva presenza di amianto, è seguita un'operazione di bonifica con la rimozione in sicurezza di ogni traccia del pericoloso minerale.

MISURE AMBIENTALI: CAMPI ELETTROMAGNETICI E RUMORE

Il Laboratorio di Fisica Tecnica di **Acea Distribuzione** ha eseguito, nel corso del 2013, varie **misurazioni di campo elettromagnetico e di rumore** al fine di verificare la conformità degli impianti alle prescrizioni normative.

Le misurazioni hanno riguardato gli impianti che possono essere considerati "sorgenti" dell'agente fisico in esame e, quindi, tipicamente: cabine primarie e secondarie, linee elettriche ad alta, media e bassa tensione. In molti casi, le misure sono state effettuate anche con l'obiettivo di individuare il migliore dislocamento delle apparecchiature entro i locali tecnici, per minimizzare le emissioni del campo magnetico all'esterno, ovvero per verificare l'efficacia di dispositivi schermanti.

Le misurazioni sono state eseguite da personale specializzato e con apposita strumentazione, secondo le modalità e le procedure prescritte dalle norme vigenti. I punti di misura sono stati individuati sia presso le potenziali sorgenti (cabine e linee elettriche), sia all'interno di proprietà di terzi adiacenti o confinanti con le stesse.

I valori misurati hanno confermato la rispondenza degli impianti di distribuzione elettrica ai requisiti normativi. Laddove potevano verificarsi potenziali situazioni di criticità, si sono poste in essere le azioni necessarie per realizzare **adeguati margini di sicurezza nel rispetto della normativa**.

Complessivamente sono state eseguite **40 misurazioni** di campo elettromagnetico (generato da impianti di distribuzione), **12 rilievi fonometrici** e **1 rilievo fotometrico**.

GESTIONE DEL GAS SF₆ NEGLI IMPIANTI DI ACEA DISTRIBUZIONE

Date le notevoli proprietà isolanti (2 - 3 volte maggiori di quelle dell'aria), l'esafluoruro di zolfo (SF₆) è un gas che consente la **costruzione di apparecchiature** a media e ad alta tensione **di dimensioni particolarmente contenute**. Ciò è particolarmente utile quando è necessaria la realizzazione di impianti elettrici di potenza in porzioni di spazio limitate e tali situazioni si verificano con frequenza nel potenziamento della elettrificazione in zone altamente urbanizzate o che lo sono divenute nel tempo.

Il gas non è velenoso, anche se incompatibile con la vita. La sua criticità è dovuta all'alto assorbimento di energia nell'infrarosso, che lo rende **gas serra** e pertanto **oggetto di rigorosa regolamentazione nell'utilizzo**, a livello sia nazionale sia internazionale.

Le apparecchiature elettriche che beneficiano delle sue straordinarie caratteristiche tecnologiche, in particolare gli interruttori per alta e media tensione, presentano **basso rischio di incendio** e **necessitano di poca manutenzione** anche in presenza di un elevato numero di manovre di apertura/chiusura: caratteristiche che ne hanno sancito il successo in tutto il mondo.

Acea Distribuzione ha utilizzato in maniera significativa, fino a circa un decennio fa, quadri di media tensione isolati in SF₆ nelle cabine secondarie. Oggi utilizza quadri di media e alta tensione anche nelle cabine primarie, nelle quali nel corso del 2013 hanno trovato impiego per reintegri e per sostituzioni conseguenti a lavori di manutenzione, circa 0,73 t di SF₆.

In tabella si riportano, con valutazioni di massima, i quantitativi totali di gas SF₆ in esercizio negli impianti di Acea Distribuzione.

TABELLA N. 62 - GAS SF₆ NEGLI IMPIANTI DI ACEA DISTRIBUZIONE (dati stimati) (2012-2013)

IMPIANTI	QUANTITÀ TOTALI 2012	QUANTITÀ TOTALI 2013
	(t)	(t)
cabine primarie	19,20	19,90
cabine secondarie	9,95	9,78
totale	29,15	29,68

USO E GESTIONE DELL'OLIO DIELETRICO

L'olio minerale dielettrico, per le sue particolari caratteristiche chimico-fisiche che ne fanno un **ottimo isolante elettrico e un buon agente raffreddante**, è utilizzato per costruire trasformatori elettrici, garantendo il necessario isolamento entro le apparecchiature e un efficace smaltimento del calore prodotto durante l'esercizio. Trattandosi di un derivato del petrolio, potenzialmente nocivo per l'ambiente, la sua gestione è sottoposta ad attento monitoraggio.

I trasformatori sono macchine elettriche statiche che - sfruttando opportunamente i fenomeni di induzione magnetica che si verificano tra avvolgimenti "accoppiati" percorsi da corrente alternata - sono in grado di cambiare la tensione elettrica sia in aumento che in diminuzione con rendimenti superiori al 95%. L'invenzione dell'apparecchiatura risale al 1882 ed è considerata opera del francese Lucien Gaulard, che la presentò al pubblico per la prima volta nel 1883 all'Esposizione di Londra. Il trasformatore è ritenuto il maggiore responsabile della diffusione dell'elettricità come vettore energetico, avendo di fatto consentito la trasmissione dell'energia elettrica a grandi distanze, senza eccessive perdite.

Nelle cabine primarie i trasformatori abbassano la tensione elettrica, dal livello in cui avviene la trasmissione ad alta tensione (150 e 220 kV) al livello di media tensione (20 e 8,4 kV), in cui avviene tipicamente la distribuzione cittadina. I cavi in media tensione che escono dalle cabine primarie confluiscono nelle cabine secondarie, presenti in gran numero in tutto il territorio cittadino. Qui altri trasformatori elettrici abbassano ulteriormente la tensione fino al livello di utilizzo finale presso gli utenti (380 e 220 V).

In tabella si riportano, con valutazioni di massima, i quantitativi di olio dielettrico gestiti negli impianti di Acea Distribuzione.

TABELLA N. 63 - OLIO DIELETRICO NEGLI IMPIANTI DI ACEA DISTRIBUZIONE (dati stimati) (2012-2013)

IMPIANTI	QUANTITÀ TOTALI 2012	GESTIONE QUANTITATIVI OLIO DIELETRICO 2013		QUANTITÀ TOTALI 2013
		NUOVI ACQUISTI	DISMISSIONI	
	(A)	(B)	(C)	(A+B+C)
	(t)	(t)	(t)	(t)
cabine primarie	4.587	88	-39	4.636
cabine secondarie	4.800	26	-	4.826
totale	9.387	87,70	-38,89	9.462

LE “SPESE AMBIENTALI”

Le **spese ambientali** che il Gruppo rendiconta, limitatamente alle società del Gruppo che già dispongono di un sistema di contabilità ambientale (circa il 90% del totale), sono definite, a livello europeo, come «*il costo degli interventi intrapresi da un'impresa, direttamente o attraverso terzi, al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative*»⁹².

Le **spese ambientali 2013**, ripartite in investimenti e spese correnti, sono pari a circa **103 milioni di euro** (vedi tabella n. 64).

TABELLA N. 64 - SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2011-2013)

SOCIETÀ DEL GRUPPO	INVESTIMENTI (milioni di euro)			SPESE CORRENTI (milioni di euro)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Acea Produzione	13,59	15,09	1,05	0,37	0,79	0,77
Gruppo ARIA (*)	0,01	0,0	0,0	6,10	7,91	8,67
Aquaser (**)	0,40	0,81	0,19	0,99	1,05	0,91
Acea Distribuzione	0,38	0,71	0,40	1,44	0,40 (***)	0,22
gestioni idriche (****)	72,00	70,24	64,73	4,94	30,18	25,70
totale	86,38	85,24	66,37	13,84	40,32	36,27

(*) Spese riferite ai due impianti di termovalorizzazione.

(**) Spese riferite ai due impianti di compostaggio.

(***) Dato modificato, rispetto al pubblicato 2012, in rettifica ad un errore di trascrizione

(****) LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Acque.

La Raccomandazione 2001/453/CE include tra le spese ambientali anche quelle per la **gestione dei rifiuti**. Le **società idriche del Gruppo**, produttrici di grandi quantità di **fanghi di depurazione** e di altri residui industriali, hanno speso per il loro **smaltimento** nel 2013 **circa 31,4 milioni di euro**, che si sommano ai totali riportati nella tabella.

92 Vedi Raccomandazione 2001/453/CE.

AREA ENERGIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

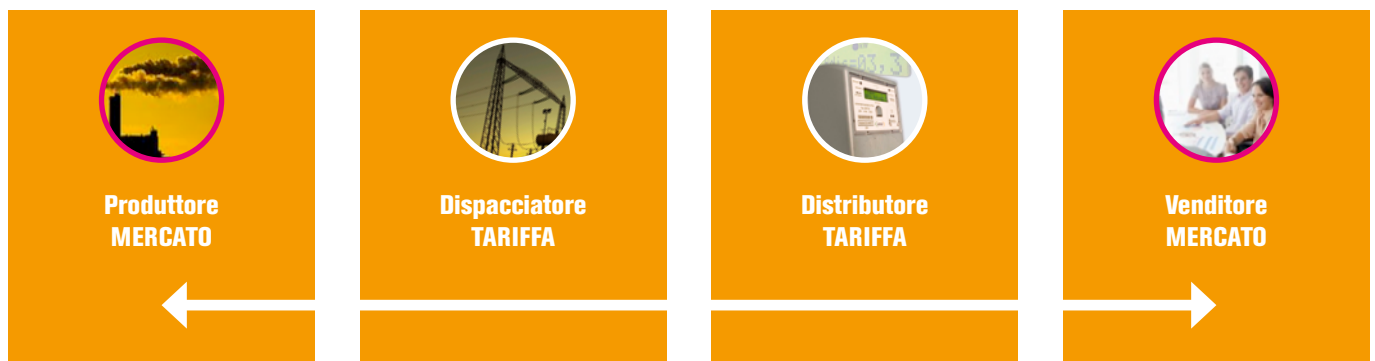
Il capitolo *Area Energia* include Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Produzione e gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A.. Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel dettaglio nel capitolo *Area Ambiente*.

La filiera dell'energia gestita dal Gruppo Acea comprende le seguenti attività:

- **produzione** di energia elettrica e calore;
- **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica⁹³;
- **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

La data di nascita in Italia del processo di trasformazione del mercato dell'energia elettrica è il 1999, anno in cui furono introdotti alcuni meccanismi importati dal mondo anglosassone che li aveva sviluppati e sperimentati con successo nel decennio precedente. L'attuale filiera dell'energia elettrica, figlia di quella trasformazione, prevede che un consumatore riceva la fornitura di energia elettrica come risultato del contributo di quattro segmenti distinti, gestiti da soggetti diversi che operano in modo separato, sebbene integrato, nella catena di creazione del valore (vedi grafico n. 34).

GRAFICO N. 34 - LA FILIERA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Il sistema, pertanto, è complesso e a distanza di 15 anni dal suo avvio soffre ancora di alcune criticità, correlabili, in parte, alla particolare natura del bene prodotto: l'energia elettrica, infatti, nonostante rappresenti il vettore energetico più sostenibile di cui disponiamo, impatta fortemente a livello socio-ambientale, richiede ingenti investimenti infrastrutturali ed ha bisogno del sostegno di attività di ricerca e sviluppo.

Il comparto necessita sia delle forze del mercato e della capacità imprenditoriale dei singoli sia dell'azione regolatoria di un soggetto pubblico, garante della correttezza dei diversi attori. Acea opera su quasi tutti i segmenti della filiera, essendo produttore di energia elettrica, distributore a Roma e venditore in tutto il territorio nazionale.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

LA PRODUZIONE E GLI IMPIANTI DEL GRUPPO

Acea Produzione, il cui capitale è al 100% di Acea SpA, gestisce un insieme di impianti di generazione di energia elettrica composto da:

- 2 centrali termoelettriche ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (circa 80 MW) e Tor Di Valle (circa 145 MW);
- 7 centrali idroelettriche localizzate tra il Lazio e l'Abruzzo (circa 120 MW),

per circa 345 MWe complessivi di potenza installata disponibile.

A questi impianti di generazione elettrica vanno aggiunti i due termovalorizzatori della società A.R.I.A., controllata da Acea al

100%, ubicati rispettivamente a San Vittore del Lazio e a Terni, per circa 37 MW di potenza complessiva. Al completamento dei lavori di revamping della linea 1 dell'impianto ubicato a San Vittore del Lazio, la potenza *waste-to-energy* complessiva disponibile si avvicinerà a 50 MWe.

Il Gruppo dispone anche di un moderno parco generazione fotovoltaica per circa 14 MWe, conservato in proprietà di Acea dopo la vendita della maggior parte degli impianti fotovoltaici posseduti (circa 32 MWe), avvenuta nel 2012 (per un quadro generale della potenza elettrica installata vedi tabella n. 69).

93 Lo sviluppo degli impianti e la gestione del servizio di illuminazione pubblica, dal 2013, fa capo alla società Acea Illuminazione pubblica SpA.

L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

La **produzione complessiva lorda di energia elettrica** nel 2013 è stata di **786 GWh**. L'**aumento del 20%** circa rispetto al dato 2012 (652 GWh) è dovuto principalmente agli effetti positivi – di maggiore efficienza - generati dai lavori di repowering, completati l'anno precedente, sulle centrali idroelettriche di Salisano e di Orte, congiuntamente alle condizioni climatiche favorevoli registrate nell'anno, con piogge superiori alle medie decennali. Una **crescita sensibile della produzione**, con **260 GWh** (202 GWh dall'impianto di San Vittore e 58 GWh da Terni), si è verificata anche nel comparto della **termovalorizzazione dei rifiuti** (+19% rispetto al 2012), grazie al riavvio dell'impianto di Terni. Circa il 46% della produzione da termovalorizzazione è **rinnovabile** in

quanto associata alla combustione della frazione biodegradabile del CDR, pari al 48% del totale e alla frazione biodegradabile del pulper, pari al 39% circa.

La quota complessiva di generazione **da fonte rinnovabile**, con circa **634 GWh**, è risultata nettamente predominante (circa l'81% del totale), con un contributo di **497 GWh** dall'idroelettrico, **120 GWh dalla termovalorizzazione** e **17 GWh da fotovoltaico** (vedi tabella n. 65).

Infine, presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata generata energia termica per circa 99 GWh, utilizzata per servire circa **34.000 abitanti** in zona sud di Roma (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino)⁹⁴ attraverso una rete di teleriscaldamento dedicata.

TABELLA N. 65- ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2011-2013)

FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2011	2012	2013
	TJ (GWh) (*)		
gasolio	16,8 (4,7)	7,0 (1,9)	4,7 (1,3)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	63,9 (17,8)	37,4 (10,4)	37,1 (10,3)
waste to energy (per il 2013: circa il 52% del totale)	268,9 (74,7)	392,9 (109,1)	505,8 (140,5)
totale termoelettrico	349,6 (97,1)	437,1 (121,4)	547,6 (152,1)
idro	1.155,2 (320,9)	1.298,9 (360,8)	1.788,1 (496,7)
waste to energy (per il 2013: circa il 46% del totale)	268,9 (74,7)	392,9 (109,1)	430,6 (119,6)
solare fotovoltaico	185,8 (51,6)	217,5 (60,4)	62,3 (17,3)
totale rinnovabili	1.609,9 (447,2)	1.909,3 (530,4)	2.281,0 (633,6)
totale generale	1.959,6 (544,3)	2.346,4 (651,8)	2.828,6 (785,7)

(*) 1 GWh=3,6TJ

Nel 2013 l'**efficienza media di conversione** dell'energia contenuta nelle fonti primarie (1.996,7 GWh) in energia elettrica (785,7 GWh), è risultata pari a **circa il 39%**.

94 Nel dettaglio il teleriscaldamento serve 34.152 abitanti (dato 2012) e riguarda edifici per una volumetria pari a 3.118.962 metri cubi.

TABELLA N. 66 - ENERGIA POTENZIALE, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA UTILIZZATA (2011-2013)

FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2011	2012	2013
	TJ (GWh) (*)		
gasolio	64,4 (17,9)	27,0 (7,5)	18,4 (5,1)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	197,6 (54,9)	141,1 (39,2)	154,1 (42,8)
waste to energy	2.378,2 (660,6)	3.273,8 (909,4)	4.419,72 (1.227,7)
idro	1.370,5 (380,7)	1.571,7 (436,6)	2.151,0 (597,5)
solare fotovoltaico	1.325,8 (368,3)	1.553,9 (431,6)	444,9 (123,6)
totale generale	5.336,5 (1.482,5)	6.567,5 (1.824,3)	7.188,1 (1.996,7)

(*) 1 GWh=3,6TJ

Il dettaglio dell'efficienza per singolo impianto è fornito nella tabella n. 67.

TABELLA N. 67 - RENDIMENTI MEDI DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA (2011-2013)

CENTRALE	RENDIMENTO MEDIO 2011 (%)	RENDIMENTO MEDIO 2012 (%)	RENDIMENTO MEDIO 2013 (%)
Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	40,7	n.a (*)	n.a. (*)
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	73,6	72,9	69,9
San Vittore	18,6	20,1	17,9
Terni	<i>repowering</i>	<i>repowering</i>	16,4
Montemartini	26,1	26,0	25,4
Salisano	85,8	88,0	87,9
S.Angelo	79,0	70,5	73,4
Orte	98,6	98,6	98,6
Castel Madama	83,0	82,6	83,0
Mandela	91,4	91,4	91,6
centrali minori	58,1	62,1	62,7
impianti fotovoltaici	14,0	14,0	14,0

(*) I livelli di produzione estremamente bassi rilevati del 2012 non hanno consentito di elaborare un significativo indicatore di rendimento; nel 2013 la produzione del ciclo combinato è pari a zero

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta e l'energia potenziale della fonte primaria utilizzata.

INCENTIVI ALLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI IN ITALIA

Le fonti di energia rinnovabile sono incentivate poiché le tecnologie a disposizione per la loro conversione in energia elettrica presentano costi di investimento e di gestione incompatibili con i meccanismi di mercato: non sarebbero, pertanto, competitive, se non fossero sostenute economicamente in ragione delle loro ridotte esternalità ambientali.

L'attuale quadro legislativo che regola l'accesso agli incentivi in Italia è complesso. La produzione da fonte solare (fotovoltaica) è incentivata dal 2005 con provvedimenti specifici, che entro il 2016 dovrebbero portare alla *grid parity*, cioè all'azzeramento del sussidio. A quella data la potenza totale fotovoltaica installata in Italia dovrebbe raggiungere i 23.000 MW e comportare una spesa di incentivazione complessiva compresa tra 6 e 7 miliardi di euro/anno, a decrescere fino ad annullarsi nei 20 anni successivi. Le altre tipologie di fonte rinnovabile, individuate dalla Direttiva 2001/77/CE, sono incentivate con premi alla produzione (*feed-in-tariff*) differenziati tenendo conto del diverso costo di investimento e di gestione delle tecnologie.

Il provvedimento cardine, in questo contesto, è il Decreto Legislativo 28/2011. Il successivo DM Sviluppo economico 6 luglio 2012, *Incentivazione della produzione di energia elettrica da impianti a fonti rinnovabili diversi dai fotovoltaici*, ha implementato un sistema di accesso agli incentivi completamente diverso rispetto alle precedenti versioni e basato su **aste e registri**:

1. gli impianti alimentati a fonti rinnovabili di potenza fino a 5 MW accedono agli incentivi secondo regole che discendono dall'iscrizione in appositi **Registri**;
2. gli impianti di potenza superiore accedono agli incentivi con procedure di **Aste** al ribasso.

La logica ispiratrice di questo nuovo approccio è quella di ridurre i costi globali di incentivazione, introducendo elementi di controllo sul tetto massimo erogabile e aumentando la trasparenza complessiva del sistema.

Nell'ambito della produzione elettrica da fonti rinnovabili non solari, **Accea vede alcuni dei propri impianti beneficiare di incentivi**, in parte concessi secondo precedenti quadri legislativi. In particolare:

- l'impianto di **termovalorizzazione** di San Vittore del Lazio (a regime potenza 36 MW) beneficia di incentivi CIP6 e per una quota residua di Certificati Verdi;
- gli impianti **idroelettrici** di Salisano (Rieti – potenza 24,6 MW) e Orte (Terni – potenza 20 MW), dopo l'intervento di repowering completato nel 2012, hanno ottenuto il riconoscimento di Impianti Alimentati a Fonti Rinnovabili (IAFR) e sono stati ammessi al regime di incentivazione dei Certificati Verdi senza necessità di iscrizione al registro.

Nella tabella n. 68 e nelle schede successive sono forniti alcuni dati descrittivi delle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo. Gli impianti di termovalorizzazione vengono invece descritti nel capitolo dedicato (vedi anche il *Bilancio ambientale*).

TABELLA N. 68 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

CENTRALI TERMOELETTRICHE	CENTRALI IDROELETTRICHE
Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,7 MW	Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW
Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (**) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,3 MW	Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW
Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW	Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda 24,6 MW
	Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 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
totale generale: potenza lorda 345 MW	

(*) Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore.

(**) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud, Mezzocammino e Mostacciano.

PRODUZIONE IDROELETTRICA

CENTRALE A. VOLTA DI CASTEL MADAMA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	9,4 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	148.000 m ³
salto utile (da concessione)	40,29 m
portata massima derivabile	25 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2013	30,38 GWh

CENTRALE G. MARCONI DI ORTE (TERNI)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	20 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6 milioni di m ³
salto utile (da concessione)	11,45 m
portata massima derivabile (da concessione)	180 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2013	80,91 GWh

CENTRALE G. FERRARIS DI MANDELA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	8,5 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6.400 m ³
salto utile (da concessione)	27,15 m
portata massima derivabile (da concessione)	30 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2013	23,05 GWh

CENTRALE SANT'ANGELO (CHIETI)

tipo impianto	a serbatoio
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale (dati di targa)	58,4 MW
capacità del bacino o dei serbatoi asserviti	83,30 milioni di m ³ Bomba 21 milioni di m ³ Casoli
salto utile (da concessione)	141,20 m
portata massima derivabile (da concessione)	40 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2013	179,15 GWh

CENTRALE SALISANO (RIETI)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	24,6 MW
salto utile	85,94 m Capore 242,50 m Peschiera
portata massima derivabile (da concessione)	5,5 m ³ /s Capore 10 m ³ /s Peschiera
energia lorda prodotta nel 2013	180,95 GWh

PRODUZIONE IDROELETTRICA - CENTRALI MINORI

CECCHINA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile (da concessione)	1,1 m ³ /s
salto utile (da concessione)	30 m
energia lorda prodotta nel 2013	1,08 GWh

MADONNA DEL ROSARIO (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile	0,825 m ³ /s
salto utile (da concessione)	43 m
energia lorda prodotta nel 2013	1,21 GWh

PRODUZIONE TERMOELETRICA

GENTRALE DI TOR DI VALLE - CICLO COMBINATO (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	mid-merit (energia elettrica) e teleriscaldamento (energia termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	41,04 MW turbogas n. 1 41,04 MW turbogas n. 2 43,6 MW gruppo a vapore
superficie impianto	35.000 m ²
altezza camini	30 m
quantità combustibile consumato nel 2013	0,00 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2013	0 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2013	0,00%

GENTRALE DI TOR DI VALLE - COGENERAZIONE (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta (energia elettrica) e teleriscaldamento (energia termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	19,32 MW _e
altezza camini	20 m
quantità combustibile consumato nel 2013	4,042 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2013	10,27 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2013	24,01% solo elettrico 69,85% con recupero termico

GENTRALE MONTEMARTINI (ROMA)

tipo combustibile	gasolio basso tenore di zolfo
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	26,1 MW turbogas n. 1 26,1 MW turbogas n. 2 26,1 MW turbogas n. 3
altezza camini	1 x 13,35 m + 2 x 20 m
quantità combustibile consumato nel 2013	0,51 Ml
energia elettrica lorda prodotta nel 2013	1,28 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2013	25,35%

I dati sulla capacità installata sono distinti per fonte energetica e riportati in tabella n. 69. Si evidenzia, rispetto allo scorso anno, una variazione negativa nel solare fotovoltaico e una positiva nel waste to energy, coerentemente con la scelta strategica operata nel 2012, che prevede di sviluppare questo settore industriale mantenendo sostanzialmente stabile il resto della potenza installata in attesa di segnali positivi dal mercato della generazione.

TABELLA N. 69 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2011-2013)

FONTE ENERGETICA	2011	2012	2013
		(MW)	
gasolio	78,3	78,3	78,3
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	144,9	144,9	144,9
waste to energy (*)	25	25	37
Idro	121,7	121,7	121,7
solare fotovoltaico (**)	52	46	13,5
totale generale	421,9	415,9	395,4

(*) Nel 2013 l'impianto WtE di Terni è stato riavviato per il completamento dei lavori di revamping, mentre l'impianto di San Vittore del Lazio è stato considerato solo per le due linee in esercizio.

(**) In data 28.12.2012 sono stati ceduti circa 32,5 MW_p, restando quindi, nel 2013, 13,5 MW_p. Inoltre Acea Reti e Servizi Energetici ha realizzato impianti per terzi, per una potenza complessiva pari a 30 MW_p.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per Centrale, sono riportati nella tabella n. 70.

TABELLA N. 70 - INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2011 - 2013)

FONTE ENERGETICA	CENTRALE	DISPONIBILITÀ TOTALE (%)			INDISPONIBILITÀ PROGRAMMATA (%)			INDISPONIBILITÀ ACCIDENTALE (%)		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
metano	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	95,2	95,9	95,6	0,0	0,0	0,0	4,8	4,1	4,4
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	99,2	99,4	78,4	0,8	0,0	1,1	0,0	0,6	20,5
gasolio	Montemartini	99,9	100,0	99,5	0,0	0,0	0,5	0,1	0,0	0,0
idro	Salisano	37,1	99,3	97,7	62,9	0,1	0,2	0,0	0,6	1,8
	S. Angelo	86,9	92,3	94,5	8,4	4,1	0,2	4,6	3,6	5,2
	Orte	69,3	75,5	95,6	30,6	17,8	0,0	0,1	6,8	4,4
	Castel Madama	99,4	98,5	91,9	0,5	1,5	0,2	0,2	0,0	7,9
	Mandela	97,5	99,4	97,5	0,3	0,2	2,4	2,2	0,4	0,0
	centrali minori	94,7	85,2	99,7	0,1	0,0	0,0	5,2	14,8	0,3

NB: non è possibile fornire il dato delle ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 70 è necessario tener conto delle seguenti definizioni:

- **disponibilità totale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato disponibile per la produzione, inclusi i periodi in cui è rimasto fermo per esigenze del mercato elettrico. È ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile - pari alla differenza tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) - e l'energia massima generabile nel mese.
- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima generabile nel mese.
- **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA: RETI E "SMART GRID"

LE RETI DI DISTRIBUZIONE

Acea Distribuzione è la società del Gruppo titolare della concessione Ministeriale per la gestione della **rete di distribuzione di energia elettrica** di Roma e Formello, estesa per **circa 29.000 km** e in grado di alimentare circa 2,7 milioni di abitanti residenti.

Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 12.000 GWh/anno, Acea è il terzo operatore italiano del settore. Si riportano nella tabella n. 71 i principali dati impiantistici.

TABELLA N. 71 - CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2011-2013)

TIPOLOGIA	U. M.	2011	2012	2013
impianti e potenze				
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.	68	69	70
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	174	173	170
potenza trasformazione	MVA	7.693	7.750	7.787
cabine secondarie in esercizio	n.	12.979	13.030	13.078
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.	12.671	12.749	12.760
potenza di trasformazione	MVA	5.845	5.953	6.032
reti aeree e interrate				
rete alta tensione – linee aeree	km	372	372	335
rete alta tensione – linee interrate	km	241	241	252
rete media tensione – linee aeree	km	488	475	456
rete media tensione – linee interrate	km	9.705	9.775	9.845
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.689	1.683	1.669
rete bassa tensione – linee interrate	km	17.148	17.324	17.450

Si noti come l'indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio** - calcolato come quota percentuale di **cavi in alta tensione (AT) interrati sul totale dei cavi AT** (aerei + interrati) - nel 2013 sia **aumentato**, passando al **43%** (era al 39% nel 2012). L'impatto visivo delle pur indispensabili linee aeree in alta tensione è quindi in progressiva riduzione. Nei prossimi anni si assisterà ad un'accelerazione in questa dinamica di miglioramento, grazie all'avvio dei lavori per il **riassetto della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta (150 kV) e altissima tensione (220 e 380 kV)**, secondo il Protocollo d'intesa siglato tra Acea Distribuzione, Roma Capitale e Terna SpA. Il progetto prevede la costruzione di 123 km di nuove linee aeree e la demolizione di quasi 300 km di linee aeree esistenti **in un territorio che attraversa ben 11 aree naturali protette**. L'obiettivo è di ottenere nei primi mesi del 2014 le ultime autorizzazioni necessarie ed avviare i lavori, per iniziare le fasi operative nello stesso anno.

Le **perdite di energia sulla rete**, dovute principalmente al riscaldamento dei conduttori per effetto Joule, risultano pari a **circa il 6,4% del totale veicolato**, in linea con i valori medi nazionali.

Tuttavia la gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma è improntata al miglioramento continuo delle prestazioni, anche sotto il profilo dell'efficienza energetica; per questo sono in corso di svolgimento - o sono state programmate per essere a breve avviate - numerose iniziative di riduzione delle perdite che vanno dall'installazione di trasformatori a basse perdite, alla sostituzione dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV. È inoltre proseguito il progetto *Smart-network Management System*⁹⁵, finalizzato al miglioramento delle prestazioni delle reti grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi operativi dedicati alla loro gestione. Con tali iniziative si prevede al 2016 di conseguire una riduzione dell'1,5% nelle perdite di energia per effetto Joule sulla rete di distribuzione di Roma, corrispondenti a circa 1.200 t/anno di CO₂ evitata.

SMART GRID

Anche nel 2013 Acea Distribuzione è andata avanti con i progetti già avviati e con nuovi sviluppi della ricerca nel settore delle smart grid. Il **progetto pilota Smart Grid**, avviato nel 2011⁹⁶, riguarda una porzione di rete già in esercizio nell'area di Raffinerie e Ponte Galeria; i lavori del progetto pilota, suddiviso in sottoprogetti, sono **proseguiti sino a completamento nel 2013 ed è inoltre prevista una fase di monitoraggio per tutto il 2014**. I risultati ottenuti per le azioni di automazione della rete MT, monitoraggio della rete MT/BT e telecontrollo di linea BT hanno portato Acea Distribuzione ad inserire nel piano investimenti 2013 una fase di pre-industrializzazione (denominata **Smart Oriented**), che si completerà nei primi mesi del 2014, e che prevede di:

- replicare i risultati ottenuti dal progetto pilota su contesti urbani diversi della città di Roma;
- estendere i benefici attesi in termini di continuità del servizio sulle aree interessate;
- ingegnerizzare le soluzioni trovate (fino ad ora sviluppate in termini prototipali) per permetterne il passaggio definitivo alla fase industriale, abilitando fornitori diversi alla soluzione ad oggi sviluppata con singoli partner tecnologici.
- abilitare sistemi e processi alla successiva fase di investimento massivo.

Nell'anno sono poi stati avviati ulteriori sviluppi sperimentali in merito all'innovazione tecnologica applicata alle reti di distribuzione dell'energia, in particolare il **progetto** inerente allo **Storage Distribuito** su una dorsale in media tensione (vedi capitolo *Clienti e collettività*, sottoparagrafo *La qualità nell'area energia*).

95 Il progetto è stato presentato da Acea Distribuzione nel 2010 al Ministero dello sviluppo economico con istanza di accedere alle agevolazioni finanziarie previste dal fondo per l'innovazione tecnologica (FIT). A valle della positiva conclusione della fase negoziale, nel luglio 2012 la società ha presentato il progetto definitivo, per un importo complessivo di circa 11,6 milioni di euro. Sono in corso di svolgimento gli ultimi passaggi procedurali prima del definitivo avvio del progetto.

96 Il progetto pilota Smart grid di Acea Distribuzione è stato presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel novembre 2010 e selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati (vedi *Delibera ARG/elt 12/11*).

IL RISPARMIO ENERGETICO

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA E COGENERAZIONE

In Italia da circa un decennio esiste un **quadro normativo** di riferimento **molto avanzato** (DM 20 luglio 2004 e DM 21/12/2007, integrati dal D. Lgs. 115/2008) che **spinge gli operatori del comparto energia a realizzare iniziative di risparmio energetico** sempre più impegnative e sfidanti. La chiave di volta del meccanismo escogitato dal legislatore è stata la creazione di un **mercato dell'efficienza energetica**, nel quale il lato domanda è rappresentato dall'obbligo - posto in capo alle società di distribuzione dell'energia elettrica o del gas - di conseguire risparmi misurabili e "certificabili", mentre il lato offerta è soddisfatto da società appositamente costituite, in un tipico esempio di green economy. Il prodotto scambiato sul mercato è il **Titolo di Efficienza Energetica (TEE)**, un certificato che attesta il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia, attraverso interventi d'incremento di efficienza energetica.

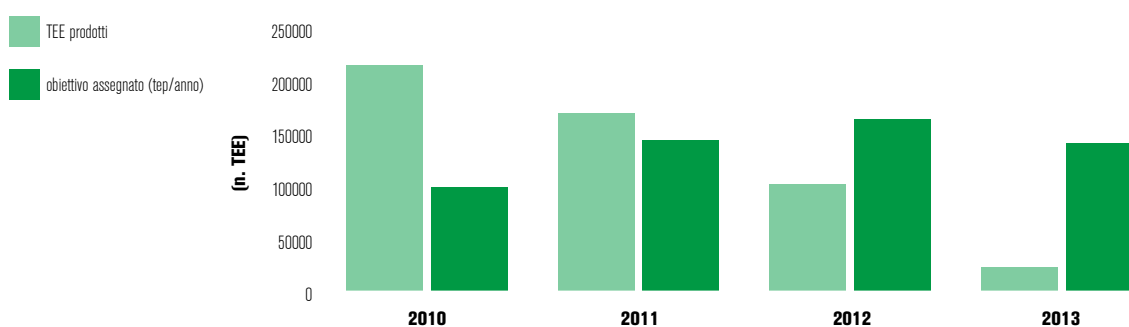
Com'è noto, il risparmio energetico genera riduzione dei costi e, nella maggior parte dei casi, un'iniziativa di efficientamento si ripaga con il valore dell'energia risparmiata. Tuttavia, se ad un'unità di risparmio energetico (tep) viene assegnato un valore economico aggiuntivo, come previsto nel meccanismo dei TEE, si introduce uno stimolo potente ad investire in efficienza: negli ultimi 8 anni sono stati scambiati sul portale del Gestore dei Mercati Energetici (GME) oltre 9 milioni di TEE.

Il 28 dicembre 2012 un Decreto interministeriale ha introdotto alcune importanti novità al meccanismo, per renderlo ancora più efficace. In particolare ha definito **nuovi criteri di quantificazione dei risparmi** associati ad iniziative standard (descritte da schede tecniche puntuali), ed ha posto **nuovi obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico** per il periodo 2013-2016, in coerenza con la **Strategia Energetica Nazionale (SEN)** emanata dal Governo italiano in vista degli obiettivi europei al 2020.

Acea, in qualità di soggetto obbligato attraverso la controllata Acea Distribuzione, ha scelto di dotarsi di una propria società di Servizi Energetici (ESCO), **Acea Reti e Servizi Energetici**, istituita per cogliere le opportunità che il mercato del risparmio energetico offre agli operatori. Sin dal 2006 la società ha svolto un'intensa attività di efficientamento energetico, implementando numerose iniziative presso un gran numero di clienti e anche presso molti impianti Acea. Il risultato è stata la produzione di centinaia di migliaia di Titoli di Efficienza Energetica, **in sensibile esubero** (circa 600.000 TEE) **rispetto a quanto necessario per assolvere l'obbligo di Acea Distribuzione** (circa 700.000 TEE). Tale esubero è stato nel tempo in gran parte venduto sul mercato, per capitalizzare il lavoro svolto, finanziato con importanti risorse economiche. A ciascun TEE conseguito è infatti associato un investimento di circa 100 euro, che genera un risparmio in termini di mancate emissioni di CO₂ pari approssimativamente a 3 tonnellate/anno. Considerando che un TEE, ottenuto ad esempio sostituendo infissi a vetro singolo con prodotti moderni a doppio vetro, comporta una riduzione di emissioni climalteranti pari a 120 t CO₂ in 40 anni, si comprende perché l'efficienza energetica sia considerata il modo più economico per contrastare i cambiamenti climatici. Acea ha condiviso questa visione e investito in efficienza energetica conseguendo un risultato in termini di riduzione delle emissioni in atmosfera, riferito solo alla quota d'obbligo, stimabile in circa 6 milioni di t di CO₂ nel periodo 2005-2013, a fronte di un investimento pari a circa 70 milioni di euro.

Negli ultimi quattro anni, e in particolare nel 2013 (vedi grafico n. 35), Acea ha progressivamente ridotto la produzione dei TEE, scegliendo di rallentare l'avvio di nuove iniziative di risparmio per dare spazio ai necessari approfondimenti sulle recenti novità normative introdotte, in vista del nuovo scenario che si andrà delineando.

GRAFICO N. 35 - OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE E TEE PRODOTTI (2010 - 2013)



ANNO	OBIETTIVO ASSEGNATO (TEP/ANNO)	TEE PRODOTTI (N. TEE)
2010	99.149	215.185
2011	143.702	169.430
2012	163.776	101.798
2013	140.938	23.270

Tra le attività di competenza di Acea Reti e Servizi Energetici si ricordano la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**⁹⁷ che producono, in modo combinato, energia elettrica, calore e freddo. **Nel 2013 la società controllata Ecogena ha gestito**

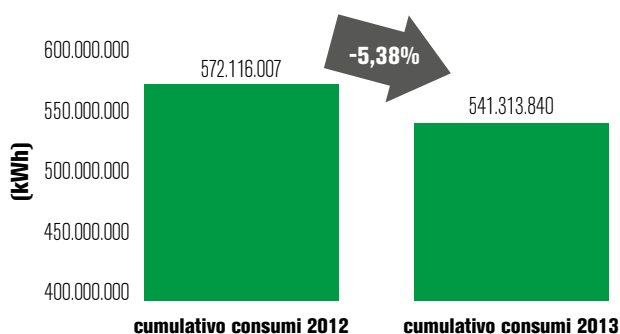
impianti per un totale di 3,5 MW di potenza cogenerativa, abbinati a reti di teleriscaldamento, ed ha avviato alla costruzione alcuni impianti di Cinecittà e di Europarco, che avranno una potenza complessiva di 2,0 MW.

L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO NEL GRUPPO ACEA

Il Gruppo considera prioritario l'obiettivo di contenere i consumi energetici attraverso un **recupero di efficienza nei processi gestiti**. Negli ultimi anni sono stati realizzati diversi interventi di efficientamento energetico sia nelle **società dell'area idrica** sia nell'**area reti e nell'area ambiente**. In particolare, per l'area idrica, è da segnalare che le principali aziende del Gruppo, nel loro complesso, hanno presentato **nel 2013 una riduzione dei consumi di oltre il 5% rispetto all'anno precedente**

(vedi grafico n. 36), nonostante il costante aumento dei livelli di servizio richiesti dalle evoluzioni normative del settore idrico nazionale. Hanno contribuito a questa riduzione di consumi sia gli efficientamenti energetici svolti negli anni precedenti sia l'attenzione gestionale al tema della riduzione delle emissioni di gas serra.

GRAFICO N. 36 - SOCIETÀ IDRICHE: COMPARAZIONE DEL CONSOLIDATO DEI CONSUMI ENERGETICI (2012-2013)



NB: i dati dei consumi energetici delle principali società idriche (Acea Ato 2, Ato 5, Publicacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque, Gori, Gesesa), rappresentati nel grafico, sono cumulati pro quota di consolidamento. I valori sono suscettibili di rettifica per eventuali conguagli, come previsto dall'Autorità, sebbene si stimi che la variabilità dei dati, in caso di conguagli, non supererebbe il punto percentuale.

Per quanto concerne le **attività di audit energetico e risparmio energetico dell'area reti**, il Gruppo esegue, con regolarità, verifiche ispettive presso i propri impianti. Nel 2013, ad esempio, la società **Acea Distribuzione** ha potuto valutare il risparmio energetico conseguito grazie all'eliminazione del livello di tensione 8,4 kV a vantaggio del livello 20 kV (attività in corso da diversi anni), quantificabile in circa 0,7 GWh/anno. La società ha inoltre pianificato altri interventi di risparmio energetico per il 2014.

Nel 2013, la società **A.R.I.A.**, facendo seguito all'attività di audit energetico avviata l'anno precedente presso l'**impianto di San**

Vittore del Lazio, ha svolto alcuni approfondimenti per verificare le potenziali aree di miglioramento individuate, in un bilancio costi/benefici e attuabilità tecnica, in considerazione degli eventuali adempimenti normativi connessi. Questa fase di screening si è conclusa con l'identificazione di due sezioni presso le quali è possibile intervenire: il sistema di produzione aria compressa e l'impianto di illuminazione esterna. Si procederà, nel corso del 2014, alle successive azioni propedeutiche all'implementazione delle migliori.

⁹⁷ 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.

AREA AMBIENTE - GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include le attività della società SAO che si occupa della raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti, gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A., gli impianti di produzione del compost della società Aquaser.

L'importanza di un'efficiente gestione del ciclo dei rifiuti, con le rilevanti implicazioni di tipo economico, ambientale e sociale ad essa associate, è oramai universalmente riconosciuta.

Acea, in anni recenti, ha scelto di porre la propria esperienza e la propria capacità imprenditoriale anche in questo settore, impegnandosi:

- nel trattamento di rifiuti solidi urbani (RSU) e di altre tipologie

(il verde da raccolta differenziata, rifiuti industriali, ecc.), con recupero di materiale (vetro, plastica, ferro, altri metalli, carta e cartone) e smaltimento in discarica dei residui;

- nell'incenerimento dei rifiuti con recupero energetico;
- nella produzione di compost di alta qualità da avviare in agricoltura.

UN QUADRO LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO IN ITALIA: IL CODICE AMBIENTALE

A livello nazionale, il provvedimento legislativo di riferimento per la gestione dei rifiuti è rappresentato dal D. Lgs. n. 152/2006 (cd. "Codice ambientale"), che ha sostituito lo storico D. Lgs. n. 22/1997 (cd. "Decreto Ronchi"). Esistono poi regolamenti comunitari "self executing", cioè ad applicazione immediata, e provvedimenti nazionali di recepimento di direttive europee. Per Acea assumono particolare importanza anche il D. Lgs. n. 36/2003, che disciplina le discariche, e il D. Lgs. n. 133/2005, che regola l'incenerimento e il coincenerimento dei rifiuti. Nel loro complesso le disposizioni citate determinano un quadro di riferimento piuttosto complesso e a volte di difficile interpretazione.

Nel seguito si approfondiscono alcuni aspetti operativi legati alle attività citate, cercando di mettere in luce l'elevato livello di tecnologie e di competenze specialistiche richieste da una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti.

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI: UNA GESTIONE SOSTENIBILE

Il Gruppo Acea, tramite la società SAO (Servizi Ambientali Orvieto), gestisce un importante impianto di trattamento dei rifiuti urbani nel comune di Orvieto, in Umbria, dove svolge attività di selezione, compostaggio e messa a discarica, nel rispetto dei sistemi di gestione ambientale certificati **UNI EN ISO 14001:2004** ed **EMAS III/2009** e del sistema per la sicurezza **OHSAS 18001:2007**.

In linea con la politica ambientale e di sostenibilità del Gruppo Acea, SAO gestisce le attività perseguendo il massimo recupero dei materiali, favorendo inoltre la produzione di energia da fonti rinnovabili e la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica.

Nel luglio 2013 è stata attivata una **nuova linea di trattamento anaerobico** della matrice organica dei rifiuti, che consente la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas liberato dalla digestione.

Nel sito è presente un impianto fotovoltaico, di proprietà di Acea Reti e Servizi Energetici, che riveste interamente la superficie di copertura dell'edificio che ospita gli impianti di selezione, trattamento e compostaggio. Nel 2013 l'impianto fotovoltaico ha prodotto 556.740 kWh (nel 2012 circa 543.000 kWh) di cui 385.157 kWh utilizzati dagli impianti in loco.

RECUPERO DI ENERGIA DA BIOGAS E DA FOTOVOLTAICO

La produzione del **biogas**, derivante dal deperimento organico dei rifiuti in discarica, viene destinata in SAO a recupero energetico. L'impianto dedicato a questa attività è costituito principalmente da un motore a combustione interna di potenza pari a circa 1 MW_e, ed è situato in prossimità della discarica, dove sono presenti camini drenanti che collezionano il biogas. Nei periodi di fermo impianto (per guasti, manutenzioni, etc.), il biogas viene bruciato in torcia.

L'impianto è dotato di un sistema di abbattimento dei fumi emessi al camino, assicurando una soddisfacente rimozione degli inquinanti.

L'impianto **fotovoltaico**, realizzato e gestito da Acea Reti e Servizi Energetici, riveste interamente la superficie di copertura dell'edificio che ospita gli impianti di selezione, trattamento e compostaggio. Ha una potenza nominale di 515 kW_p e nel 2013 ha prodotto complessivamente 557 MWh, quasi interamente utilizzati per coprire il 24% circa del fabbisogno energetico totale degli impianti stessi.

Fonte: Dichiarazione ambientale SAO, maggio 2013

INCENERIMENTO DEI RIFIUTI E RECUPERO ENERGETICO

L'Unione Europea si è posta l'obiettivo di disaccoppiare le dinamiche di crescita e sviluppo degli Stati membri dalla parallela produzione di rifiuti. Il quadro giuridico proposto, di conseguenza, è rivolto a ridurre i rifiuti sin dalla concezione dei prodotti.

Ad esempio, attraverso una maggiore attenzione all'eco-design dei beni di largo consumo ed al contenimento del packaging. Per ciò che comunque residua dallo svolgimento delle attività umane, l'accento è posto sul recupero e sul riciclaggio dei materiali. In subordine viene considerato valido il recupero energetico, mentre la discarica andrebbe presa in considerazione solo quando è impossibile o diseconomico trovare soluzioni alternative.

La Direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008, è il provvedimento cardine in questo settore.

Tra le operazioni di **recupero** è compreso il **processo di termovalorizzazione**⁹⁸ che, oltre a comportare vantaggi considerevoli sotto il profilo energetico ed economico, rappresenta un trattamento che consente di ottenere la notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione biologica dei rifiuti.

Vanno in questa direzione sia la produzione di combustibile da rifiuto (CDR) sia la sua termovalorizzazione in impianti dedicati; si

tratta, infatti, di processi ispirati a politiche integrate per la gestione dei rifiuti che hanno il duplice obiettivo di ridurre le quantità da conferire in discarica e di attuare recupero energetico.

In Acea il processo di termovalorizzazione è affidato alla società **A.R.I.A.**, che lo svolge tramite **due impianti** siti a San Vittore del Lazio e a Terni. Entrambi gli impianti dispongono di un sistema di gestione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** e sono registrati **EMAS**. Le problematiche della sicurezza sono gestite tramite un sistema di gestione conforme alla norma **OHSAS 18001:2007**.

L'impianto di **San Vittore del Lazio (FR)** è costituito da **tre linee indipendenti** di termovalorizzazione progettate per essere alimentate con **combustibile derivato da rifiuti (CDR)**. Ciascuna linea ha potenza elettrica pari a circa 12 MW_e. La linea 1 è attualmente in fase di revamping, pertanto la capacità di trattamento dell'impianto, che a regime sarà pari a 320.00 t/anno, **nel 2013 è stata di 224.200 t, con una produzione di energia elettrica lorda di circa 203 GWh**. L'impianto, per le sue caratteristiche tecnologiche avanzate e la sua potenzialità di trattamento, svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio.

TABELLA N. 72- IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2011-2013)

	U. M.	2011	2012	2013
CDR termovalorizzato (*)	t	158.557	218.256	224.220
energia elettrica lorda prodotta	(GWh)	149,43	218,24	202,23
rendimento di conversione (**)	kWh/kg CDR	0,94	1,00	0,90

(*) Insieme al CDR l'impianto utilizza metano (3.649.586 Nm³ nel 2013) come combustibile ausiliario per il mantenimento costante delle condizioni ottimali in camera di combustione.

(**) Rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta e quantità di rifiuti termovalorizzati.

L'impianto di **Terni** è costituito da **una singola linea di termovalorizzazione** di potenza pari a circa **12 MWe** e utilizza come combustibile il **pulper di cartiera**, derivante dalla lavorazione della cellulosa per la produzione di carta. **A fine dicembre 2012** l'impianto è stato riattivato, dopo un fermo di due anni circa, reso necessario per eseguire radicali interventi di revamping.

TABELLA N. 73- IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2013)

	U. M.	2013
pulper termovalorizzato (*)	t	69.417
energia prodotta lorda	GWh	57.856
rendimento elettrico (**)	kWh/kg	0,83

(*) Insieme al pulper l'impianto utilizza metano (1.582.143 Nm³ nel 2013) come combustibile ausiliario per il mantenimento costante delle condizioni ottimali in camera di combustione.

(**) Rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta (MWh) e quantità di pulper termovalorizzato.

LA PRODUZIONE DI COMPOST

Il ciclo dei rifiuti gestito dal Gruppo include anche il trattamento di **rifiuti organici**, costituiti da potature, frazione organica dei rifiuti solidi urbani (RSU) e **fanghi di depurazione** provenienti dal ciclo di gestione integrata delle acque. Con queste materie prime di scarto, sapientemente dosate e fatte interagire tra loro all'interno di impianti tecnologicamente avanzati, viene prodotto un **compost di alta qualità**, molto apprezzato dagli agricoltori che lo usano per rinforzare terreni impoveriti dall'uso prolungato.

La società **Aquaser** gestisce due impianti di compostaggio, uno ad Aprilia, in provincia di Latina, in cui opera la controllata **Kyklos**, l'altro a Monterotondo Marittimo, in provincia di Grosseto, in cui opera la controllata **Solemme**.

98 Titolo IV del D. Lgs. n. 152/2006: operazioni di recupero "R1".

L'IMPIANTO DI COMPOSTAGGIO DI KYKLOS

Il trattamento dei rifiuti realizzato nell'impianto gestito da Kyklos utilizza le migliori tecnologie disponibili (Best Available Techniques) per ridurre al minimo gli effetti negativi sull'ambiente che potrebbero verificarsi durante lo svolgimento delle operazioni di trasformazione bio-chimica finalizzate alla produzione di *compost*.

I rifiuti conferiti in impianto seguono due linee: i rifiuti verdi (potature) vengono ricevuti all'aperto, e qui triturati; i rifiuti umidi (fanghi di depurazione delle acque reflue e frazione organica dei rifiuti urbani - FORSU) vengono invece scaricati direttamente in un grande capannone chiuso, nel quale l'aria viene aspirata e depurata prima dell'emissione in atmosfera, per evitare la diffusione di odori. Entro questo capannone avvengono le lavorazioni più importanti, ad iniziare dalla miscelazione ottimale delle diverse tipologie di rifiuto. Questa fase è critica perché dal giusto dosaggio delle quantità immesse dipende la qualità del compost finale, cioè la sua capacità di migliorare i terreni agricoli, soprattutto quando sono dedicati a coltivazioni di eccellenza.

Il materiale risultante dalla miscelazione iniziale viene collocato entro 8 biocelle che costituiscono il cuore dell'impianto di compostaggio. Si tratta di ambienti confinati, ricavati entro il capannone principale, nei quali si può facilmente agire sui parametri del processo biologico (temperatura, umidità, contenuto di ossigeno, portata di aria), monitorati tramite sonde. Le biocelle sono munite di insufflatori d'aria e spruzzatori di acqua, per ridurre la temperatura della massa in fermentazione, mantenerne il giusto grado di umidità e fornire ossigeno alla flora batterica. Dopo 9 giorni le masse vengono prelevate dalle biocelle e trasferite su platee areate dal basso, anch'esse collocate entro il medesimo capannone. Dopo circa 25 giorni di areazione controllata, le masse completano la fase di biossidazione accelerata e perdono le caratteristiche odorigene che le contraddistinguevano all'inizio del processo. A questo punto vengono traslate in un secondo capannone chiuso, anch'esso sottoposto a ricambio forzato di aria con purificazione prima dello scarico in atmosfera. Qui risiedono per ulteriori 65 giorni divenendo compost che viene trasferito in apposita area di stoccaggio, da cui viene prelevato per la vendita.

Il potenziale sviluppo di odori, come accennato, è controllato mediante due distinti impianti di aspirazione dell'aria asserviti ai due capannoni: quello principale ospitante le biocelle e quello secondario di maturazione della massa ossidata.

In entrambi i flussi gassosi l'abbattimento degli odori si ottiene mediante un pre-trattamento di lavaggio delle arie esauste in un container orizzontale e in una torre di lavaggio fumi (*scrubber*) dove vengono abbattute le polveri e l'ammoniaca.

Quindi il flusso gassoso viene convogliato attraverso un biofiltro in materiale vegetale (radici di erica) sulla cui superficie microrganismi specializzati metabolizzano gli inquinanti, in particolare le sostanze responsabili degli odori.

Il liquido ad alta concentrazione di inquinanti, che si forma durante le fasi di compostaggio (percolato), viene attualmente raccolto e avviato a trattamento in impianti esterni autorizzati. È tuttavia previsto che a inizio 2014 tutte le acque di processo e la maggior parte delle acque meteoriche vengano depurate *in house* entro un impianto a osmosi inversa in fase di ultimazione. Le acque trattate saranno completamente ri-utilizzate nelle diverse fasi del processo, ad esempio per irrorare le masse all'interno delle biocelle o per alimentare le torri di lavaggio fumi (*scrubber*), azzerando in tal modo i consumi di risorsa primaria.

Nell'anno è proseguito l'iter per l'implementazione di un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza, secondo lo standard UNI EN ISO 14001 e la normativa OHSAS 18001.

Nel 2013 il servizio di trasporto e recupero/smaltimento di rifiuti solidi e liquidi ha interessato un totale di oltre **240.000 tonnellate di rifiuti**, di cui **circa 165.000 tonnellate** relative a **fanghi di depurazione** provenienti dalla maggior parte delle società idriche del Gruppo e che hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 3% a spandimento diretto in agricoltura;
- 84% a compostaggio.

Il restante 13% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

L'impianto di **Kyklos**, con una **potenzialità attuale di 66.000 tonnellate/anno** di rifiuti compostabili, **potrà trattare fino a 120.000 tonnellate/anno**, grazie

all'autorizzazione ottenuta a marzo 2013. È stata inoltre autorizzata la realizzazione di una **nuova sezione di digestione anaerobica** che permetterà il recupero di energia elettrica e termica, tramite lo sfruttamento in combustione del biogas prodotto durante la stessa digestione. L'impianto di **Solemme** ha una **potenzialità di 26.100 tonnellate/anno** di rifiuti compostabili, includendo anche i fanghi di depurazione civile, i fanghi agroalimentari, sfalci e potature. Con l'autorizzazione già ottenuta nel dicembre 2012 per la **realizzazione di una nuova sezione** di digestione anaerobica, per la quale si stanno mettendo in atto i relativi adempimenti urbanistici, si raggiungerà una capacità di trattamento **fino a 70.000 tonnellate/anno**. Per dati puntuali del compost prodotto si veda il *Bilancio ambientale*.

AREA IDRICA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, illustrata con maggiore approfondimento, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque.

I dati ambientali delle società idriche sono imputati ad Acea al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione della holding al capitale sociale, per il ruolo svolto nella gestione industriale delle attività.

Dopo una lunga storia di gestione idrica svolta esclusivamente nel territorio del Comune di Roma, Acea oggi è gestore del servizio idrico integrato (SII) in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni - il Lazio, la Campania, l'Umbria e la Toscana - qualificandosi come leader nazionale del settore, ed è operativa anche all'estero⁹⁹.

Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,5**

milioni di abitanti, con **volumi di acqua potabile** immessi in rete pari a circa **1.271 milioni di metri cubi** nel 2013 (vedi grafico n. 37).

Nel solo ATO 2-Lazio centrale, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 73¹⁰⁰ in gestione al 31 dicembre 2013 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, tra residenti e fluttuanti, è stato di **604,6 milioni di metri cubi** (di cui 473 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino).

GRAFICO N. 37 - VOLUMI DI ACQUA POTABILE IMMESSI IN RETE PER SOCIETÀ (2013)

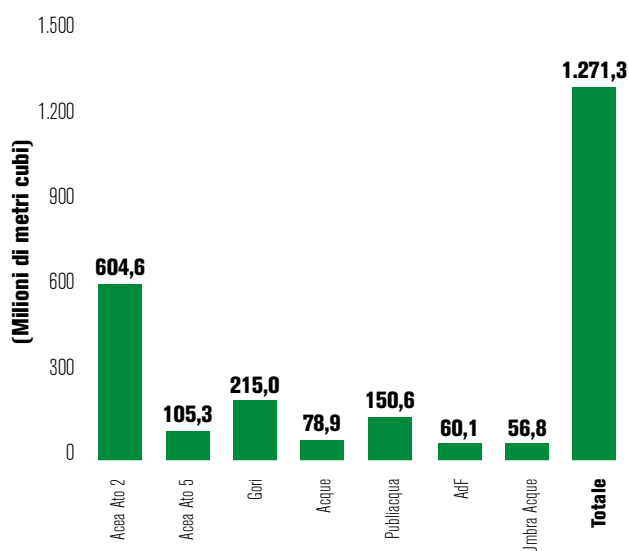
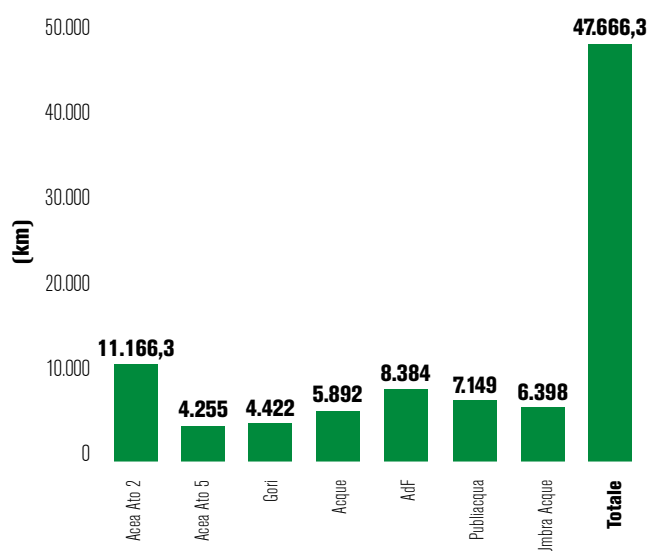


GRAFICO N. 38 - LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2013)



NB: la rete include acquedotto, adduzione e distribuzione. Per Acque SpA, in mancanza dei dati 2013 definitivi, si è utilizzato il dato 2012.

LE ATTIVITÀ NEL LAZIO CENTRALE: SORGENTI E AREE PROTETTE

Nella Roma antica, per l'approvvigionamento idrico della città si privilegiava la costruzione di imponenti acquedotti, alimentati da sorgenti incontaminate che si trovavano spesso a grande distanza dal centro abitato. In tal modo si evitavano i problemi di inquinamento, tipici dello sfruttamento di risorse locali, e le conseguenti temute epidemie.

Ancora oggi il Gruppo, tramite la società **Acea Ato 2**, adotta un approccio simile, con il risultato di aver reso Roma una delle

poche grandi metropoli al mondo che possono vantare **disponibilità abbondante di risorsa idrica** che non richiede **alcun trattamento preliminare di potabilizzazione**, essendo di **qualità eccellente** sin dalla sua origine.

Il sistema di approvvigionamento che presiede a questo importante servizio, reso all'intera provincia di Roma, si basa su **otto grandi acquedotti** per uno sviluppo complessivo di oltre 200 km di rete (ai quali si aggiungono altri 1.341 km di rete di adduzione e 9.618 km di rete di distribuzione di acqua potabile), e una portata che raggiunge i 20.000 litri/secondo. Ad integrazione di questo patrimonio di inestimabile valore ci sono alcuni campi pozzo e la riserva costituita dal lago di Bracciano, utilizzata solo in caso di emergenza.

⁹⁹ In Perù, Honduras e Repubblica Dominicana; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 5,3 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari all'1,6%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo *Le attività estere*, al quale si rinvia.

¹⁰⁰ In altri 21 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

Consapevole della fragilità degli ecosistemi che presiedono al continuo rinnovamento della risorsa idrica, Acea pone la più grande attenzione alla sua **tutela** e alla sua **salvaguardia**, seguendo scrupolosamente le disposizioni del D. Lgs. n. 152/2006, che all'art. 94 disciplina le modalità di **protezione delle aree in cui sono presenti acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano**.

La tabella n. 74 riporta la locazione e la superficie in metri quadri delle aree sottoposte a tutela.

TABELLA N. 74 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE

AREA SENSIBILE	UBICAZIONE	SUPERFICIE (m²)
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	598.530
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	586.600
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	3.519.600
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	10.050
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	441.280
sorgenti Pertuso (*)	comune di Trevi – Filettino (Lazio)	77.740
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	50.300
pozzi di Finocchio	comune di Roma	31.153

NB: Le aree di salvaguardia delle sorgenti di Vallepietra sono allo studio della Regione, le proposte delle aree di salvaguardia dei pozzi ex Casmez e della Doganella sono state completate per essere sottoposte all'approvazione della Regione. A seguito della Delibera della G.R. n. 537 del 2 novembre 2012, sono state individuate nuove aree di salvaguardia per le sorgenti nella zona di captazione dei Colli Albani (Acqua Felice – Sorgenti Pantano, Sorgenti Acqua Vergine, Pozzi Torre Angela, Pozzi Finocchio). Le nuove superfici (ampliamenti) non sono al momento quantificabili.

(*) In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale è necessario attingere anche al Pertuso, interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da apposita ordinanza emanata dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.

Per quanto riguarda la risorsa non potabile, essa è fornita da fonti di approvvigionamento di qualità meno pregiata e distribuita attraverso una specifica rete di distribuzione di Roma dedicata all'innaffiamento di parchi e giardini.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Ogni società del Gruppo esegue, in modo pianificato e regolare, il monitoraggio della qualità delle acque potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente dopo depurazione. I controlli analitici sulle acque distribuite agli utenti assumono, infatti, un rilievo fondamentale per i riflessi sanitari che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in questo ambito è rappresentata nelle tabelle nn. 75 e 76 e nei grafici nn. 39 e 40).

TABELLA N. 75 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2011-2013)

SOCIETÀ	N. CONTROLLI ANALITICI		
	2011	2012	2013
Acea Ato 2	337.529	328.202	339.229
Acea Ato 5	94.327	79.953	78.830
Gori	82.193	70.488	71.409
Acque	254.297	330.569	355.380
Publiacqua	189.508	192.653	185.399
Acquedotto del Fiora	65.007	87.079	90.472
Umbra Acque	79.876	80.257	80.205
totale	1.102.737	1.169.201	1.200.924

GRAFICO N. 39 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2013)

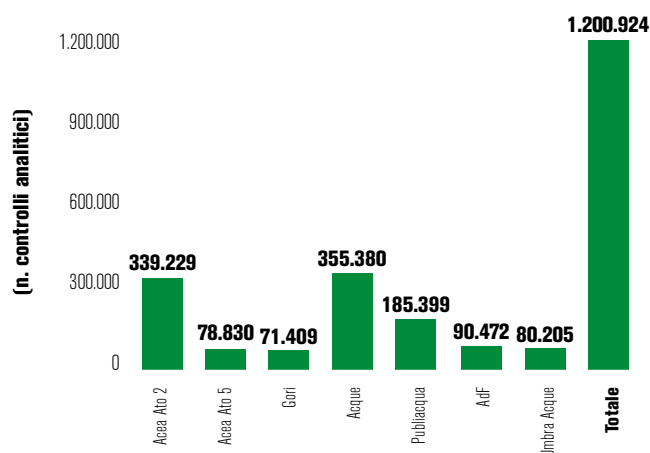
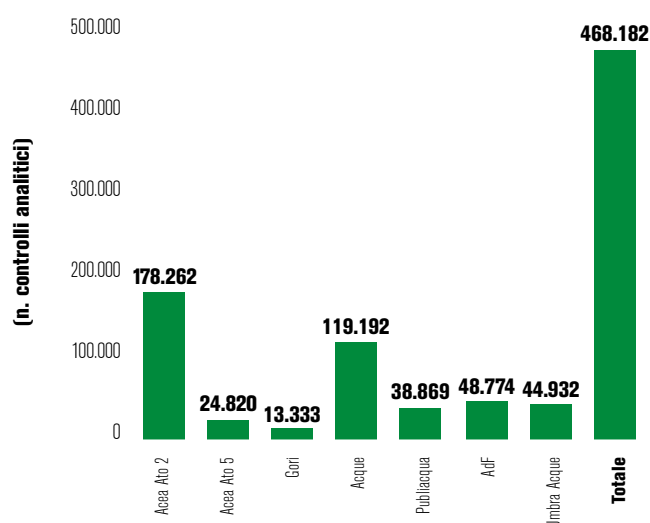


TABELLA N. 76 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2011-2013)

SOCIETÀ	N. CONTROLLI ANALITICI		
	2011	2012	2013
Acea Ato 2	95.527	122.231	178.262
Acea Ato 5	17.786	23.816	24.820
Gori	14.986	9.821	13.333
Acque	105.076	125.546	119.192
Publiacqua	34.405	37.664	38.869
Acquedotto del Fiora	42.902	48.259	48.774
Umbra Acque	47.638	45.124	44.932
totale	358.320	412.461	468.182

GRAFICO N. 40 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2013)



L'attuale **normativa di riferimento per le acque destinate al consumo umano** (D. Lgs. n. 131/2001) individua alcuni parametri chimici e biologici che "misurano" la qualità delle acque potabili, fissandone i valori limite che non devono essere superati per evitare rischi di tipo sanitario. Tra i parametri sotto osservazione sono ricompresi anche il contenuto di **arsenico** e il contenuto di **fluoro**, che possono aumentare quando le acque sotterranee utilizzate come risorsa vengono in contatto con **formazioni geologiche di origine vulcanica**. È ciò che succede in alcune limitate aree del territorio servito da Acea Ato 2, in particolare **nella zona dei Castelli romani**, in cui la natura del terreno provoca un arricchimento delle acque profonde dei due elementi chimici.

Si tratta tuttavia di un problema in via di completa soluzione, grazie alla tempestiva attivazione di misure correttive che hanno consentito di **riportare i valori eccedenti al di sotto della soglia** prefissata nella quasi totalità delle situazioni (vedi *anche Clienti e collettività, paragrafo La qualità nell'area idrica*).

Per quanto riguarda la città di **Roma**, la **qualità della risorsa potabile erogata**, come ricordato, è molto elevata presentando caratteristiche di **grande purezza e ottima mineralizzazione**. Il mantenimento di questo patrimonio naturale comporta un grande impegno in termini di misure e controlli analitici.

Dato il rilievo di queste attività, le società del Gruppo hanno scelto di svolgerle sia in modo autonomo (con l'ausilio di società selezionate con cura) sia **tramite la controllata LaboratoRI, accreditata a Norma ISO/IEC 17025** per eseguire e certificare analisi chimico-fisiche e batteriologiche in diverse matrici, compresa l'acqua (vedi tabelle nn. 77-79).

TABELLA N. 77 - DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA LaboratoRI - ATO 2 - LAZIO CENTRALE (2011-2013)

TIPOLOGIA DI ACQUE ANALIZZATE	N. DETERMINAZIONI ANALITICHE		
	2011	2012	2013
acque potabili	313.804	309.751	307.391
acque reflue	94.557	117.440	164.130
acque di superficie	36.413	36.828	34.861
totali	444.774	464.019	506.382

TABELLA N. 78 - DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA LaboratoRI SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2011-2013)

AREA DI PRELIEVO	N. PUNTI DI PRELIEVO	N. CAMPIONI			N. DETERMINAZIONI ANALITICHE		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
captazione	45	590	510	542	22.973	22.364	21.788
acquedotto e adduttrici	26	301	338	358	10.611	9.502	10.952
serbatoi/ centri idrici	21	260	217	246	8.299	7.483	8.426
reti di distribuzione	320	3.885	3.970	3.783	126.437	123.748	124.802
totale	412	5.036	5.035	4.929	168.320	163.097	165.968

TABELLA N. 79 - CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (2013)

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO 2013	VALORE PARAMETRICO DI LEGGE (D. LGS. 31/01)
Torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
Temperatura	°C	12,8	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,35	>6,5 e < 9,5
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	548	<2500
Cloruri	mg/l Cl	7,10	<250
Solfati	mg/l SO ₄	15,3	<250
Calcio	mg/l Ca	97,7	non previsto
Magnesio	mg/l Mg	18,9	non previsto
Sodio	mg/l Na	5,34	<200
Potassio	mg/l K	2,55	non previsto
Durezza	°F	32,1	(*)
Cloro residuo libero	mg/l Cl ₂	0,16	(**)
Alcalinità	mg/l CaCO ₃	315	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	394	(***)
Nitrati	mg/l NO ₃	3,64	<50
Nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	<0,50
Ammoniaca	mg/l NH ₄	<0,10	<0,50
Fluoruri	mg/l F	0,14	<1,50
Carbonio organico totale	mg/l C	0,51	senza variazioni anomale
Ferro	µg/l Fe	7,16	<200
Rame	mg/l Cu	0,001	<1,0
Piombo	µg/l Pb	0,30	<10
Cadmio	µg/l Cd	<0,2	<5,0
Cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
Nichel	µg/l Ni	<2,0	<20
Manganese	µg/l Mn	0,24	<50
Arsenico	µg/l As	1,00	<10
Vanadio	µg/l V	3,2	<140
Triometani totali	µg/l	1,40	<30
Tricloroetilene	µg/l	0,15	<10
Tetracloroetilene	µg/l	0,14	<10
1,2 - Dicloroetano	µg/l	<0,30	<3,0
Benzene	µg/l	<0,10	<1,0
Benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
Batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
Escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

(*) 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.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE

Il servizio idrico integrato, si completa, dopo la gestione delle fasi di captazione e distribuzione dell'acqua potabile, con il governo del **sistema depurativo** posto a presidio dell'ultima fase del ciclo industriale **prima della restituzione della risorsa all'ambiente**. L'acqua, che è stata utilizzata per i diversi scopi civili, viene raccolta attraverso le fognature, un complesso sistema di condotte e canalizzazioni che evitano pericolose dispersioni e quindi avviata nei depuratori, dove avviene la rimozione degli inquinanti tramite processi fisici (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e biologici (degradazione

aerobica della sostanza organica con batteri). Dopo aver subito i trattamenti di depurazione necessari, l'acqua in uscita dall'impianto presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore destinato a riceverla. Il D. Lgs. n. 152/2006, nella sua parte terza, fissa i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità (vedi tabella n. 81).

La tabella n. 80 riporta la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, da parte delle principali società idriche del Gruppo.

TABELLA N. 80- COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ IDRICHE DEL GRUPPO ACEA (2012-2013)

SOCIETÀ	2012		2013	
	FOGNATURA	DEPURAZIONE	FOGNATURA	DEPURAZIONE
Acea Ato 2	91,5%	87,5%	91,5%	87,5%
Acea Ato 5	67%	55,2%	67,3%	55,5%
Gori	79,1%	49,8%	79,3%	50%
Acque (*)	91,1%	80,3%	91,1%	80,3%
Pubblacqua	94,4%	76%	94,3%	76%
Umbra Acque	88,9%	80,7%	88,9%	80,7%
Acquedotto del Fiora	83,7%	77%	83,7%	77%

(*) per la società Acque non sono ancora disponibili i dati definitivi 2013 e si riportano i dati al 31.12.2012.

NB: per i totali utenze vedi tabella n. 13 in capitolo *Clients e collettività*.

La **rete fognaria gestita da Acea** si estende per **oltre 24.200 chilometri collegando 831 impianti di depurazione** delle società idriche del Gruppo. Il volume di **acque reflue** complessivamente trattato nel 2013 è di **circa 916 milioni di metri cubi** (vedi grafici nn. 41-43 e il *Bilancio ambientale*).

GRAFICO N. 41 - RETI FOGNARIE COMPLESSIVE E PER SOCIETÀ (2013)

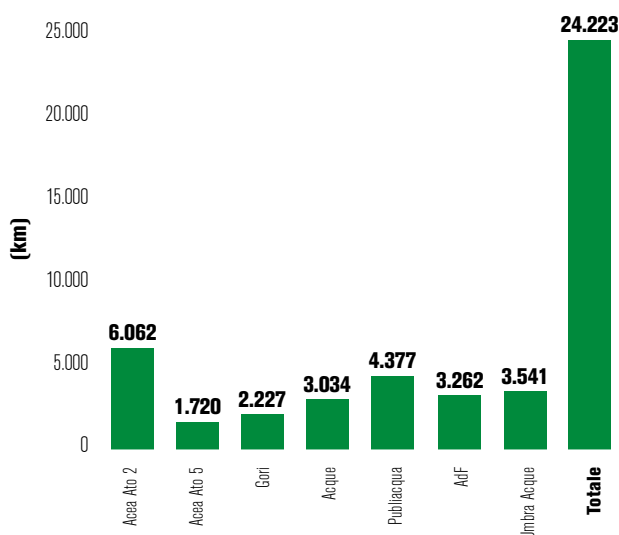
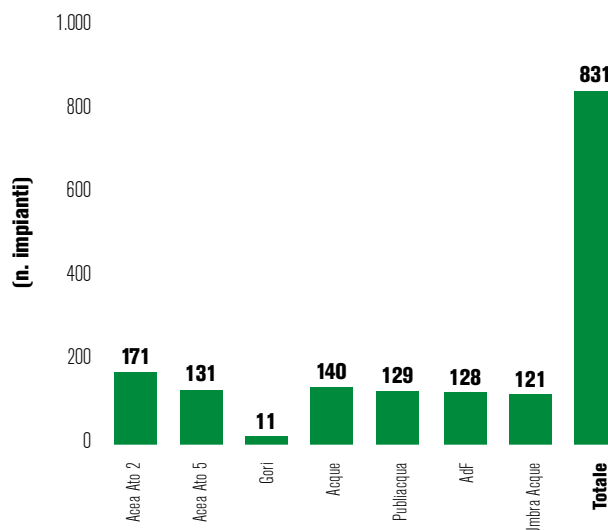
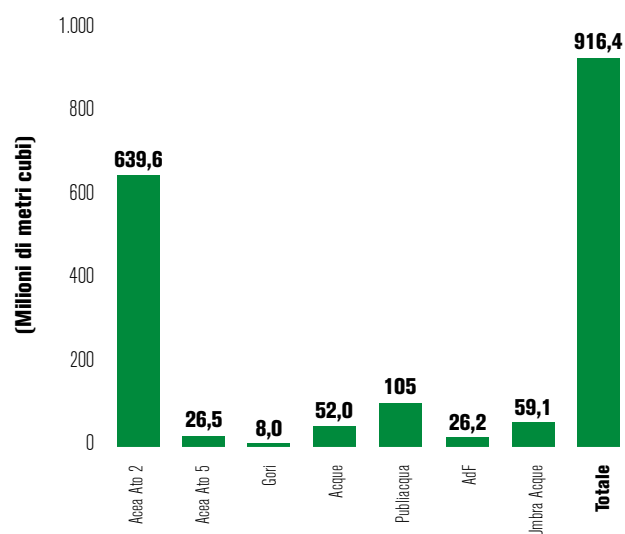


GRAFICO N. 42- IMPIANTI DI DEPURAZIONE TOTALI E PER SOCIETÀ (2013)



NB: gli impianti di Aque SpA sono riferiti al 2012.

GRAFICO N. 43 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE COMPLESSIVAMENTE TRATTATE E PER SOCIETÀ (2013)



I principali impianti di depurazione ubicati nell'area "storica" di Roma e Fiumicino hanno trattato nel 2013 circa 560 milioni di metri cubi di acque reflue, un dato in aumento del 7% rispetto allo scorso anno¹⁰¹. Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 si giunge a un volume totale di circa 640 milioni di metri cubi trattati.

L'"efficienza di depurazione" degli impianti ha consentito di mantenere i valori dei parametri inquinanti nell'acqua depurata in uscita entro i limiti previsti dalla legge. Il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori è riportato nella tabella n. 81.

TABELLA N. 81 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA – COMUNE DI ROMA (2013)

parametro	DEPURATORE	DEPURATORE	DEPURATORE	DEPURATORE	LIMITI DI CONCENTRAZIONE IN ACQUE SUPERFICIALI (D. LGS. 152/06)
	ROMA SUD	ROMA NORD	ROMA EST	OSTIA	
	media dei valori (mg/l)				
BOD ₅	15	11	7	5	≤ 25
COD	63	32	63	32	≤ 125
SST	33	26	33	14	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	9	10	8	7	-
fosforo	1	2	2	1	-
	valori assoluti (t)				
COD	20.944	3.052	5.997	844	-
SST	10.891	2.484	17.172	368	-

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione sono reimpiegati in agricoltura, direttamente tramite spandimento sul terreno, o previo compostaggio. Si veda a tal proposito il paragrafo *La produzione di compost*, nel capitolo *Area Ambiente*.

101 Nel 2013 si è registrata una piovosità leggermente superiore al 2012.

L'USO DI ENERGIA E ACQUA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di rendicontazione del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione, A.R.I.A. con i due termovalorizzatori e Aquaser con i due impianti di compostaggio (dati 2013).

Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque.

Il **contenimento nell'uso di risorse come l'acqua e l'energia** è uno sfidante obiettivo del Gruppo Acea, in grado di generare effetti positivi non solo di tipo ambientale e sociale ma anche economico.

I CONSUMI ENERGETICI

Nel seguito si illustrano i **consumi energetici diretti** del Gruppo, vale a dire quelli che implicano l'utilizzo di fonti primarie **per il funzionamento del sistema produttivo, compresi i consumi per generazione** di energia elettrica e termica (tabella n. 82) e **i combustibili impiegati per il parco auto** (tabella n. 83).

TABELLA N. 82 - CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2011-2013)

ENERGIA PER FONTE	2011	2012	2013
	TJ (GWh)		
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento e per riscaldamento uffici)	534,2 (148,4)	498,0 (138,3)	652,0 (181,1)
gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)	87,3 (24,2)	46,4 (12,9)	35,2 (9,8)
CDR/CSS e pulper (waste to energy)	2.376,8 (660,2)	3.273,8 (909,4)	4.446,5 (1.235,1)
benzina (autotrasporto)	20,7 (5,8)	26,9 (7,5)	20,8 (5,8)
diesel (autotrasporto)	19,8 (5,5)	29,7 (8,3)	24,4 (6,8)
GPL (riscaldamento)	0,6 (0,2)	0,6 (0,2)	0,6 (0,2)
totale EN3	3.039,3 (844,3)	3.875 (1.076,5)	5.179,5 (1.438,7)

NB: i dati includono A.R.I.A., Acea Produzione, Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

Considerando che 1 TJ circa 23,9 tep, l'**indicatore GRI-G3.1 EN3** = (5.179,5 x 23,9) = **123.790,1 tep**

TABELLA N. 83 - CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2011- 2013)

CONSUMI AUTOPARCO	2011	2012	2013
benzina			
I	639.227,8	831.595,2	643.912,2
TJ	20,7	26,9	20,8
gasolio			
I	566.066,1	848.330,4	697.739,20
TJ	19,8	29,7	24,4

NB: il perimetro dei consumi dell'autoparco include, fino al 2011: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI, Acea Produzione, Acea Energia, Acea Ato 2 e Marco Polo. Dal 2012 include anche Acea Ato 5.

Nella tabella n. 84 vengono indicati i **consumi indiretti di energia**, cioè l'**energia elettrica utilizzata nel Gruppo**, comprese le perdite che si verificano nella rete di distribuzione di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto.

TABELLA N. 84 - CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2011-2013)

FONTE ENERGETICA	2011	2012	2013
	TJ (GWh)		
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.692,4 (470,1)	1.377,4 (382,6)	1.512,7 (420,2)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	144,7 (40,2)	169,9 (47,2)	182,5 (50,7)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	59,0 (16,4)	41,8 (11,6)	82,1 (22,8)
consumi per illuminazione pubblica	582,0 (161,7)	583,9 (162,2)	582,1 (161,7)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti	-	-	18,4 (5,1)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile	1.736,3 (482,3)	1.765,1 (490,3)	1.618,6 (444,7)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua	1.066,7 (296,3)	1.069 (297,0)	1.095,5 (304,3)
consumi di energia elettrica per gli uffici	37,4 (10,4)	37,4 (10,4)	41,4 (11,5)
totale consumi indiretti di energia	5.318,5 (1.477,4)	5.044,6 (1.401,3)	5.115,6 (1.421,0)

NB: i dati del triennio includono i consumi di A.R.I.A., Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche incluse nel perimetro di rendicontazione del capitolo.

Per la quantificazione dei consumi di energia elettrica in termini di fonti primarie si può considerare il mix medio italiano delle fonti energetiche pubblicato dal GME nella *Relazione annuale 2012*. In particolare: gas naturale e altri combustibili gassosi, circa 40%; prodotti petroliferi, circa 4%; combustibili solidi, circa 21%; rinnovabile, circa 25%; importazioni, circa 10%.

I CONSUMI IDRICI

I **consumi idrici del Gruppo**, illustrati nella tabella n. 85, si riferiscono sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. Nel 2013 si evidenzia la forte riduzione dei consumi in primo luogo per l'azzeramento del contributo dovuto all'impianto

di generazione elettrica a ciclo combinato di Tor di Valle che, non avendo funzionato, non ha utilizzato acqua per raffreddamento. Si osserva inoltre una sensibile **riduzione dei consumi negli usi civili**, che scendono del 25% rispetto al 2012.

TABELLA N. 85 - CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2011-2013)

	2011	2012	2013
	(Mm ³)		
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*) (fonte: acquedotto, pozzi)	0,15	0,14	0,16
uso civile/sanitario (**) (fonte: acquedotto)	1,26	1,90	1,43
raffreddamento Centrali termoelettriche (fonte: uscita depuratore Roma Sud)	6,69	0,80	0,00
totale consumi di acqua	8,10	2,84	1,57

(*) Includono: le acque di processo utilizzate presso la Centrale Termoelettrica di Tor di Valle, e le acque utilizzate presso i termovalorizzatori di A.R.I.A., provenienti principalmente da acquedotto e solo in minima parte da pozzi.

(**) Le società cui si riferisce il dato sono: Acea SpA, Acea Distribuzione; Acea Produzione, LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Umbra Acque.

PERDITE IDRICHE

In una rete idrica destinata a vettoriare decine di milioni di metri cubi di acqua potabile ogni anno, utilizzando tubazioni e infrastrutture spesso interrate in presenza di grandi stress fisici e chimici, l'aspetto "perdite" assume inevitabilmente un rilievo importante. Per contenerne l'entità ai livelli più bassi possibili le società del Gruppo impegnano ingenti risorse, mettendo in campo **iniziative che puntano ad una progressiva discesa del valore delle perdite idriche** negli acquedotti, con l'obiettivo di arrivare a valori "fisiologici". Tra le iniziative intraprese dalle società del Gruppo nel 2013, si segnalano, a titolo esemplificativo, le campagne di ricerca perdite realizzate da **Acquedotto del Fiora** secondo un piano che prevede al 2015 la conclusione degli studi di ottimizzazione ed efficientamento di ciascun distretto idraulico, e il piano triennale di contenimento perdite effettuato da **Umbra Acque** che, nel 2013, è

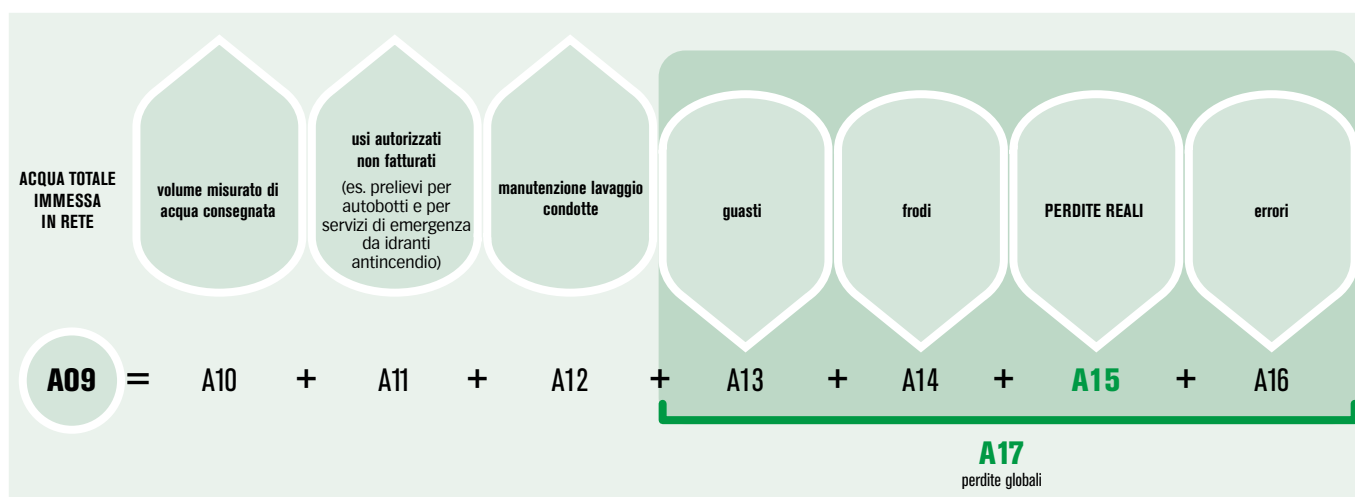
stato incentrato sull'installazione di riduttori di pressione in diversi distretti, portando a un recupero di 25 litri al secondo (per ulteriori informazioni si veda il capitolo *La ricerca*).

Il grafico n. 44 illustra **il modello indicato nel D.M. 99/97 per la valutazione delle perdite** nelle reti idriche, consentendo la comparazione tra società nazionali.

Le **perdite reali**¹⁰² in **Acea Ato 2**, con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino, ammontano nel 2013 a **circa il 27% del totale immesso in rete**. Tra le altre reti di distribuzione idrica gestite dalle società del Gruppo si segnala anche quest'anno **la buona performance di Acque (Pisa)**, dove le perdite, pari al **21,5%** dell'immesso in rete, sono in leggero miglioramento rispetto agli anni passati.

Per ulteriori approfondimenti sulle singole società idriche, si veda il *Bilancio Ambientale*.

GRAFICO N. 44 - LE PERDITE REALI IDRICHE, GRANDEZZA A15 (D.M. 99/97)



102 Le perdite reali, secondo il D.M. 99/97, sono indicate dalla grandezza A15; esse quantificano solo le perdite dovute ai difetti negli impianti (ad esempio: mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc). Tale grandezza si ottiene sottraendo dal totale dell'acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), guasti (A13), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

EMISSIONI, MOBILITÀ E RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione, A.R.I.A. con i due termovalorizzatori e l'impianto di SAO. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque.

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea**, in particolare agli impianti di **termovalorizzazione**, è realizzato con **analizzatori chimici** che campionano in continuo i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri che sono periodicamente controllate da personale interno e da laboratori esterni qualificati.

Il quadro che emerge è soddisfacente, con valori dei principali inquinanti **sensibilmente al di sotto dei limite di legge** (vedi tabella n. 86); ciò nonostante, prosegue la ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti sotto il profilo della qualità delle emissioni.

TABELLA N. 86 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO (2011-2013) E DI TERNI (2013)

INQUINANTE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO D. LGS. 133/2005	U. M.	2011	2012	2013	
			IMPIANTO SAN VITTORE DEL LAZIO	IMPIANTO SAN VITTORE DEL LAZIO	IMPIANTO SAN VITTORE DEL LAZIO	IMPIANTO TERNI
HCl	10	mg/Nm ³	1,88	0,38	0,10	4,78
NO _x	200	mg/Nm ³	148,17	49,25	51,01	92,13
SO ₂	50	mg/Nm ³	4,18	0,0117	0,0217	0,41
polveri totali (particolato)	10	mg/Nm ³	1,41	0,007	0,005	0,92
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	0,01	mg/Nm ³	-	0,000024	0,000036	0,013
diossine e furani (PCDD +PCDF)	0,1	ng/Nm ³	-	0,0385	0,0106	0,0093
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	0,5	mg/Nm ³	-	0,00625	0,00847	0,0069

Presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, a completamento del quadro informativo, si è anche provveduto al **monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai camini** e al **controllo dello stato di qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti l'impianto.

In particolare, presso le **due centraline fisse** poste nel comune di San Vittore del Lazio e nel comune di Cervaro sono stati monitorati in continuo i parametri PM₁₀, NO_x, polveri totali e i parametri meteorologici caratteristici. I dati **sono disponibili per consultazione online** nel sito www.acea.it/sportelloaria/. Nel 2013, presso le due centraline, sono state anche effettuate due campagne di

monitoraggio, di 15 giorni ciascuna, per la determinazione dei metalli pesanti.

Sulle **centraline mobili** sono stati monitorati in discontinuo, con frequenza semestrale e con campagne della durata di 15 giorni ognuna, i parametri PM₁₀, PM_{2,5}, polveri totali per la determinazione dei metalli pesanti, le diossine, gli IPA e i furani. Anche presso le centraline mobili, in adeguamento ai disposti normativi, si è svolto il monitoraggio per la determinazione dei metalli pesanti.

I risultati di **tutte le campagne di monitoraggio**, con centraline fisse o mobili, **non hanno evidenziato superamenti dei valori soglia** dei parametri ricercati.

I MICROINQUINANTI ATMOSFERICI E IL PARTICOLATO

In Europa l'inquinamento atmosferico provoca circa 400.000 decessi prematuri all'anno ed effetti negativi sulla salute di una popolazione molto vasta, più o meno gravi a seconda del Paese.

I principali "responsabili" dell'inquinamento atmosferico, sono:

Acido cloridrico (HCl): è un gas incolore e dall'azione irritante, si forma dalla combustione di materiali contenenti cloro, come le plastiche a base di PVC. È tossico se inalato ad alte concentrazioni.

Particolato (PM): è costituito da particelle sottili aventi origine naturale (tempeste di polvere, incendi boschivi, spruzzi marini) o artificiale (utilizzo di combustibili fossili nei veicoli a motore e nelle centrali elettriche, ecc.). Ne fanno parte il PM_{10} e il $PM_{2,5}$, particelle cioè di diametri ultrasottili (fino 10 μm e fino a 2,5 μm) e la fuliggine (o nerofumo).

Ossidi di azoto (NO_x): sono una miscela dei due ossidi: NO e NO_2 , derivanti dalla combustione ad alta temperatura di qualsiasi materiale combustibile che bruci in presenza di azoto (aria). Sono visibili sotto forma di nebbia color marrone nelle zone urbane e, oltre ad essere dannose per inalazione nei confronti dell'uomo, contribuiscono al fenomeno delle piogge acide.

Ossidi di zolfo (SO_x): sono una miscela di tre ossidi: SO, SO_2 e SO_3 derivanti soprattutto dalla combustione di combustibili contenenti zolfo, come impurezza. Sono dannosi per l'uomo e causano le piogge acide.

Idrocarburi policiclici aromatici (IPA): costituiscono una vasta classe di composti organici, la cui caratteristica molecolare è la presenza di due o più anelli uniti tra loro. Si formano nelle reazioni incomplete di combustione di sostanze organiche e presentano potenziale carcinogenico più o meno accentuato in funzione della particolare sostanza.

Diossine e furani: con il termine generico di diossine si indica un gruppo di 210 composti chimici aromatici policlorurati, ossia formati da carbonio, idrogeno, ossigeno e cloro, divisi in due famiglie: dibenzo-p-diossine (PCDD o propriamente "diossine") e dibenzo-p-furani (PCDF o "furani"). Si tratta di sostanze per lo più di origine antropica, particolarmente stabili e persistenti nell'ambiente, tossiche per l'uomo e per gli animali. Si formano nelle reazioni di combustione, soprattutto se incontrollate.

Metalli pesanti: sono emessi nelle combustioni sotto forma di particolato, presentano una tossicità che dipende dalle loro caratteristiche di solubilità in acqua, cioè dalla loro capacità di essere assunti, assorbiti o metabolizzati dagli esseri umani.

Fonte: il testo è tratto da: *Le prove importanti delle conseguenze dell'inquinamento atmosferico sulla salute incitano a richiedere linee guida più severe*, p. 7, L'Ambiente per gli Europei, Supplemento settimana verde 2013.

Per mantenere le emissioni di inquinanti in atmosfera a livelli bassi esistono molte soluzioni tecnologiche affidabili ed efficienti. Acea, ispirata al principio di precauzione, ha scelto per i propri termovalorizzatori quelle più all'avanguardia, dotando le linee fumi di sistemi di trattamento che, per rilevanza tecnologica e impegno gestionale, rappresentano la parte preponderante dell'intero

complesso industriale. Inoltre, la ormai consolidata attitudine a lavorare secondo norme gestionali UNI EN ISO 14001 (Sistemi di Gestione Ambientale) spinge, in fase annuale di programmazione degli obiettivi di miglioramento, verso target di contenimento degli inquinanti alle emissioni sempre più sfidanti.

I SISTEMI DI TRATTAMENTO PRESSO IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO

L'impianto è dotato di tecnologie di **trattamento e disinquinamento dei fumi particolarmente efficaci** per la salvaguardia dell'ambiente e della salute umana.

Il sistema di abbattimento fumi, realizzato per ognuna delle linee di termovalorizzazione, è costituito dai seguenti componenti:

- un **"elettrofiltro"**, che rappresenta il primo stadio di trattamento dei fumi provenienti dalla caldaia consentendo l'abbattimento delle ceneri di caldaia per la loro successiva raccolta ed eliminazione periodica;
- un **"reattore a secco"**, che utilizza bicarbonato di sodio e carbone attivo per l'abbattimento degli inquinanti acidi, dei metalli pesanti, delle diossine e furani;
- un **"filtro a maniche"**, che rappresenta il secondo stadio di filtrazione dei fumi per trattenere il particolato a granulometria più fine. Il filtro durante il suo funzionamento si ricopre di uno strato solido di materiale trattenuto, che funge da adsorbitore nei confronti delle sostanze inquinanti, migliorando ulteriormente le performance complessive del sistema di abbattimento. I solidi raccolti nei filtri a maniche, vengono accumulati in appositi silos ed eliminati periodicamente;
- un **sistema per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x)**, denominato DENOX, che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, che produce come risultato azoto;
- un **ventilatore**, infine, che assicura la giusta velocità dei fumi di combustione nel loro movimento attraverso la caldaia e la sezione depurazione/filtrazione, permettendo il loro scarico in atmosfera attraverso un camino alto circa 50 metri.

LA DEPURAZIONE DEI FUMI PRESSO IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

La depurazione dei fumi prodotti dalla **termovalorizzazione del pulper** avviene in una sezione costituita da:

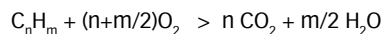
- un'area di lavaggio a secco dei fumi mediante dosaggio di bicarbonato di sodio;
- un "filtro a maniche" per la depolverazione.

I fumi in uscita dalla caldaia entrano nella sezione di depurazione dei gas acidi (HCl, SO₂ e HF). Tale sezione è costituita da un reattore cilindrico concentrico, all'ingresso del quale viene iniettato bicarbonato di sodio. La corrente dei fumi genera la turbolenza necessaria a creare la miscelazione ottimale. Nella corrente gassosa vengono anche iniettati carboni attivi, necessari per l'abbattimento di metalli pesanti, diossine e furani. Il reattore consente un tempo di permanenza dei fumi ampiamente superiore ai 3 secondi, ideale per il completamento della reazione dei gas acidi con il bicarbonato. I fumi percorrono il canale centrale del reattore in direzione ascendente, per poi discendere lungo il canale esterno.

I fumi vengono poi filtrati attraverso il filtro a maniche e le polveri separate inviate ai silos di raccolta tramite nastro trasportatore.

Una considerazione particolare in tema di emissioni in atmosfera deve essere riservata all'**anidride carbonica (CO₂)**.

Questo gas incolore, inodore e del tutto innocuo per l'uomo è, insieme all'acqua, il principale prodotto della reazione chimica di combustione degli idrocarburi (C_nH_m), cioè dei combustibili fossili:



La sua problematicità deriva dal fatto che trattiene il calore del sole nell'atmosfera, riscaldando il Pianeta. Al di sotto di certi limiti (circa 350 parti per milione), la presenza di anidride carbonica nell'aria è addirittura indispensabile per il mantenimento di una temperatura compatibile con la vita sulla Terra; senza piccole quantità di questo gas, infatti, la temperatura dell'atmosfera sarebbe proibitivamente bassa. Tuttavia, al crescere della sua concentrazione, l'effetto serra che ne deriva può provocare un eccessivo riscaldamento dell'aria con l'insorgenza di fenomeni climatici imprevedibili e spesso drammatici per la violenza dell'energia che sono in grado di liberare.

Acea, come già accennato nel paragrafo *Azioni per salvaguardare il clima*, ha provveduto a quantificare le proprie emissioni di CO₂ valutando la *carbon footprint* dei suoi singoli macro processi produttivi secondo le linee guida del "Greenhouse Gas Protocol" (www.ghgprotocol.org). Nella tabella n. 87 sono riportati i valori totali, risultati dal lavoro di stima per l'anno di riferimento 2013.

TABELLA N. 87- LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DEL GRUPPO ACEA (2013)

TIPOLOGIA DI EMISSIONE CO ₂ (GHG PROTOCOL)	(t)
emissioni scope 1 (emissioni dirette)	229.574
emissioni scope 2 (consumo di elettricità)	232.000
emissioni totali CO₂ Gruppo Acea 2013	461.574

NB: le emissioni dirette (scope 1) includono gli impianti di A.R.I.A., Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione, l'Autoparco (tabella n. 83) e le emissioni da riscaldamento (uffici Holding). Le emissioni indirette (scope 2) includono le società: A.R.I.A., Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche incluse nel perimetro di rendicontazione del capitolo, per la sola quota parte di proprietà Acea. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO₂/MWh), si è utilizzato il valore **0,20** calcolato sulla base del mix combustibili nazionale al 2012 (Relazione annuale 2012 del GME) e dei coefficienti di emissione CO₂ per singola fonte stabiliti con Decisione UE 2007/589/CE.

Il quadro mostra una sostanziale parità dei contributi dovuti alle emissioni "indirette" (scope 2), legate ai consumi di energia elettrica, e "dirette" (scope 1), che trovano origine da processi di combustione, inclusa la generazione termoelettrica, la termovalorizzazione dei rifiuti, i trasporti, il riscaldamento degli uffici ecc. Nel 2013 le emissioni "dirette" hanno subito una sensibile crescita rispetto al 2012 (+74% circa) a causa dell'aumento di produzione da termovalorizzazione, conseguenza del rientro in esercizio del termovalorizzatore di Terni. Quest'ultimo, insieme a Montemartini e Tor di Valle, è uno dei tre impianti di generazione termoelettrica soggetti all'*Emission Trading Scheme* (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2011-2013, sono riportate nella tabella n. 88.

TABELLA N. 88 - QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2011-2013)

	2011		2012		2013	
	ASSEGNATE DA PNA	EFFETTIVE	ASSEGNATE DA PNA	EFFETTIVE	ASSEGNATE DA PNA	EFFETTIVE
Tor di Valle	235.788	26.089	235.788	23.377	13.502	29.060
Montemartini	1.218	4.762	609	1.988	0	1.344
Termovalorizzatore di Terni	--	--	--	--	0	97.329

NB: il termovalorizzatore di Terni è rientrato in completo esercizio, dopo repowering, nel 2013. Il dato di emissioni effettive è stimato.

Nella tabella n. 89 sono riportati i principali inquinanti emessi in atmosfera (CO, NO_x, SO_x, polveri) dagli impianti del Gruppo, al netto dei contributi dovuti ai principali processi produttivi:

TABELLA N. 89 - LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO ACEA (2011-2013)

EMISSIONI	2011	2012	2013
			(t)
CO	6,74	10,12	9,94
NO _x	95,79	96,76	155,03
SO _x	0,71	0,04	0,23
polveri (particolato)	0,32	0,05	0,46

NB: le emissioni si riferiscono alle società: A.R.I.A. e Acea Produzione.

Si segnala inoltre che i monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio¹⁰³ hanno dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

L'AUTOPARCO DEL GRUPPO

In coerenza con l'impegno nell'abbattimento delle emissioni in atmosfera, Acea presta un'attenzione specifica al rinnovamento del parco autoveicoli aziendale (composto da circa 2.500 unità), che nel 2013 è proseguito senza rallentamenti, sostituendo le vetture più obsolete con modelli di ultima generazione.

Il risultato di questa politica è stato, anche per il 2013, l'abbassamento dell'età media dei veicoli circolanti e la conseguente diminuzione delle emissioni sia degli inquinanti principali, sia di anidride carbonica.

Un contributo positivo, per quanto ancora marginale, è stato fornito dai 43 veicoli elettrici in esercizio presso le squadre operative (per approfondimenti si veda il Bilancio ambientale).

Acea Distribuzione, infatti, dal 2012 ha dato in uso alle proprie unità operative, dislocate sul territorio, 43 veicoli leggeri "full electric", con l'obiettivo di sperimentare sul campo in condizioni reali la compatibilità delle prestazioni tecniche dei veicoli stessi con le esigenze operative e, al tempo stesso, per acquisire dati affidabili e specifici sulle condizioni di impiego. In particolare, è stato implementato un processo di monitoraggio dell'utilizzo dei veicoli per rilevare: percorrenze giornaliere massime e medie, consumo specifico (in termini di km/kWh), affidabilità/problemi dei veicoli, costi per la manutenzione, stima delle emissioni di CO₂ evitate, coefficienti di utilizzo su base mensile dell'energia accumulata nelle batterie, ecc. Inoltre, nell'ambito del progetto sullo sviluppo della mobilità elettrica a Roma, Acea Distribuzione ha installato e messo in opera, grazie alla conclusione dei primi iter autorizzativi, le prime 12 stazioni di ricarica per veicoli elettrici, il cui utilizzo potrà fornire dati utili sul funzionamento del sistema, incluse problematiche legate alla connessione delle stazioni di ricarica alla rete elettrica di bassa tensione e alle barriere che, in prospettiva, potrebbero ostacolare la diffusione di queste nuove tecnologie.

TABELLA N. 90 - LE EMISSIONI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DALL'AUTOPARCO ACEA (2011-2013)

EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE	2011	2012	2013	Δ % 2013/2012
CO ₂	2.699	3.993	3.166,6	-20,7
NO _x	4,8	7,9	6,4	-19,0
CO	28,0	39,5	30,7	-22,3

103 Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

I RIFIUTI DEL GRUPPO ACEA

La gestione del ciclo dei rifiuti prodotti è uno degli aspetti operativi all'attenzione del Gruppo, per la sua evidente rilevanza ambientale. L'impegno di Acea in quest'ambito riflette, in sostanza, i principi generali che l'Unione Europea ha posto a fondamento della sua politica in materia. Pertanto, il Gruppo tende, in primo luogo, a ridurre la produzione all'origine, con interventi attualmente allo studio per stimolare la catena di fornitura nella direzione di minimizzare il packaging; in secondo luogo cerca di privilegiare ogni forma di "fine vita" che sia in grado di trasformare la materia recuperata in una risorsa ancora sfruttabile.

Viene considerato anche il recupero energetico, effettuato quando il recupero di materia non è vantaggioso. Ad esempio, i fanghi che derivano dalla depurazione delle acque reflue vengono in larga parte recuperati per la produzione di compost di alta qualità. In piccola parte vengono termovalorizzati. La quota che viene destinata a discarica, senza nessun tipo di recupero, è del tutto trascurabile. Le attività di recupero vengono svolte in house da società del Gruppo.

La tabella n. 91 rappresenta i quantitativi totali di rifiuti prodotti. Per approfondimenti e un maggior dettaglio si rinvia al Bilancio ambientale.

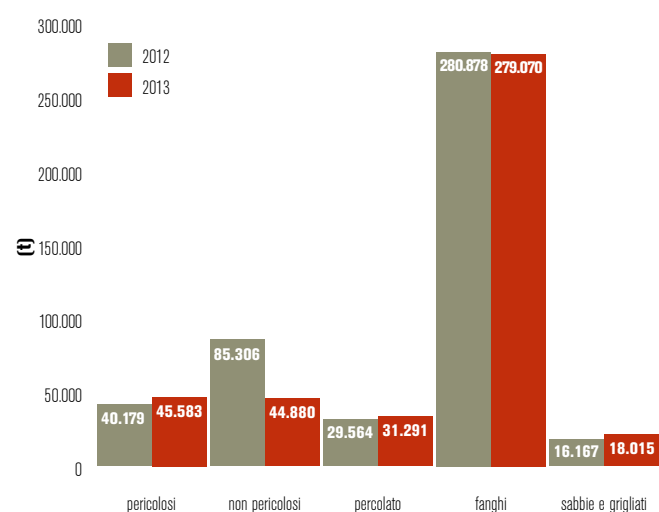
TABELLA N. 91 - RIFIUTI TOTALI PRODOTTI DAL GRUPPO ACEA (2012-2013)

RIFIUTI TOTALI PRODOTTI	2012	2013
tutte le attività esclusa la depurazione delle acque reflue (t)		
pericolosi	40.178,5	45.682,5
non pericolosi	85.305,8 (*)	44.879,6
percolato (non pericoloso)	29.564,19	31.290,7
attività depurazione acque reflue (t)		
fanghi	280.878,0	279.069,7
sabbie e grigliati	16.167,4	18.014,8

(*) dato rettificato.

NB: I dati si riferiscono alle società: A.R.I.A., Aquaser, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche incluse nel perimetro di rendicontazione del capitolo.

GRAFICO N. 45 - PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO ACEA (2012-2013)



LA RICERCA

Le attività di ricerca e sviluppo sono svolte dalle società operative del Gruppo, nelle diverse aree di business. Vengono soprattutto promosse e finanziate, iniziative di **innovazione tecnologica**, spesso in sinergia con enti di ricerca ed istituti scientifico-accademici (vedi anche *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Istituzioni e impresa*). Di seguito si indicano alcuni tra i principali progetti in corso di sviluppo.

• **Acea Distribuzione:**

- progetto pilota **Smart grid**, per lo sviluppo di soluzioni innovative per l'integrazione della generazione distribuita e il miglioramento della continuità del servizio; i lavori del progetto pilota, sono proseguiti sino a completamento nel 2013 ed è prevista una fase di monitoraggio per tutto il 2014;
- progetto **Smart-network Management System**: evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica con l'obiettivo di migliorare la gestione delle reti elettriche di distribuzione a media e bassa tensione della città di Roma;
- ulteriori approfondimenti nell'innovazione tecnologica applicata alle reti di distribuzione dell'energia: in particolare è stato avviato il progetto inerente allo **Storage Distribuito** su una dorsale in media tensione.

• **Acea Ato 2:**

- in collaborazione con la società LaboratoRI: attività di **studio delle reti di distribuzione e ricerca perdite** in base all'approccio della "distrettualizzazione" previsto dal Decreto Ministeriale 99/97; nel 2013 tale attività è stata portata avanti principalmente nei comuni di **Fiano Romano e Velletri**. In collaborazione con LaboratoRI, Acea Ato 2 sviluppa anche altre attività di studio e ricerca (vedi tabella 92).

• **Umbra Acque:**

- **progetto Life Palm** (Pump and leakage management), cofinanziato dall'Unione Europea. Il progetto, avviato nel 2010, è terminato a settembre 2013. Lo scopo è stato quello di realizzare uno strumento che consentisse di raggiungere e mantenere gli obiettivi di perdita "minima", ottimizzando i sistemi di pompaggio per limitare i costi energetici e gestionali. A conclusione del progetto la ricerca perdite ha permesso un recupero di circa 15 l/s in due distretti specifici;
- **progetto AERE**, finalizzato all'incremento dell'**efficienza energetica** negli impianti di trattamento delle acque reflue. Il progetto è stato, sviluppato in collaborazione con l'Unità di Ricerca di Ingegneria Sanitaria Ambientale dell'Università di Firenze e con altre società italiane di primaria importanza nella gestione dei Sistemi Idrici Integrati, si è concluso nel 2013;
- **progetto Life "From Urban Wastewater Treatment Plant to Self Sustainable Integrated Platform for Wastewater Refinement"** è in corso presso un impianto di depurazione di Perugia. Prevede la realizzazione di una piattaforma per lo smaltimento di rifiuti liquidi e per la produzione di biogas da utilizzare per la cogenerazione.

• **Publiacqua:**

- sistema di **controllo e riduzione perdite di rete**. Per quanto attiene la ricerca sistematica delle perdite idriche, nel 2013 è stato completato il piano biennale 2012-2013 di ricerca sistematica che interessava i sistemi idrici ad elevato rischio di criticità per un totale di 2.559 km di rete analizzata.

• **Acquedotto del Fiora:**

- proseguite le campagne di **ricerca perdite**. Per una decina di comuni lo studio idraulico, la ricerca perdite e l'individuazione di interventi di gestione delle pressioni sono stati completati, per altri 6 comuni gli studi sono in corso;
- sono stati eseguiti nel 2013 interventi volti all'**ottimizzazione energetica di alcuni impianti**, come ad esempio l'installazione di un nuovo gruppo di pompaggio presso la stazione di sollevamento di Raspollino con ottimizzazione del sistema di telecontrollo ad essa asservito;
- si è sviluppato uno studio, con test, delle modalità di funzionamento del campo pozzi di Grosseto con acquisto di **nuove pompe per i pozzi maggiormente energivori**. La loro posa e l'eventuale implementazione di asservimento ad inverter è prevista per il 2014;
- sono stati inoltre attivati **nuovi punti di telecontrollo** grazie ai quali è stato possibile eseguire importanti campagne di analisi energetica e programmare interventi di ottimizzazione per il 2014.

• **LaboratoRI:**

- attività di **ricerca perdite**: sono state individuate diverse perdite significative per la rete di Fiano Romano, con riparazioni ed evidenti benefici sulla rete. In particolare, nel corso dell'intero primo semestre del 2013 sono state costantemente tenute sotto controllo le portate e le pressioni per mezzo **campagne di misura**. È stato possibile monitorare il miglioramento del funzionamento della rete a seguito degli interventi effettuati. Allo stato attuale sono state risolte le criticità manifestate nel 2012. È stato progettato e verificato, tramite il modello, un **ulteriore miglioramento dell'assetto della rete**, utile a fronteggiare i maggiori consumi attesi nel periodo estivo. Un progetto di ricerca perdite è stato avviato anche per il Comune di Velletri: è in corso la costruzione del modello matematico;
- è proseguito uno **studio di interventi di risanamento** con riferimento al **Tevere** e all'**Aniene**. La prima fase, condotta con l'Università di Roma La Sapienza è stata la determinazione dello stato di qualità biologico-fluviale, ai sensi della Direttiva 2000/60/CE, con l'obiettivo di ricavare anche correlazioni tra parametri chimici e indici biologici/idrometrici;
- **altri studi/ricerche** sviluppate nell'anno:
 - la verifica funzionale di impianti di trattamento acque potabili per Acea Ato 5;
 - studi dell'instabilità delle acque e dei fenomeni di precipitazione nei sistemi idrici dei Comuni di Sora, Ripi, Veroli e Ferentino – Acea Ato 5;
 - studio di Impatto Ambientale per gli interventi di ammodernamento e riqualificazione della centrale di cogenerazione di Tor di Valle di Acea Produzione;
 - consulenza per la gestione e ottimizzazione dell'impianto di trattamento a Osmosi Inversa delle acque di spremitura del pulper, asservito all'impianto di termovalorizzazione di Terni - A.R.I.A.;
 - analisi delle performance e ottimizzazioni tecnologiche dell'impianto di prima pioggia del polo impiantistico di SAO, in località Pian del Vantaggio, Orvieto.

Come ormai avviene da diversi anni, molteplici attività di ricerca in ambito idrico ambientale vengono svolte congiuntamente da **Laboratori** e **Acea Ato 2** (vedi tabella n. 92).

TABELLA N. 92- PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SVOLTE DA LABORATORI E ACEA ATO 2

FONTI E QUALITÀ ACQUE POTABILI	
TITOLO DEL PROGETTO (ANNO)	DESCRIZIONE
Aree di salvaguardia (2013)	Redatte le proposte tecniche delle aree di salvaguardia dei campi pozzi della Doganella.
Rimozione di contaminanti da acque destinate al consumo umano nei Bacini Sud e Ovest (2010-2013)	È proseguita l'attività di definizione di idonei processi di trattamento per la rimozione di contaminanti (arsenico, vanadio, fluoruri e manganese) al fine di adeguare la qualità di alcune acque captate in territori critici agli standard previsti dal D. Lgs. 31/2001.
Sperimentazione preliminare per la rimozione di fluoruri in acque destinate al consumo umano (2013)	Sperimentazione preliminare su membrana finalizzata a selezionare chemical in grado di rimuovere i fluoruri dalle acque potabili. Le potenzialità ed efficienze di rimozione verranno verificate attraverso un trasferimento della sperimentazione in scala pilota.
Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili in impianti dei Bacini Sud, Ovest, Nord dell'ATO 2 (2011-2013)	Attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili finalizzate alla verifica delle prestazioni delle varie fasi di trattamento ed ottimizzazione dei processi. Nel corso del 2013 tale attività è stata eseguita su 26 impianti già installati negli scorsi anni e a seguito del collaudo.
DEPURATORI	
TITOLO DEL PROGETTO (ANNO)	DESCRIZIONE
Monitoraggio dei composti organici volatili (COV) e dell'idrogeno solforato (H₂S) dell'impianto di trattamento reflui di Roma Nord (2013)	Nell'ambito delle attività di implementazione delle metodologie di monitoraggio odorigeni, è stata avviata, in convenzione con ENEA, una sperimentazione pilota nell'area dell'impianto di Roma Nord per la determinazione di COV e di idrogeno solforato nel breve – medio periodo.
Caratterizzazione situazione di scarico di impianti di depurazione (2013)	Sono state predisposte le relazioni sulla caratterizzazione della situazione di scarico di alcuni impianti di depurazione dei comuni di Segni, Roma (Selvotta e Colle dei Pini), Castel Madama, Ciciliano, Monte Porzio Catone, Lariano, Ciampino, Zagarolo, Montelanico, Rocca di Papa e Marino.
BACINI IDROGRAFICI	
TITOLO DEL PROGETTO (ANNO)	DESCRIZIONE
Supporto alla gestione – Acquedotto e sorgenti del Peschiera (2012-2013)	Aggiornamento delle curve di deflusso con dati della sperimentazione 2012. Analisi delle origini del moto oscillatorio del livello idrico nel by pass e definizione dell'entità al variare della portata con i dati sperimentali del 2012 e con nuovi dati acquisiti tra gennaio e febbraio 2013.
Supporto alla Supervisione Disponibilità Idrica (2009-2013)	Il progetto, avviato nel 2009, ha sviluppato le formulazioni e proposto i contenuti e il format di una reportistica periodica che, attraverso la rete di monitoraggio meteo, stima la ricarica degli acquiferi per i territori sottesi dagli impianti di captazione e potabile. Rientrano in questo progetto anche le misure di portata periodiche (mensili) effettuate alle sorgenti Peschiera e Capore.
RETI FOGNARIE	
TITOLO DEL PROGETTO (ANNO)	DESCRIZIONE
Modello Drenaggio Urbano per il Bacino Fognario Roma Nord, Roma Sud, Roma Est (2004-2013)	È proseguito l'aggiornamento del modello di drenaggio urbano per i principali bacini fognari di Roma. Il modello matematico è in grado di simulare il funzionamento del sistema in diverse condizioni e serve a valutare: la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi e la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica.

INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD E GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

Di seguito si riportano gli **elementi standard** e gli indicatori di **performance economica, sociale e ambientale** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1** (ed. 2011)¹⁰⁴ e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**¹⁰⁵, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli.

Nelle **Linee guida** è illustrato il significato di ciascun elemento standard e indicatore di performance e nel **Supplemento di settore** sono definiti i contenuti degli indicatori specifici; entrambi i documenti sono disponibili nel sito web www.globalreporting.org.

ELEMENTI STANDARD GRI-G3.1

1. STRATEGIA E ANALISI

- 1.1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.**
Lettera di introduzione pag. 5, L'identità aziendale pagg. 26 ss.
- 1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.**
Lettera di introduzione pag. 5, L'identità aziendale pagg. 22-27, 30 ss.

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 2.1 Nome dell'organizzazione.**
L'identità aziendale pag. 16
- 2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.**
L'identità aziendale pagg. 16 s.
- 2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.**
L'identità aziendale pagg. 18-20
- 2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.**
Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- 2.5 Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.**
L'identità aziendale pagg. 16, 22 nota 12
- 2.6 Assetto proprietario e forma legale**
L'identità aziendale pag. 18
- 2.7 Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).**
L'identità aziendale pagg. 22-24; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 50 s.
- 2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: 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.**
L'identità aziendale pagg. 18, 22; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99, 120
- 2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).**
L'identità aziendale pagg. 19, 20 s., 24 s., 35; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127
- 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.**
L'identità aziendale pagg. 28 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 85, 106, 126, 128, 135

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

- 3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9

Obiettivo e perimetro del report

- 3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 6-8

¹⁰⁴ Per gli elementi standard già previsti dalle linee guida GRI.G3 (ed 2006) e mantenuti nell'edizione G3.1 del 2011 ci si è attenuti alle definizioni presenti nella traduzione italiana della versione 2006 mentre per gli elementi standard modificati dalle **Linee guida GRI-G3.1** le definizioni sono state tradotte dalla versione inglese 2011; per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale in lingua inglese.

¹⁰⁵ Gli indicatori del **Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico** (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle **Linee guida GRI**.

- 3.6** Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8
- 3.7** Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 92, nota 75
- 3.8** Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8
- 3.9** Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9
- 3.10** Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).
Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2012 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64 nota 44, 99, 129 nota 89
- 3.11** Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 103
- 3.12** Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 - 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 - 2.10; Parametri del report 3.1 - 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 - 4.17; Informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.
Vedi l'Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard e gli indicatori di performance, pag. 168

Assurance

- 3.13** Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna se non spiegati nel report di assurance; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance).
L'identità aziendale pag. 8

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1** Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.
L'identità aziendale pagg. 35-38
- 4.2** Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).
L'identità aziendale pagg. 37 s.
- 4.3** Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi, articolato per genere.
L'identità aziendale pag. 37
- 4.4** Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.
L'identità aziendale pagg. 36, 38; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 120
- 4.5** Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).
L'identità aziendale pagg. 36 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 111
- 4.6** 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. 36 s.
- 4.7** Processi per la determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei membri del più alto organo di governo e dei comitati, inclusa ogni informazione relativa alle differenze di genere e ad altri indicatori di diversità.
L'individuazione e la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, in qualità di società quotata in Borsa, avviene secondo le procedure stabilite dalla normativa vigente, dallo Statuto e in aderenza e conformità alle previsioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate. Il Comitato per le Nomine e la remunerazione ha funzioni propositive e consultive in merito alle figure professionali la cui presenza nel CdA è ritenuta opportuna.
Inoltre, in Italia è stata approvata la legge 12 luglio 2011, n. 120 sulla parità di accesso agli organi di amministrazione e di controllo delle società quotate in mercati regolamentati, che ha introdotto l'obbligo di prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne nei Consigli di Amministrazione delle società quotate per un quinto della loro composizione e a partire dal 2015 per un terzo.
Nel 2013 la legge è stata applicata in Acea, dapprima con una modifica statutaria di recepimento e poi con la nomina dei nuovi componenti. Le quote di genere sono pertanto rispettate sia nel Consiglio di Amministrazione, composto da 9 membri di cui 2 donne, che nel Collegio sindacale, formato da 3 componenti di cui 1 donna.
L'identità aziendale pagg. 37, 39; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 106

- 4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.**
L'identità aziendale pagg. 26 s., 36 s.
- 4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.
- 4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.**
Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione presenta proposte sulla remunerazione degli Amministratori esecutivi e sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile di tale remunerazione; ha inoltre il compito di monitorare l'applicazione delle decisioni assunte dal Consiglio verificando l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance. Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.
Si segnala inoltre che al Presidente fa altresì capo la verifica dei processi aziendali in riferimento alla CSR. (vedi *Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari*).

Impegno in iniziative esterne

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.**
L'identità aziendale pag. 43; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 163
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6, *L'identità aziendale* pagg. 28, 36, 42 s.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 91, 106, 108, 124 s., 127; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 135
- 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123, 125

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.**
L'identità aziendale pagg. 28 s., 44 s.
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; *L'identità aziendale* pagg. 44 s.
- 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.**
L'identità aziendale pagg. 44 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 51-56, 73, 77, 82 ss., 96 ss., 103 ss., 110, 114 ss., 118 s., 121 s., 123
- 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.**
L'identità aziendale pagg. 44 s.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 51-56, 77, 83, 97 s., 121 s., 123, 126 s.

5. MANAGEMENT APPROACH

- 5 Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.**
L'identità aziendale pagg. 22 s., 26, 40-43; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 51, 57, 76 s., 82 ss., 90 s., 94 ss., 99, 107 s., 110, 113 s., 117 s., 120, 126 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 134, 159, 183
- EU1 Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 145
- EU2 Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 141
- EU3 Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 50
- EU4 Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrate di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 147
- EU5 Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione**
Le relazioni con l'ambiente pag. 164

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

INDICATORI GRI-G3.1 ECONOMICI E SOCIALI (CORE E ADDITIONAL) E INDICATORI DA SUPPLEMENTO DI SETTORE (EU)**Performance economica**

- EC1 (Core)** Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.
L'Identità aziendale pagg. 22 ss., 46; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 110 s., 120, 123 ss.
- EC2 (Core)** Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.
L'Identità aziendale pagg. 22 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 134, 148 s.
- EC3 (Core)** Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 112
- EC4 (Core)** Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.
L'Identità aziendale pag. 46 nota 22

Presenza sul mercato

- EC5 (Additional)** Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere.
Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 110 s.
- EC6 (Core)** Politiche, pratiche e percentuale 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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 93 e s.
- EC7 (Core)** Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.
Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di prelievo il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo.

Impatti economici indiretti

- EC8 (Core)** Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 59, 83, 84 s., 86 ss.
- EC9 (Additional)** Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 59, 67, 68, 72, 77, 84 s., 86 ss., 91, 93; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 149

Disponibilità e affidabilità

- EU6 (Core)** Approccio di gestione volto a garantire la disponibilità e affidabilità della fornitura di energia elettrica nel breve e lungo termine.
In Acea Energia Holding è presente l'Unità Energy Management, che assicura l'approvvigionamento di energia elettrica (oltre che di gas e combustibili) per i clienti interni al Gruppo, garantendo il bilanciamento e l'ottimizzazione del portafoglio energetico sia fisico che finanziario. L'Unità, oltre a svolgere un continuo presidio dei processi interni e dell'adeguatezza della propria dotazione strumentale (sia operativa che di monitoraggio dei rischi), cura le relazioni commerciali con i principali fornitori di energia elettrica e gas, nazionali ed esteri, e con i principali istituti finanziari in modo da garantire la costante copertura dei fabbisogni energetici di Acea Energia, la società che si occupa della vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali esterni ed interni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57, 58 s., 74, 90, 92 nota 75, 123, 127; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 147
- EU10 (Core)** Capacità di generazione di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.
Le relazioni con l'ambiente pag. 145

Gestione della domanda

- EU7 (Core)** Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57, 58, 74; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 147

Ricerca e sviluppo

- EU8 (Core)** Attività di ricerca e sviluppo e spese destinate a garantire l'affidabilità della fornitura di energia elettrica e volte alla promozione dello sviluppo sostenibile.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57, 58, 127; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 166 ss.

Smantellamento impianti

- EU9 (Core)** Disposizioni per lo smantellamento dei siti nucleari.
Non sono presenti impianti nucleari nel parco centrali di Acea.

Efficienza di sistema

- EU11 (Core)** Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.
Le relazioni con l'ambiente pag. 142
- EU12 (Core)** Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 147

PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE

Occupazione

- LA1 (Core)** **Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale e per genere.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99-101, 103 s.
- LA2 (Core)** **Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99-101
- LA3 (Additional)** **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.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 111 s.
- LA15 (Core)** **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.
- EU14 (Core)** **Programmi e processi per assicurare la disponibilità di manodopera qualificata.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115
- EU15 (Core)** **Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.**
Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, **entro i prossimi 5 anni**, costituiscono il 3,2% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo Composizione e turnover, articolato in: 0% di dirigenti, 0% di quadri, 2,8% di impiegati e 0,4% di operai; **entro i prossimi 10 anni** è invece pensionabile il 16,9% dell'organico, articolato in: 0,2% di dirigenti, 0% di quadri, 12,8% di impiegati e 3,9% di operai.
- EU17 (Core)** **Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.**
La Direzione Lavori delle società operative attive nella filiera energetica monitora le giornate lavorative delle ditte appaltatrici e subappaltatrici attraverso i fogli presenze degli operai ma non tutte hanno un programma informatico di gestione delle presenze. Al momento è possibile riportare solo il dato relativo alla società Acea Produzione la quale, nel 2013, con un organico di 78 risorse per un totale di circa 140.000 giorni/uomo, è ricorsa a 2.600 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori.

Relazioni industriali

- LA4 (Core)** **Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.**
Il 100% dei dipendenti del Gruppo è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Con riferimento alla catena della fornitura non si dispone della percentuale di personale facente capo alle ditte appaltatrici coperto da CCNL, tuttavia tutte le società cui vengono affidati in appalto servizi e lavori sono tenute a sottoscrivere il *Codice Etico del Gruppo* (edizione 2012), nel quale si fa esplicito riferimento alla promozione e tutela della libertà di associazione dei lavoratori, anche attraverso l'istituzione di adeguati presidi di relazioni industriali (art.15.4).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103 s.
- LA5 (Core)** **Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103 s.

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional)** **Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli 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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95 s., 108
- LA7 (Core)** **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.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 108 s.
- LA8 (Core)** **Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 109
- LA9 (Additional)** **Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 109
- EU16 (Core)** **Politiche e condizioni/requisiti relativi a salute e sicurezza dei dipendenti e del personale di fornitori, appaltatori e subappaltatori.**
Le politiche aziendali in materia di approvvigionamenti stabiliscono l'obbligo di sottoscrizione da parte delle ditte appaltatrici del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che ha recepito e inglobato anche i principi del previgente *Codice Etico degli Appalti*, e prevede il rispetto di salute e sicurezza del lavoratori (art.16.2).
Acea inoltre si è dotata di strumenti specifici come la *Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia*, i Sgsl conformi alla OHSAS 1800 e il *Protocollo sugli appalti idrici* volto a contrastare il lavoro irregolare e valorizzare la sicurezza nei cantieri. Con riferimento all'area energia, i fornitori sottoscrivono anche la *Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro*, vigente in Acea Distribuzione, per l'ammissione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi ed è attivo, sin dal 2008, un sistema di Vendor Rating incentrato su parametri di qualità e sicurezza. La Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA, nell'ambito del progetto Vendor Rating, effettua periodicamente delle visite ispettive presso i fornitori iscritti ai Sistemi di Qualificazione per lavori elettrici ed idrico-elettromeccanici; nel 2013 le visite ispettive effettuate sono state 70 ed hanno avuto, per gli aspetti relativi alla **sicurezza**, i seguenti esiti: il 18% degli operatori economici è risultato "affidabile", il 64% è risultato "adeguato", il 18% ha conseguito un risultato "parzialmente adeguato" a seguito del quale gli sono state indicate delle aree di miglioramento che saranno verificate nel corso delle successive visite ispettive.
L'Identità aziendale pagg. 41, 43; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 90, 95, 97, 98, 108

EU18 (Core) **Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.**
 Il dato sulla percentuale del personale di appaltatori e subappaltatori formato in materia di sicurezza non è disponibile poiché non è attualmente monitorato. Tuttavia, nel 2013, la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA ha effettuato, nell'ambito del progetto Vendor Rating, 70 visite ispettive presso i fornitori iscritti ai Sistemi di Qualificazione per lavori elettrici ed idrico-elettromeccanici. Dagli esiti delle visite è emerso che, sulla **formazione in materia di sicurezza**, il 19% dei fornitori ha conseguito un punteggio "buono", il 69% "discreto" e il 13% ha ottenuto un punteggio "sufficiente".

Formazione e istruzione

LA10 (Core) **Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 115, 116

LA11 (Additional) **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 proprie carriere, articolati per genere.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 110, 113-116

LA12 (Additional) **Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.**
 Nel 2013, in relazione all'introduzione del Sistema di Gestione delle Persone e in continuità con l'anno precedente, sono stati sottoposti a valutazione dirigenti e quadri del Gruppo, pari al 10% dell'organico complessivo.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 113

Diversità e pari opportunità

LA13 (Core) **Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 102, 105 s., 119

Parità di remunerazione tra donne e uomini

LA14 (Core) **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.**
 In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria. Tuttavia, la parte variabile dello stipendio può determinare alcune differenze.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 111

DIRITTI UMANI

Pratiche di investimento e approvvigionamento

HR1 (Core) **Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole che incorporano i diritti umani o che sono stati sottoposti ad una relativa valutazione (screening).**
 Tutti i soggetti che operano per conto di Acea nella gestione delle attività aziendali sono tenuti all'osservanza del *Codice Etico del Gruppo*, che, sin nella Premessa, fa esplicito richiamo al rispetto della Dichiarazione universale dei diritti umani, delle Convenzioni ILO e dei 10 principi del Global Compact. Ciò garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani anche nell'eventuale sottoscrizione di accordi d'investimento e/o approvvigionamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 94 s.

HR2 (Core) **Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri partner commerciali che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.**
 Non si dispone del dato percentuale ma Acea applica Sistemi di Qualificazione dei fornitori che impongono il possesso di requisiti specifici tra i quali il requisito di *affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza* nonché l'obbligo, per accedere alle gare d'appalto, di accettazione e rispetto del *Codice Etico del Gruppo*, l'osservanza delle norme nazionali in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, adempimenti retributivi, contributivi e assicurativi. I Sistemi di Qualificazione vengono aggiornati ogni anno, con una nuova verifica del possesso dei requisiti richiesti. In caso di violazione dei principi contenuti nel *Codice Etico* – che può essere segnalata al Comitato Etico di Acea SpA - è prevista, dopo opportuni accertamenti, l'esclusione dalla gara o la sospensione dell'affidamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 90 s., 94 s.

HR3 (Core) **Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.**
 Nel 2013 le ore di formazione erogate ai dipendenti che hanno avuto ad oggetto anche tali tematiche sono 1.010, con una percentuale di lavoratori formati, sul totale dipendenti (4.776 per perimetro di rendicontazione), pari al 39%.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 114 s.

Non discriminazione

HR4 (Core) **Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese.**
 Non sono registrati episodi di discriminazione. Per le politiche di prevenzione, vale a dire il *Codice Etico del Gruppo* e la tutela della diversità e delle pari opportunità, vedi *Identità aziendale*, pag. 26 e *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 105 s., 119*

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

HR5 (Core) **Identificazione delle attività e dei maggiori fornitori presso cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.**
 Non sono presenti attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è esposta a rischi. Si rinvia al capitolo *Personale*, in particolare paragrafi *Le Relazioni industriali* e *Le attività sociali* (ove si fa riferimento anche ad altre forme associative presenti in azienda: CRA, ANMIC, Associazione Medaglie d'oro). Acea partecipa inoltre al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari (vedi *Identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

Lavoro minorile

HR6 (Core) **Identificazione delle operazioni e dei maggiori fornitori che presentano un elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.**
 Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro minorile lungo la catena della fornitura, l'azienda vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico del Gruppo*, che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Acea partecipa al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

Lavoro forzato

HR7 (Core) **Attività e i maggiori fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire ad abolire tutte le forme di lavoro forzato o obbligato.**
 Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro forzato lungo la catena della fornitura, l'azienda vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico del Gruppo*, che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Acea partecipa al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari. (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

Pratiche di sicurezza

HR8 (Additional) **Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.**
 Le attività di security sono affidate a una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale addetto alla security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano.

Diritti della comunità delle popolazioni indigene

HR9 (Additional) **Numero di violazioni della comunità locale e azioni intraprese.**
 Non si registrano violazioni a danno delle comunità locali. Per le azioni intraprese da Acea a beneficio delle comunità locali si rinvia alle iniziative a supporto delle fasce di popolazione più disagiate, descritte in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività* e capitolo *Le attività estere*.

Valutazione

HR10 (Core) **Percentuale e numero totale di attività che sono state sottoposte ad un riesame in termini di diritti umani e/o ad una valutazione degli impatti.**
 Il *Codice Etico del Gruppo*, che orienta tutte le attività dell'impresa, impone, in modo esplicito, il rispetto dei diritti umani. Non sono state pertanto sottoposte a riesame specifiche attività.

Azioni correttive

HR11 (Core) **Numero di rimostranze relative ai diritti umani presentate, valutate e risolte attraverso meccanismi formalizzati di reclamo.**
 Non è stata presentata alcuna rimostranza relativa ai diritti umani. L'adozione del *Codice Etico del Gruppo* garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani e ad essi devono attenersi anche i partner commerciali dell'azienda, pena l'esclusione dalla gara.

SOCIETÀ

Collettività e comunità locali

S01 (Core) **Percentuale di attività in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione degli impatti socio-ambientali e i programmi di sviluppo.**
L'identità aziendale pagg. 40-43; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 51-56, 73, 82-89, 90 s., 95, 127

S09 (Core) **Attività con importanti impatti positivi e negativi - reali o potenziali - sulle comunità locali.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57-73, 86-89; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 137 s.

S010 (Core) **Misure di prevenzione o riduzione degli impatti negativi - reali o potenziali - generati dalle attività dell'organizzazione sulle comunità locali.**
 Con riferimento ai progetti per i quali si prevede un notevole impatto ambientale, in particolare per la loro natura, le loro dimensioni o la loro ubicazione, prima del rilascio dell'autorizzazione, le autorità competenti conducono una valutazione del loro impatto ambientale (VIA). Tale valutazione consiste nella stima preventiva degli effetti rilevanti diretti e indiretti, a breve e a lungo termine, che l'eventuale realizzazione di un'attività può determinare sull'ecosistema (l'uomo, la fauna e la flora, il suolo, l'acqua e l'aria, le interazioni tra i componenti sopradetti, i beni materiali e il patrimonio culturale).
 Acea inoltre per ciò che concerne la realizzazione di reti di distribuzione elettrica e impianti di illuminazione pubblica opera in conformità alle disposizioni vigenti in materia e ai regolamenti che contengono prescrizioni per il risparmio energetico e per la riduzione del flusso luminoso disperso.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126

EU19 (Core) **Partecipazione degli stakeholder ai processi decisionali relativi alla pianificazione energetica e allo sviluppo delle infrastrutture.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126

EU20 (Core) **Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126

EU21 (Core) **Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123 s.

EU22 (Core) **Numero delle persone fisicamente ed economicamente "sfollate" e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto.**
 Non si sono verificati episodi di questo tipo.

Corruzione

- S02 (Core)** **Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.**
Relativamente al rischio corruzione, gli Organismi di Vigilanza di Acea SpA e delle società controllate svolgono continuamente una completa attività di monitoraggio interno sui relativi reati presupposto ex D. Lgs. 231/01.
L'identità aziendale pag. 39
- S03 (Core)** **Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 114
- S04 (Core)** **Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.**
Non si registrano episodi di corruzione.

Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

- S05 (Core)** **Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123-126
- S06 (Additional)** **Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 123

Comportamenti anti-collusivi

- S07 (Additional)** **Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 128

Conformità (compliance)

- S08 (Core)** **Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 128; Le relazioni con l'ambiente pag. 137

RESPONSABILITA' DI PRODOTTO

Salute e sicurezza dei consumatori

- PR1 (Core)** **Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.**
L'identità aziendale pagg. 40-43; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 71, 95, 97, 127 s.
- EU25 (Core)** **Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.**
Per il 2013 non si registrano episodi in merito. Sono ancora pendenti i ricorsi presentati dall'azienda per due incidenti fatali accaduti negli scorsi anni, relativi ad episodi collegati all'illuminazione pubblica, di cui verrà fornita puntuale notizia quando giungeranno a soluzione certa e definitiva.
- PR2 (Additional)** **Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.**
Non si registrano casi di non conformità.

Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

- PR3 (Core)** **Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 59-64
- PR4 (Additional)** **Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 59-64, 66
- PR5 (Additional)** **Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.**
L'identità aziendale pag. 54; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 44 ss., 51-56

Marketing communication

- PR6 (Core)** **Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazioni.**
Il *Codice Etico del Gruppo*, che viene sottoposto a revisione ogni volta ciò venga ritenuto necessario, stabilisce il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e trasparenza nelle interazioni con i clienti, in particolare quando queste si traducono nell'informativa pubblicitaria e commerciale e nelle formulazioni contrattuali (artt. 8, 14 CE). La gestione delle sponsorizzazioni è disciplinata da un'apposita norma di gruppo, che stabilisce criteri e responsabilità per la selezione e gestione delle iniziative da sponsorizzare al fine di garantire il rispetto dei principi enunciati nel *Codice Etico* e prevenire la commissione di reati ex D. Lgs 231/11.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 77
- PR7 (Additional)** **Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 128

Rispetto della privacy

- PR8 (Additional)** **Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.**
Non si registrano episodi di contestata violazione della privacy.

Conformità (compliance)

- PR9 (Core)** **Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 128; Le relazioni con l'ambiente pag. 137

Accesso

- EU23 (Core)** Programmi volti a mantenere/migliorare l'accesso all'energia, compresi quelli in partnership con le istituzioni e servizi di supporto al cliente.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 74
- EU26 (Core)** Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione.
La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.
- EU27 (Core)** Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio.
Si dispone esclusivamente dei dati circa la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, così come stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 60 s.
- EU28 (Core)** Frequenza delle interruzioni
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 64
- EU29 (Core)** Durata delle interruzioni
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64, 66 s.
- EU30 (Core)** Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).
Le relazioni con l'ambiente pag. 146

Disponibilità di informazioni

- EU24 (Core)** Pratiche per rimuovere gli ostacoli culturali, linguistici, di alfabetizzazione, di disabilità in materia di accessibilità e sicurezza nell'uso dell'energia e servizi di supporto al cliente.
Non sono presenti programmi specifici in azienda.

INDICATORI GRI-G3.1 AMBIENTALI (CORE E ADDITIONAL) E INDICATORI DA SUPPLEMENTO DI SETTORE (EU)

Materiali

- EN1 (Core)** Materie prime utilizzate per peso o volume.
In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05, Acea ha provveduto già entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm.
I trasformatori con PCB superiore ai 50ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, nel 2013, sono 207 (erano 332 l'anno precedente).
Bilancio ambientale pagg. 189 ss.
- EN2 (Core)** Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
L'indicatore è solo in parte inerente i business di Acea, che si occupa principalmente della vendita di energia, della distribuzione di acqua e della gestione dei rifiuti. Il Gruppo ha avviato una politica degli acquisti verdi, in particolare, per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, ma anche per un gran numero di appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesto, come requisito di partecipazione all'incanto, il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 e, per alcune categorie merceologiche, anche della certificazione UNI EN ISO 14001.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder, capitolo Fornitori pag. 91

Energia

- EN3 (Core)** Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pag. 159
- EN4 (Core)** Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 159 s.
- EN5 (Additional)** Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 146 ss.
- EN6 (Additional)** Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 74; Le relazioni con l'ambiente pagg. 141, 148
- EN7 (Additional)** Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.
Le relazioni con l'ambiente pag. 149

Acqua

- EN8 (Core)** Prelievo totale di acqua per fonte.
Le relazioni con l'ambiente pag. 160
- EN9 (Additional)** Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide).
Le relazioni con l'ambiente pag. 154
- EN10 (Additional)** Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.
Le relazioni con l'ambiente pag. 160

Biodiversità

- EN11 (Core)** 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.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 135 s., 154
- EN12 (Core)** Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 135 s.
- EU13** Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte
Le relazioni con l'ambiente pagg. 135 s.
- EN13 (Additional)** Habitat protetti o ripristinati.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 135 s.

- EN14** **Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.**
(Additional) *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 135 s.
- EN15** **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 (*).**
(Additional) Allo stato attuale questa voce non viene monitorata, poiché nei territori in cui il Gruppo è operativo non risultano essere presenti specie elencate nella lista rossa. In ogni caso, il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.

Emissioni, Effluenti e Rifiuti

- EN16 (Core)** **Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol).**
Le relazioni con l'ambiente pagg. 164 s.; *Bilancio ambientale* pagg. 192, 194
- EN17 (Core)** **Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso.**
Nessuna emissione rilevante da segnalare
- EN18** **Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti.**
(Additional) *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 147 s.
- EN19 (Core)** **Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.**
Le relazioni con l'ambiente pag. 165
- EN20 (Core)** **NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.**
Le relazioni con l'ambiente pag. 165; *Bilancio ambientale* pagg. 192, 194
- EN21 (Core)** **Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione.**
L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" (circa 1,4 Mm³ nel 2013) 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, è particolarmente contenuto.
- EN22 (Core)** **Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.**
Le relazioni con l'ambiente pag. 165; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale*
- EN23 (Core)** **Numero totale e volumi di sversamenti significativi.**
Nel 2013 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
- EN24** **Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'esterno.**
(Additional) Il Gruppo invia a impianti in Germania, a recupero, 3.594 tonnellate di rifiuti pericolosi, CER 190111–minima parte delle ceneri pesanti prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio (FR).
- EN25** **Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle disposizioni provocate dall'organizzazione.**
(Additional) Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.

Prodotti e servizi

- EN26 (Core)** **Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.**
Le iniziative si concentrano sulla riduzione delle emissioni in atmosfera dovute alla produzione termoelettrica e alla termovalorizzazione dei rifiuti e sulla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Gli impatti ambientali sono in realtà generati dai servizi offerti, intesi come: generazione e distribuzione di energia elettrica; cogenerazione; gestione del SI; gestione dei rifiuti inclusa la termovalorizzazione; comportamenti ambientali di appaltatori e sub-appaltatori ed è cura del Gruppo limitare, in ogni situazione, gli impatti.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 141, 162
- EN27 (Core)** **Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.**
Non applicabile.

Conformità

- EN28 (Core)** **Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.**
Le relazioni con l'ambiente pagg. 128, 137

Trasporti

- EN29** **Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.**
(Additional) *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 159 s.

Generale

- EN30** **Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.**
(Additional) *Le relazioni con l'ambiente* pag. 139

(*) la lista IUCN (*International Union for the Conservation of Nature*), alla quale fa riferimento l'indicatore **EN15**, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org)

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1 –	La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2013	8
n. 2 –	Le attività <i>core</i> del Gruppo Acea	17
n. 3 –	L'assetto proprietario al 31.12.2013	18
n. 4 –	L'assetto operativo al 31.12.2013	20
n. 5 –	Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2012–2013)	23
n. 6 –	Organigramma di Acea SpA al 31.12.2013	35
n. 7 –	Sistema delle regole interne	41
n. 8 –	Acea e i suoi stakeholder	44
n. 9 –	Il sistema di valori Acea verso gli stakeholder	45
n. 10 –	Giudizi globali sui servizi erogati (2011–2013)	52
n. 11 –	Servizio elettrico – Vendita mercato di maggior tutela: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2013)	53
n. 12 –	Servizio elettrico – Vendita mercato libero: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2013)	53
n. 13 –	Servizio elettrico – Rete: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2013)	54
n. 14 –	Servizio idrico- CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2013)	55
n. 15 –	Servizio di illuminazione pubblica: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2013)	56
n. 16 –	Andamento prestazioni Acea ripristino guasti illuminazione pubblica (2009–2013)	67
n. 17 –	Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2013)	67
n. 18 –	Tipologia di interventi effettuati su reti fognarie dell'ATO 2 – Lazio centrale (2013)	72
n. 19 –	Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2012–2013)	74
n. 20 –	Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2012–2013)	79
n. 21 –	Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2013)	79
n. 22 –	Sito internet Acea: i principali indicatori (2011–2013)	83
n. 23 –	Valore appalti e incidenza delle diverse tipologie sul totale (2011–2013)	92
n. 24 –	Ripartizione per macroaree della spesa per approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) (2011–2013)	93
n. 25 –	Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2011–2013)	94
n. 26 –	Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia (2011–2013)	94
n. 27 –	Ripartizione infortuni per aree industriali (2012–2013)	108
n. 28 –	Infortuni e indici di frequenza e gravità (2011–2013)	109
n. 29 –	Ripartizione ore di formazione per qualifica (2011–2013)	116
n. 30 –	Numero di fondi SRI in Europa cumulati (2009–2013)	121
n. 31 –	Totale asset under management per i fondi SRI in Europa e in Italia (2009–2013)	121
n. 32 –	Asset under management fondi SRI per Paese (2013)	122
n. 33 –	Ripartizione investimenti per macroaree (2012–2013)	127
n. 34 –	La filiera dell'energia elettrica	140
n. 35 –	Obiettivi di risparmio energetico assegnati ad Acea Distribuzione e TEE prodotti (2010–2013)	148

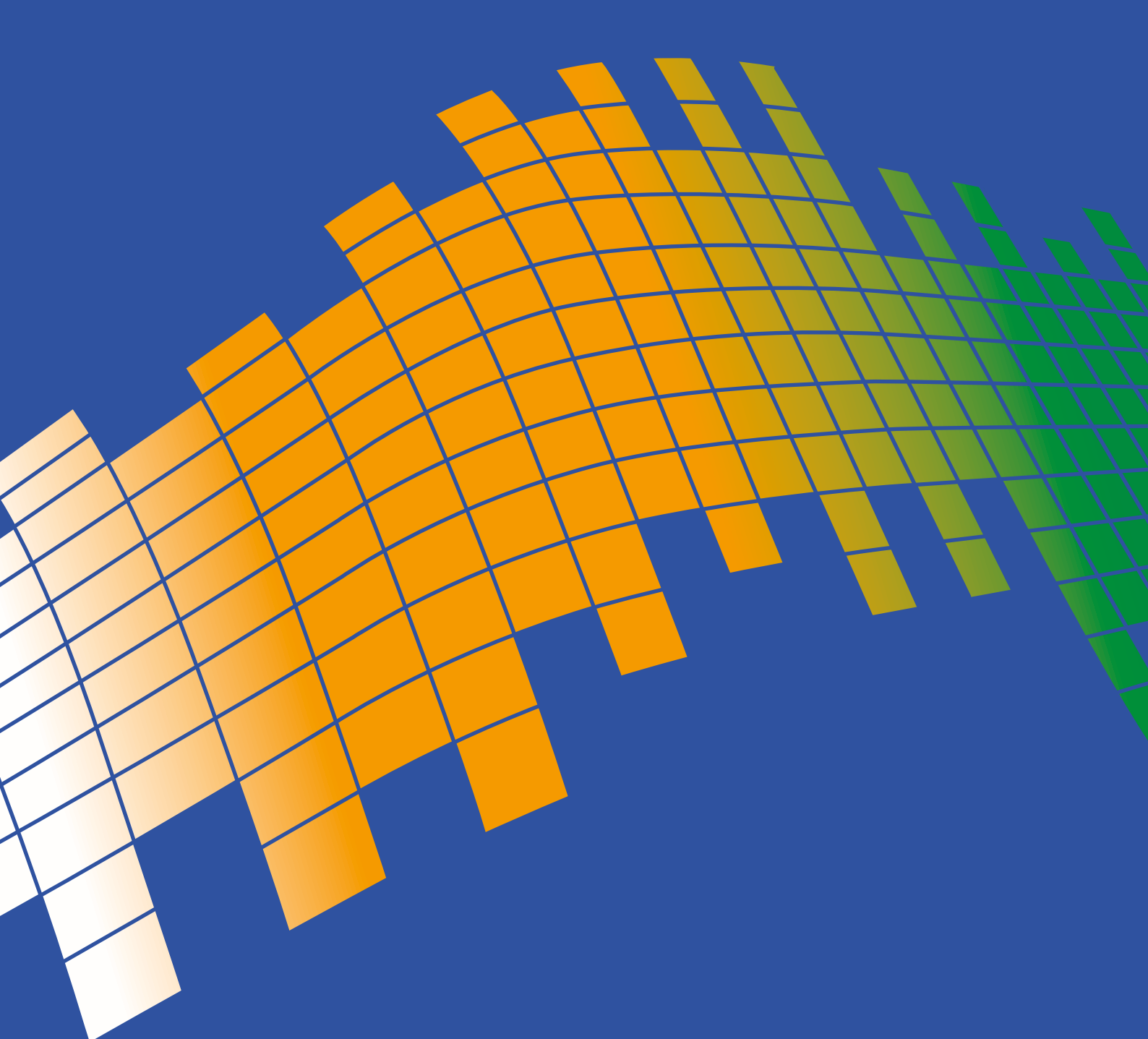
n. 36 –	Società idriche: comparazione del consolidato dei consumi energetici (2012–2013)	149
n. 37 –	Volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete e per società (2013)	153
n. 38 –	La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2013)	153
n. 39 –	Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2013)	155
n. 40 –	Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2013)	155
n. 41 –	Reti fognarie complessive e per società (2013)	157
n. 42 –	Impianti di depurazione totali e per società (2013)	157
n. 43 –	Volumi di acque reflue complessivamente trattate e per società (2013)	158
n. 44 –	Le perdite reali idriche, grandezza A15 (D.M. 99/97)	161
n. 45 –	Produzione rifiuti del Gruppo Acea (2012–2013)	165

TABELLE

n. 1 –	Materialità: mappatura della rilevanza	7
n. 2 –	Livelli di applicazione delle linee guida GRI–G3.1	7
n. 3 –	Corrispondenza Global Compact–GRI	10
n. 4 –	Gruppo Acea in numeri (2013)	18
n. 5 –	Area di consolidamento al 31.12.2013	19
n. 6 –	I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2012–2013)	22
n. 7 –	Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2012–2013)	23
n. 8 –	I principali indicatori della redditività (2011–2013)	24
n. 9 –	Alcuni strumenti per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale in Acea	26
n. 10 –	Valore economico direttamente generato e distribuito (2012–2013)	46
n. 11 –	Ripartizione del valore generato per stakeholder (2012–2013)	46
n. 12 –	Vendita energia elettrica e gas: i clienti del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2011–2013)	50
n. 13 –	Utenze e abitanti serviti in Italia dalle principali società idriche del Gruppo Acea (2012–2013)	51
n. 14 –	Giudizio globale sul servizio elettrico (2012–2013)	52
n. 15 –	Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2012–2013)	54
n. 16 –	Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2012–2013)	56
n. 17 –	Livelli "specifici" di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2012–2013)	60
n. 18 –	Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità (2013)	61
n. 19 –	Livelli "specifici" di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (2012–2013)	61
n. 20 –	Livelli "specifici" di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato di maggior tutela (2012–2013)	62
n. 21 –	Livelli "specifici" di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2012–2013)	62
n. 22 –	Livelli "generali" di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2012–2013)	62
n. 23 –	Livelli "generali" di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato di maggior tutela (2012–2013)	63
n. 24 –	Livelli "generali" di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2012–2013)	63
n. 25 –	Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2011–2013)	64
n. 26 –	Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2011–2013)	64
n. 27 –	I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2013)	65

n. 28 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2013)	66	n. 71 – Consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrare (2011–2013)	147
n. 29 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2013)	66	n. 72 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2011–2013)	151
n. 30 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2012–2013)	66	n. 73 – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2013)	151
n. 31 – Principali interventi di illuminazione artistico monumentale (2013)	68	n. 74 – Le principali fonti sotto tutela nell'ATO 2 – Lazio Centrale	154
n. 32 – Principali interventi sul sistema acquedottistico e controlli acque potabili nell'ATO 2 – Lazio centrale (2012)	71	n. 75 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2011–2013)	154
n. 33 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua nell'ATO 2 (2011–2013)	71	n. 76 – Controlli analitici su acque reflue totali e per società (2011–2013)	155
n. 34 – Principali interventi sul sistema di depurazione e fognario e controlli acque reflue nell'ATO 2 – Lazio centrale (2013)	73	n. 77 – Determinazioni analitiche effettuate da LaboratoRI - Ato 2 - Lazio centrale (2011–2013)	155
n. 35 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2013)	75	n. 78 – Determinazioni analitiche effettuate da LaboratoRI su acque potabili – rete storica di Roma (2011–2013)	156
n. 36 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2012–2013)	80	n. 79 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2013)	156
n. 37 – Performance sportelli sede centrale (2011–2013)	81	n. 80 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle principali società idriche del Gruppo Acea (2012–2013)	157
n. 38 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2011–2013)	99	n. 81 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2013)	158
n. 39 – Localizzazione geografica dei dipendenti (2012–2013)	99	n. 82 – Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2011–2013)	159
n. 40 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2011–2013)	100	n. 83 – Consumi autoparco Acea (2011–2013)	159
n. 41 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2011–2013)	100	n. 84 – Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2011–2013)	160
n. 42 – Dipendenti Acea: durata del rapporto di lavoro (2013)	101	n. 85 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2011–2013)	160
n. 43 – Società della filiera energetica: durata del rapporto di lavoro (2013)	101	n. 86 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (2011–2013) e di Terni (2013)	162
n. 44 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2011–2013)	101	n. 87 – Le emissioni di anidride carbonica del Gruppo Acea (2013)	164
n. 45 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2012–2013)	101	n. 88 – Quote di emissione CO ₂ da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2011–2013)	164
n. 46 – Dipendenti Acea: età media del personale (2011–2013)	102	n. 89 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dagli impianti del Gruppo Acea (2011–2013)	165
n. 47 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2011–2013)	102	n. 90 – Le emissioni di inquinanti in atmosfera prodotte dall'autoparco Acea (2011–2013)	165
n. 48 – Dipendenti Acea: classi di età (2013)	102	n. 91 – Rifiuti totali prodotti dal Gruppo Acea (2012–2013)	165
n. 49 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2011–2013)	102	n. 92 – Principali attività di ricerca svolte da LaboratoRI e Acea Ato 2	167
n. 50 – Le donne in Acea (2011–2013)	106		
n. 51 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2011–2013)	107		
n. 52 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2011–2013)	107		
n. 53 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2012–2013)	111		
n. 54 – Dipendenti Acea Pegaso: genere e classi d'età (2013)	112		
n. 55 – Dipendenti Acea Pegaso: qualifica (2013)	112		
n. 56 – Rendimento del valore delle quote dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2013	112		
n. 57 – I corsi e i costi della formazione tradizionale ed esperienziale (2012–2013)	115		
n. 58 – I corsi e i costi della formazione erogata con la piattaforma e-learning (2012–2013)	116		
n. 59 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2011–2013)	118		
n. 60 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2013)	120		
n. 61 – Rating 2013	120		
n. 62 – Gas SF ₆ negli impianti di Acea Distribuzione (2012–2013)	138		
n. 63 – Olio dielettrico negli impianti di Acea Distribuzione (2012–2013)	138		
n. 64 – Spese ambientali delle principali società operative (2011–2013)	139		
n. 65 – Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2011–2013)	141		
n. 66 – Energia potenziale, suddivisa per fonte energetica primaria utilizzata (2011–2013)	142		
n. 67 – Rendimenti medi degli impianti di produzione di energia elettrica (2011–2013)	142		
n. 68 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	143		
n. 69 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2011–2013)	145		
n. 70 – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2011–2013)	146		





2013

BILANCIO AMBIENTALE

Sistemi di prodotto

I prodotti

Le risorse utilizzate

I rilasci e gli scarti

Le performance di sostenibilità ambientale (KPI)

Nota integrativa

BILANCIO AMBIENTALE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento 2013 include le società seguenti: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione, Acea Energia, l'Unità Locale 3 di San Vittore del Lazio e l'Unità Locale 1 di Terni, entrambe di A.R.I.A., la società SAO controllata di A.R.I.A., Acquaser, LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Dal 2011 gli impianti di generazione di energia elettrica, da fonte tradizionale e rinnovabile, sono al 100% di Acea SpA, tramite le società Acea Produzione, Acea Reti e Servizi Energetici e A.R.I.A.

Per l'area idrica, oltre ai dati relativi alla società "storica" Acea Ato 2, si forniscono le voci di bilancio relative alle altre società suindicate, come evidenziato di volta in volta.

I dati idrici sono considerati in modo globale a prescindere dalla quota di partecipazione della capogruppo, poiché Acea rappresenta il soggetto industriale responsabile delle gestioni presso ciascuna delle società considerate.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico ed esaustivo le informazioni e i dati di performance ambientale del Gruppo Acea. I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" dell'area energia, dell'area ambiente e dell'area idrica, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment¹ (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.

Nella *Nota integrativa* vengono fornite 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



I dati sono forniti per il triennio 2011–2013 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- **il prodotto fornito**
- **le risorse utilizzate**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

¹ In italiano "analisi del ciclo di vita", l'LCA, è una metodologia di analisi che valuta un insieme di interazioni che un prodotto o un servizio ha con l'ambiente, considerando il suo intero ciclo di vita che include i punti di preproduzione (quindi anche estrazione e produzione dei materiali), produzione, distribuzione, uso (quindi anche riuso e manutenzione), il riciclaggio e la dismissione finale.

I PRODOTTI - AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA), Acea Reti e Servizi Energetici (100% Acea SpA).

ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Dati riassuntivi					
Energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+16)	GWh	544,35	651,77	785,69	20,5
Energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+15+18)	GWh	504,19	604,60	734,98	21,6
Da fonti fossili (termoelettrica)	GWh	95,66	119,23	152,00	27,5
(5+0,52x12 _{San Vittore} +0,61x13 _{Terni})		17,6% di (1)	18,3% di (1)	19,3% di (1)	
Da fonti rinnovabili	GWh	448,69	532,54	633,69	19,0
(idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti)		82,4% di (1)	81,7% di (1)	80,7% di (1)	
(4+0,48x12 _{San Vittore} +0,39x13 _{Terni} +16)					
Acea Produzione (100% Acea)					
Energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)	GWh	343,36	373,10	508,28	36,2
Energia idroelettrica totale lorda (4)	GWh	320,92	360,80	496,73	37,7
A. Volta Castel Madama	GWh	23,48	15,55	30,38	95,4
G. Ferraris Mandela	GWh	15,31	10,26	23,05	124,7
G. Marconi Orte	GWh	67,24	48,07	80,91	68,3
Sant'Angelo	GWh	153,72	108,77	179,15	64,7
Salisano	GWh	58,24	175,94	180,95	2,8
Altre minori	GWh	2,93	2,21	2,29	3,6
Energia termoelettrica totale lorda (5)	GWh	22,44	12,30	11,55	-6,1
da gasolio					
Centrale Montemartini (*)	GWh	4,68	1,94	1,28	-34,0
da gas naturale	GWh	17,76	10,35	10,27	-0,8
Tor di Valle ciclo combinato	GWh	9,71	1,09	0,00	-100,0
Tor di Valle cogenerazione	GWh	8,05	9,26	10,27	10,9
Perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	GWh	16,34	13,29	14,22	7,0
Autoconsumi impianti idro (7)	GWh	2,17	2,49	2,54	2,0
Autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	GWh	7,51	6,04	5,45	-9,8
Perdite prima trasformazione (9)	GWh	6,66	4,76	6,22	30,7
Energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	GWh	327,01	359,80	494,06	37,3
A.R.I.A. (termovalorizzazione) (100% Acea)					
Energia lorda prodotta totale (11) = (12)+(13)	GWh	149,43	218,24	260,09	19,2
Impianto di San Vittore del Lazio (12)	GWh	149,43	218,24	202,23	-7,3
Impianto di Terni (13) (**)	GWh	n.a.	n.a.	57,86	-
Perdite totali di energia elettrica (14)	GWh	21,34	29,59	35,98	21,6
Autoconsumi San Vittore del Lazio	GWh	21,34	29,59	28,94	-2,2
Autoconsumi Terni	GWh	n.a.	n.a.	7,04	-
Energia elettrica totale netta prodotta (15) = (11-14)	GWh	128,09	188,65	224,11	18,8
Acea Reti e Servizi Energetici (100% Acea)					
Energia elettrica fotovoltaica lorda (16)	GWh	51,56	60,43	17,33	-71,3
Perdite totali di energia elettrica (17)	GWh	2,46	4,29	0,52	-87,9
Energia elettrica fotovoltaica netta (18) = (16-17)	GWh	49,10	56,14	16,81	-70,1

(*) L'impianto Montemartini è mantenuto in esercizio ma con modalità di riserva.

(**) Dal 9 agosto 2010 a tutto il 2012 l'impianto di Terni è stato fermo per lavori di revamping.

ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Acea Produzione (100% Acea)					
Energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (19)	GWh_t	84,64	87,96	99,33	12,9
Perdite totali di energia termica (20)	GWh _t	16,40	11,62	22,76	96,2
Perdite di distribuzione	GWh _t	13,90	9,35	19,69	110,6
Perdite di produzione	GWh _t	2,50	2,27	3,07	35,2
Energia termica netta venduta (21) = (19-20)	GWh_t	68,24	76,34	76,57	0,3

ENERGIA ELETTRICA - TRASPORTO E VENDITA	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
a Roma e Formello - Dati riassuntivi					
Fornitura da Gruppo Acea (22)	GWh	2,93	2,18	1,96	-10,1
Energia elettrica dal mercato (23)	GWh	11.869,00	11.861,09	11.383,35	-4,0
da Acquirente Unico	GWh	3.493,75	3.327,25	3.107,76	-6,6
da importazione	GWh	432,38	433,56	431,50	-0,5
da produttori terzi interconnessi alla rete di Acea Distribuzione (*)	GWh	20,14	0,00	0,00	-
da grossisti + altri produttori	GWh	7.922,74	8.100,28	7.844,09	-3,2
Energia elettrica richiesta sulla rete (24) = (22+23) = (25+26+27+28+29)	GWh	11.871,93	11.863,27	11.385,31	-4,0
Perdite di distribuzione trasporto e commerciali (25)	GWh	733,10 6,18% di (24)	757,12 6,38% di (24)	701,72 6,16% di (24)	-7,3
Usi propri trasmissione e distribuzione (26)	GWh	27,90	30,61	30,43	-0,6
Energia elettrica netta ceduta a terzi (27)	GWh	2,86	2,54	2,15	-15,4
Energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)	GWh	7.461,57	7.636,13	7.416,84	-2,9
Energia elettrica netta venduta da Acea Elettricità a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.974,33	4.627,90	4.982,27	7,7
Energia elettrica netta venduta da Altri venditori a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.487,24	3.008,23	2.434,57	-19,1
Energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (29)	GWh	3.646,50	3.436,87	3.234,19	-5,9

Vendita in Italia - Dati riassuntivi

Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (30)	GWh	12.891	9.960	9.381,9	-5,8
Acea Elettricità	GWh	10.139	9.050	8.600,6	-5,0
Altre Società partecipate	GWh	2.752	910	781,3	-14,1
Energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (29+30)	GWh	16.537	13.397	12.616	-6,2

(*) Nel 2012 un impianto di produzione termoelettrica ubicato a Malagrotta è stato sospeso. Nel 2011 aveva prodotto 20,14 GWh.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Flusso luminoso a Roma (31)	Mlumen	3.057	3.148	3.275	3,9

CONTROLLI E MISURE	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Attività misura e controllo (32)	n.	339	488	392	-19,7
Misure di campo elettro-magnetico	n.	7	42	40	-4,8
Misure di rumore	n.	3	39	12	-69,2
Analisi chimiche PCB	n.	103	151	55	-63,6
Classificazione rifiuti	n.	13	16	45	181,3
Diagnostica trasformatori	n.	196	213	190	-10,8
Altro	n.	17	27	50	85,2

I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono alle società Kyklos e Solemme, entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e alla società SAO Srl, controllata da A.R.I.A. (100% Acea).

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI - SAO	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti totali in ingresso (33)	t	135.052	143.384	120.059	-16,3
<i>Rifiuti inviati-smaltiti in discarica (34)</i>	<i>t</i>	<i>110.473</i>	<i>122.770</i>	<i>99.953</i>	<i>-18,6</i>
<i>Rifiuti recuperati (35)</i>	<i>t</i>	<i>1.277</i>	<i>488</i>	<i>260</i>	<i>-46,7</i>
<i>Compost (36)</i>	<i>t</i>	<i>281</i>	<i>658</i>	<i>439</i>	<i>-33,3</i>
<i>Riduzione per stabilizzazione (37) = (33-34-35-36)</i>	<i>t</i>	<i>23.021</i>	<i>19.468</i>	<i>19.407</i>	<i>-0,3</i>

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti organici totali in ingresso = (38+39+40)	t	59.351,80	59.510,75	63.271,43	6,3
<i>Fanghi in entrata (38)</i>	<i>t</i>	<i>14.369,46</i>	<i>16.249,88</i>	<i>15.491,54</i>	<i>-4,7</i>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>11.817,80</i>	<i>12.151,68</i>	<i>10.322,30</i>	<i>-15,1</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>2.551,66</i>	<i>4.098,20</i>	<i>5.169,24</i>	<i>26,1</i>
<i>Verde in entrata (39)</i>	<i>t</i>	<i>7696,28</i>	<i>6.236,96</i>	<i>6.923,14</i>	<i>11,0</i>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>5.468,26</i>	<i>4.522,86</i>	<i>3.416,40</i>	<i>-24,5</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>2.228,02</i>	<i>1.714,10</i>	<i>3.506,74</i>	<i>104,6</i>
<i>Frazione Organica da raccolta differenziata in entrata (40)</i>	<i>t</i>	<i>37.286,06</i>	<i>37.023,91</i>	<i>40.856,75</i>	<i>10,4</i>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>37.286,06</i>	<i>37.023,91</i>	<i>40.856,75</i>	<i>10,4</i>
Compost Alta Qualità prodotto (41)	t	19.473,92	11.652,66	18.389,10	57,8
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>16.438,22</i>	<i>9.295,66</i>	<i>14.370,00</i>	<i>54,6</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>3.035,70</i>	<i>2.357,00</i>	<i>4.019,10</i>	<i>70,5</i>
Materiale non compostabile a smaltimento (42)	t	3.422,92	3.784,88	4.671,95	23,4
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>3.422,92</i>	<i>3.784,88</i>	<i>4.671,95</i>	<i>23,4</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
Riduzione per stabilizzazione = (38+39+40-41-42)	t	36.454,96	44.073,21	40.210,38	-8,8

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Determinazioni analitiche totali (43)	n.	95	100	110	10,0
<i>Determinazioni analitiche su compost SAO</i>	<i>n.</i>	<i>8</i>	<i>8</i>	<i>10</i>	<i>25,0</i>
<i>Determinazioni analitiche su compost Solemme e Kyklos</i>	<i>n.</i>	<i>37</i>	<i>42</i>	<i>50</i>	<i>19,0</i>
<i>Determinazioni sui rifiuti SAO</i>	<i>n.</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>0,0</i>

I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici riassuntivi includono le principali società idriche del Gruppo Acea - Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque - computati al 100%, in considerazione del ruolo di soggetto industriale responsabile delle gestioni svolto da Acea nelle compagini societarie titolari dei servizi.

BILANCIO IDRICO DEL GRUPPO IN ITALIA	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Dati riassuntivi					
Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (44)	Mm³	1.401,5	1.399,1	1.421,2	1,6
Totale acqua potabile immessa in rete (45)	Mm³	1.254,6	1.263,0	1.271,3	0,7
Totale acqua potabile erogata (46)	Mm³	668,7	655,7	645,7	-1,5

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI LAZIO E CAMPANIA	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
---	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------------

Acea Ato 2 per rete storica di Roma

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)	Mm³	612,8	609,8	618,5	1,4
<i>da Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm³</i>	13,9	21,9	7,3	-66,7
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	16,2	27,2	16,9	-37,9
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	582,6	560,7	594,3	6,0
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (48)	Mm³	89,8	92,4	96,1	4,0
Acqua potabile immessa in rete non potabile (49)	Mm³	14,8	16,1	15,9	-1,2
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)	Mm³	37,4	28,5	33,4	17,2
Acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (51) = (47)-(48+49+50)	Mm³	470,8	472,7	473,1	0,1
Acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (52)	Mm³	300,3	298,0	295,0	-1,0

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (53)	Mm³	155,1	159,3	162,8	2,2
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (54)	Mm³	117,5	122,1	125,9	3,1
		25,0% di (51)	25,8% di (51)	26,6% di (51)	

Bilancio idrico rete non potabile di Roma

Acqua non potabile prelevata dall'ambiente (55)	Mm³	23,7	29,7	25,6	-13,8
<i>da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)</i>	<i>Mm³</i>	0,0	4,7	2,2	-53,2
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	8,9	8,9	7,5	-15,7
<i>potabile immessa in rete non potabile</i>	<i>Mm³</i>	14,8	16,1	15,9	-1,2
Acqua non potabile erogata al Comune di Roma (56)	Mm³	13,8	14,1	14,3	1,4
Acqua non potabile erogata ad altri Comuni (57)	Mm³	0,03	0,03	0,03	0,0

Acea Ato 2 per ATO 2 - Lazio centrale (Roma + 73 comuni acquisiti al 31.12.2012)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (58)	Mm³	718,1	715,4	728,5	1,8
<i>da Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm³</i>	13,9	21,9	7,3	-66,7
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	76,9	89,6	76,2	-15,0
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	625,6	602,3	642,4	6,7
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm³</i>	1,6	1,6	2,6	62,5
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (59)	Mm³	64,5	68,2	74,5	4,1
Acqua potabile immessa in rete non potabile (60)	Mm³	14,8	16,1	15,9	-1,2
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (61)	Mm³	40,1	28,50	33,4	17,2
Acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (62) = (58)-(59+60+61)	Mm³	598,7	602,5	604,6	0,3
Totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (63)	Mm³	359,6	349,7	346,4	-0,9

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm³	216,6	230,5	235,9	2,3
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (65)	Mm³	161,2	177,6	183,4	3,3
		(26,9% di 62)	(29,5% di 62)	(30,3% di 62)	

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI u. m. **2011** **2012** **2013** **Δ% 2013/2012**
LAZIO E CAMPANIA

Accea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)	Mm³	103,9	98,8	110,6	11,9
da laghi/fiumi	Mm³	0	0,0	0,0	-
da pozzi	Mm³	73,8	68,6	80,5	17,3
da sorgenti	Mm³	30,1	30,2	30,1	-0,3
Acqua potabile immessa in rete (67)	Mm³	93,5	93,7	105,3	12,4
Acqua potabile erogata (68)	Mm³	20,4	20,7	21,0	1,4

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)	Mm³	70,50	70,41	81,56	15,8
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (70)	Mm³	56,80 (60,7% di 67)	56,60 (60,4% di 67)	66,30 (63,0% di 67)	17,1

Gori per ATO 3 - Sarnese Vesuviano (76 comuni)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (71)	Mm³	41,17	38,83	38,84	0,0
da laghi/fiumi	Mm³	0	0	0	-
da pozzi	Mm³	38,56	36,19	36,27	0,2
da sorgenti	Mm³	2,61	2,64	2,57	-2,7
Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto (72)	Mm³	170,4	175,8	176,2	0,2
Acqua potabile immessa in rete (73) = (71) + (72)	Mm³	211,6	214,6	215,0	0,2
Acqua potabile erogata (74)	Mm³	91,1	91,1	87,6	-3,8

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (75)	Mm³	119,3	123,5	126,4	2,3
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (76)	Mm³	94,6 (44,7% di 73)	94,6 (44,1% di 73)	95,1 (44,2% di 73)	0,5

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI u. m. **2011** **2012** **2013** **Δ% 2013/2012**
TOSCANA E UMBRIA

Publiacqua per ATO 3 – Medio Valdarno (52 comuni)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (77)	Mm³	163,6	167,6	166,3	-0,8
da laghi/fiumi	Mm³	108,1	110,7	110,9	0,2
da pozzi	Mm³	43,6	44,6	43,2	-3,1
da sorgenti	Mm³	11,9	12,2	12,2	0,0
Acqua potabile immessa in rete (78)	Mm³	148,8	151,6	150,6	-0,7
Acqua potabile erogata (79)	Mm³	86,0	86,0	86,0	0,0

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (80)	Mm³	55,0	57,4	55,5	-3,3
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (81)	Mm³	44,5 (29,9% di 78)	46,5 (30,7% di 78)	44,6 (29,6 di 78)	-4,1

Acque per ATO 2 – Basso Valdarno (57 comuni)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (82)	Mm³	76,98	74,55	72,89	-2,2
da laghi/fiumi	Mm³	3,32	3,63	3,28	-9,6
da pozzi	Mm³	66,90	65,53	62,85	-4,1
da sorgenti	Mm³	6,76	5,39	6,75	25,2
Volume di acqua prelevato da altri sistemi di acquedotto (83)	Mm³	5,98	6,09	6,00	-1,5
Acqua potabile immessa in rete (84)	Mm³	82,96	80,63	78,89	-2,2
Acqua potabile erogata (85)	Mm³	49,48	45,70	44,87	-1,8

Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97

Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (86)	Mm³	27,55	26,61	25,71	-3,4
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (87)	Mm³	18,79 (22,6% di 84)	18,08 (22,4% di 84)	16,98 (21,5% di 84)	-6,1

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
TOSCANA E UMBRIA					
Acquedotto del Fiora per ATO 6 – Ombrone (56 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (88)	Mm³	62,43	62,75	64,80	3,3
da laghi/fiumi	Mm³	0,85	n.d.	n.d.	-
da pozzi	Mm³	21,97	n.d.	n.d.	-
da sorgenti	Mm³	39,04	n.d.	n.d.	-
Acqua potabile immessa in rete (89)	Mm³	60,33	60,93	60,10	-1,4
Acqua potabile erogata (90)	Mm³	31,45	31,4	31,4	-
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (91)	Mm³	28,18	n.d.	n.d.	-
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (92)	Mm³	22,85 (37,8% di 78)	n.d.	n.d.	-
Umbra Acque per ATI 1 e 2 – Umbria (38 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (93)	Mm³	58,96	59,30	57,05	-3,8
da laghi/fiumi	Mm³	0,98	1,18	0,92	-22,0
da pozzi	Mm³	44,62	45,27	39,33	-13,1
da sorgenti	Mm³	13,36	12,85	16,80	30,7
Acqua potabile immessa in rete (94)	Mm³	58,72	59,07	56,80	-3,8
Acqua potabile erogata (95)	Mm³	30,63	31,09	28,45	-8,5
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (96)	Mm³	23,90	23,50	24,17	2,9
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (97)	Mm³	22,30 (37,9% di 94)	21,90 (37,1% di 94)	22,69 (40,0% di 94)	3,6
TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA					
Acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (98)	Mm³	935,6	851,9	916,4	7,6
ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2					
Acque reflue trattate nei principali depuratori (99)	Mm³	598,6	522,1	562,3	7,7
Roma Sud	Mm³	353,3	300,2	331,8	10,5
Roma Nord	Mm³	104,7	96,7	96,2	0,5
Roma Est	Mm³	100,2	87,8	94,0	7,1
Roma Ostia	Mm³	26,7	24,5	26,8	9,4
CoBIS	Mm³	7,9	7,4	7,3	-1,4
Fregene	Mm³	5,8	5,5	4,1	-25,5
Altro – comune di Roma	Mm³	13,4	14,4	14,1	-2,1
Altro – esterni al comune di Roma	Mm³	60,8	63,0	65,3	3,7
Totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (100)	Mm³	672,8	599,5	639,6	6,7
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA					
Determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (101) (*)	n.	1.102.737	1.169.201	1.200.924	2,7
Acea Ato 2	n.	337.529	328.202	339.229	3,4
Acea Ato 5	n.	94.327	79.953	78.830	-1,4
Gori	n.	82.193	70.488	71.409	1,3
Acque	n.	254.297	330.569	355.380	7,5
Publiacqua	n.	189.508	192.653	185.399	-3,8
Acquedotto del Fiora	n.	65.007	87.079	90.472	3,9
Umbra Acque	n.	79.876	80.257	80.205	-0,1
Determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (102)	n.	358.320	412.461	468.182	13,5
Acea Ato 2	n.	95.527	122.231	178.262	45,8
Acea Ato 5	n.	17.786	23.816	24.820	4,2
Gori	n.	14.986	9.821	13.333	35,8
Acque	n.	105.076	125.546	119.192	-5,1
Publiacqua	n.	34.405	37.664	38.869	3,2
Acquedotto del Fiora	n.	42.902	48.259	48.774	1,1
Umbra Acque	n.	47.638	45.124	44.932	-0,4

(*) il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla società in house Laboratorio.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA) e Acea Distribuzione (100% Acea SpA).

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Gas naturale					
Generazione elettrica e calore (103) = (104+105)	Nm³x1.000	15.336	14.249	19.155	34,4
Produzione termoelettrica e calore AP (104)	Nm³x1.000	12.664	11.352	14.113	24,3
<i>Tor di Valle caldaie ausiliarie - per teleriscaldamento</i>	<i>Nm³x1.000</i>	<i>7.419</i>	<i>7.615</i>	<i>10.071</i>	<i>32,3</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>Nm³x1.000</i>	<i>2.956</i>	<i>3.328</i>	<i>4.042</i>	<i>21,5</i>
<i>Tor di Valle ciclo combinato</i>	<i>Nm³x1.000</i>	<i>2.289</i>	<i>408</i>	<i>0</i>	<i>-100,0</i>
Termovalorizzazione (105)	Nm³x1.000	2.572	2.897	5.042	74,0
<i>Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	<i>Nm³x1.000</i>	<i>2.713</i>	<i>2.897</i>	<i>3.460</i>	<i>19,4</i>
<i>Impianto di termovalorizzazione di Terni (*)</i>	<i>Nm³x1.000</i>	<i>n. a.</i>	<i>n. a.</i>	<i>1.582</i>	<i>-</i>
Gasolio per generazione termoelettrica					
Centrale Montemartini (106)	lx1.000	1.815	758	512	-32,5
Combustibile da rifiuti (CDR) termovalorizzato					
Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (107)	tx1.000	158,451	218,256	224,220	2,7
Pulper di cartiera termovalorizzato					
Impianto di termovalorizzazione di Terni (108) (*)	tx1.000	n. a.	n. a.	69,417	-
Acqua					
Raffreddamento centrali termoelettriche AP (109) = (167)	Mm³	6,69	0,80	0,00	-
Derivazione per produzione idroelettrica (110)	Mm³	3.400,50	2.740,50	4.436,62	61,9
Acqua di processo (111)	Mm³	0,1549	0,1380	0,1604	16,2
Acqua usi civili/sanitari (112)	Mm³	0,2609	0,3776	0,2796	-27,9
Materiali vari					
Olio minerale dielettrico in esercizio (113)	t	4.564	4.587	9.462	-
<i>olio minerale dielettrico-reintegri</i>	<i>t</i>	<i>28,0</i>	<i>24,2</i>	<i>76,6</i>	<i>-</i>
SF₆ in esercizio (114)	t	n.d.	29,15	29,68	1,8
<i>SF₆ - reintegri</i>	<i>t</i>	<i>0,62</i>	<i>0,44</i>	<i>0,73</i>	<i>65,9</i>
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (115)	t	0,215	0,017	0,040	135,3
Chemical vari (116)	kg	3.611.579	4.765.055	6.807.934	41,7
<i>Correttore di acidità</i>	<i>kg</i>	<i>7.200</i>	<i>2.340</i>	<i>780</i>	<i>-66,7</i>
<i>Desossigenante</i>	<i>kg</i>	<i>660</i>	<i>0,0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Stabilizzante e biodispersante</i>	<i>kg</i>	<i>2.700</i>	<i>1.300</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Cloruro di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>76.500</i>	<i>78.000</i>	<i>72.000</i>	<i>-7,7</i>
<i>Idrossido di Sodio (soda caustica)</i>	<i>kg</i>	<i>109.080</i>	<i>71.990</i>	<i>98.630</i>	<i>37,0</i>
<i>Ipcloclorito di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>4.800</i>	<i>3.390</i>	<i>620</i>	<i>-81,7</i>
<i>Bicarbonato di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>2.910.380</i>	<i>3.982.720</i>	<i>5.983.440</i>	<i>50,2</i>
<i>Acido cloridrico</i>	<i>kg</i>	<i>119.320</i>	<i>68.675</i>	<i>101.759</i>	<i>32,5</i>
<i>Soluzione ammoniacale</i>	<i>kg</i>	<i>380.939</i>	<i>556.640</i>	<i>550.705</i>	<i>-1,1</i>
Oli e grassi / lubrificanti vari (117)	kg	10.576	4.986	5.125	2,8
Energia elettrica					
Consumi per distribuzione elettrica (118) = (25)	GWh	733,10	757,12	701,72	-7,3
Consumi per produzione elettrica (119) = (1)-(2)	GWh	40,16	47,17	50,71	7,5
Consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (120)	GWh	5,21	5,20	5,77	10,9
Altri usi propri (121)	GWh	27,90	30,61	30,43	-0,6
Totale (122) = (118+119+120+121)	GWh	806,37	840,10	788,41	-6,2
Illuminazione pubblica					
Consumi per illuminazione pubblica (123)	GWh	161,66	162,16	161,66	-0,3

(*) L'impianto di Terni è stato fermo per revamping dal 2010 a tutto il 2012.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono a Kyklos e Solemme entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di A.R.I.A.

SMALTIMENTO RIFIUTI IN DISCARICA - SAO	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Acqua di processo (124)	m ³	2.712	1.532	1.208	-21,1
Chemical vari (125)	l	7.000	7.000	7.000	0,0
Energia elettrica (126)	GWh	1,695	1,574	1,605	1,9
Gasolio (127)	l	435.440	352.189	295.753	-16,0
Acqua usi civili /sanitari	Mm ³	0,0012	0,0011	0,0015	34,4
PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Acqua di processo (Kyklos, Solemme) (128)	m ³	0	0	0	-
Chemical vari (Kyklos, Solemme) (129)	t	0,00	139,39	265,32	90,3
Idrossido di sodio	t	0,00	12,89	14,83	15,1
Acido solforico	t	100,8	126,50	250,49	98,0
Energia elettrica (130) (Kyklos, Solemme)	GWh	2,603	2,971	3,492	17,6
Combustibili (131) (Kyklos, Solemme)	t	128,80	136,90	128,30	-6,3
Gasolio	t	128,80	136,90	128,30	-6,3

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per potabilizzazione e disinfezione (132)	t	11.213,7	12.616,67	12.310,40	-2,4
Reattivi per analisi chimiche (133)	t	1,30	1,30	1,40	7,7
Gas per analisi chimiche (134)	MNm³	3,11	3,13	4,06	29,7
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (135)	t	0,215	0,017	0,040	135,3
Energia elettrica					
Impianti sollevamento idrico (136)	GWh	481,17	489,07	443,07	-9,3
Uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (137) = (120)	GWh	5,21	5,20	5,77	10,9
Laboratorio chimico (138)	GWh	1,14	1,25	1,25	-
Totale energia elettrica consumata (139) = (136+137+138)	GWh	487,52	495,52	450,07	-9,1
Acqua potabile					
Usi civili/sanitari (140)	Mm³	0,87	1,36	0,99	-27,2
Uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (141)	Mm³	0,17	0,21	0,15	-28,6
Totale acqua potabile consumata (142) = (140+141)	Mm³	1,02	1,57	1,15	-26,7
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per depurazione acque reflue (143)	t	8.430	9.897	10.366	4,7
<i>Polielettrolita per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>1.692</i>	<i>1.781</i>	<i>1.815</i>	<i>1,9</i>
<i>Ippoclorito di sodio per disinfezione finale</i>	<i>t</i>	<i>3.794</i>	<i>3.201</i>	<i>3.341</i>	<i>4,4</i>
<i>Cloruro ferrico per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>571</i>	<i>1.040</i>	<i>1.119</i>	<i>7,6</i>
<i>Calce, Acido formico, policloruro di Al</i>	<i>t</i>	<i>338</i>	<i>1.889</i>	<i>2.231</i>	<i>18,1</i>
<i>Acido peracetico</i>	<i>t</i>	<i>1.720</i>	<i>1.739</i>	<i>1.604</i>	<i>-7,8</i>
<i>Altro (antischiuma, ecc.)</i>	<i>t</i>	<i>315</i>	<i>248</i>	<i>256</i>	<i>3,3</i>
Olio minerale e grasso (144)	t	2,05	1,1	4,75	331,8
Energia elettrica					
Fognatura e depurazione (145)	GWh	296,3	297,0	304,3	2,5

I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea SpA, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Autotrazione (Parco Auto Gruppo)					
Benzina (146)	lx1.000	639,2	831,6	643,9	-22,6
Gasolio (147)	lx1.000	566,1	848,3	697,7	-17,8
Riscaldamento					
Gasolio (148)	lx1.000	6,5	8,7	4,4	-49,4
Metano (149)	Nm³x1000	690,3	690,3	386,0	-44,1
GPL (150)	lx1.000	23,2	24,5	24,9	1,9

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA ENERGIA

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA) e agli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. (100% Acea SpA).

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u.m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
CO₂ (151) = (152+153)	t	30.851	126.364	225.404	43,9
<i>Acea Produzione (152)</i>	<i>t</i>	<i>30.851</i>	<i>25.364</i>	<i>30.404</i>	<i>19,9</i>
<i>A.R.I.A. (153)</i>	<i>t</i>	<i>n.a.</i>	<i>101.000</i>	<i>195.000</i>	<i>93,1</i>
NO_x (154) = (155+156)	t	95,79	96,76	155,03	60,2
<i>Acea Produzione (155)</i>	<i>t</i>	<i>62,26</i>	<i>51,34</i>	<i>48,04</i>	<i>-6,4</i>
<i>A.R.I.A. (156)</i>	<i>t</i>	<i>33,53</i>	<i>45,42</i>	<i>106,99</i>	<i>135,6</i>
CO (157) = (158+159)	t	6,74	10,12	9,94	-1,8
<i>Acea Produzione (158)</i>	<i>t</i>	<i>3,23</i>	<i>4,16</i>	<i>2,76</i>	<i>-33,7</i>
<i>A.R.I.A. (159)</i>	<i>t</i>	<i>3,51</i>	<i>5,96</i>	<i>7,18</i>	<i>20,5</i>
SO₂ (160) = (161+162)	t	0,69	0,04	0,23	-
<i>Acea Produzione (161)</i>	<i>t</i>	<i>0,07</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>	<i>-33,3</i>
<i>A.R.I.A. (162)</i>	<i>t</i>	<i>0,64</i>	<i>0,01</i>	<i>0,21</i>	<i>-</i>
Polveri (163) = (164+165)	t	0,32	0,05	0,46	-
<i>Acea Produzione (164)</i>	<i>t</i>	<i>0,09</i>	<i>0,04</i>	<i>0,03</i>	<i>-25,0</i>
<i>A.R.I.A. (165)</i>	<i>t</i>	<i>0,23</i>	<i>0,01</i>	<i>0,43</i>	<i>-</i>

ALTRI RILASCI E SCARTI	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Acque reflue trattate (166)	Mm³	0,0007	0,0001	0,0007	600,0
Acqua per raffreddamento restituita (167) = (109)	Mm³	6,694	0,803	0,000	-
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.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (168)	t	604,30	665,60	849,98	27,7
<i>Produzione propria area energia</i>	<i>t</i>	<i>598,00</i>	<i>663,50</i>	<i>847,97</i>	<i>27,8</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	<i>t</i>	<i>6,30</i>	<i>2,10</i>	<i>2,01</i>	<i>-4,3</i>
Rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (169)	t	23.122,5	39.354,0	44.561,7	13,2
Rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (170)	t	1.071,9	1.316,5	993,1	-24,6
<i>Produzione propria area energia</i>	<i>t</i>	<i>1.062,2</i>	<i>1.303,3</i>	<i>966,4</i>	<i>-25,8</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	<i>t</i>	<i>9,7</i>	<i>13,2</i>	<i>26,7</i>	<i>102,3</i>
Rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (171)	t	2.814,2	1.684,9	10.408,7	517,8

(*) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono a Kyklos e Solemme entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di Aquaser.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u.m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti pericolosi Kyklos + Solemme (172)	t	1,5	1,6	1,79	10,1
Rifiuti non pericolosi Kyklos + Solemme (173) escluso percolato	t	3.457,15	3.832,37	4.790,98	20,0
Rifiuti pericolosi SAO (174)	t	1,1	1,2	0,7	-71,4
Percolato (175)	t	30.194,50	29.564,19	31.290,70	5,5
<i>Kyklos</i>	t	9.557,8	11.316,5	10.289,1	-10,0
<i>Solemme</i>	t	485,70	55,72	351,56	84,2
<i>SAO</i>	t	20.151	18.192	20.650	11,9

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u.m.	2011	2012	2013	Limite
Polveri (176)	t	5,725	8,564	6,300	-35,9
Composti organici totali (COT) (177)	t	4,681	4,513	6,152	26,6
Ammoniaca (178)	t	0,771	1,570	1,741	9,8
Acidi inorganici volatili (SIV) (179)	t	2,376	1,149	1,910	39,8

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque.

ACEA ATO 2	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione (180)	t	140.880	136.831	136.305	-0,4
Sabbia e grigliati da depurazione (181)	t	10.008	9.332	10.442	10,6
Rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
Rifiuti pericolosi (182)	t	55,5	55,6	196,3	250,1
<i>Produzione propria area idrica</i>	t	49,2	53,5	194,3	263,2
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	t	6,3	2,1	2,0	-4,8
Rifiuti non pericolosi (183)	t	1.674,9	1.046,0	489,2	-53,2
<i>Produzione propria area idrica</i>	t	1.188,3	325,1	251,4	-22,7
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	t	9,7	13,2	26,7	102,6
<i>Inerti</i>	t	477,0	707,7	211,0	-70,2
Altri rilasci e scarti					
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			

(*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

ALTRE SOCIETÀ IDRICHE (*)	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione (184)	t	129.337	144.047	142.765	-0,9
Sabbia e grigliati (185)	t	6.652	6.835	7.573	10,8
Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06)					
Rifiuti pericolosi (186)	t	247,9	100,6	72,0	-28,4
Rifiuti non pericolosi (187)	t	48.538,4	77.426,3	28.197,7	-63,6

(*) I dati dei rifiuti 2013 sono stimati. I dati degli anni precedenti sono annualmente confermati / rettificati.

LE EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Spa, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2011	2012	2013	Δ% 2013/2012
Autotrazione					
CO₂ (188)	t	2.699	3.993	3.166,6	-20,7
NO_x (189)	t	4,8	7,9	6,4	-19,0
CO (190)	t	28,0	39,5	30,7	-22,3
SO₂ (191)	t	n.d.	n.d.	n.d.	-
Riscaldamento					
CO₂ (192)	t	1.758	1.766	1.003	-43,2

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI) – AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2011	2012	2013
Energia utilizzata per i processi				
A Consumi nella Distribuzione elettrica	TJoules (GWh)	1.692,4 (470,1)	1.377,2 (382,6)	1.512,7 (420,2)
B Consumi nella Produzione elettrica (dato 119)	TJoules (GWh)	144,7 (40,2)	169,8 (47,17)	182,6 (50,71)
C Calore perduto nella rete di telerisc. (dato 20)	TJoules (GWh)	59,0 (16,4)	41,8 (11,6)	82,1 (22,8)
D Consumi per Illuminazione pubblica (dato 123)	TJoules (GWh)	582,0 (161,7)	583,9 (162,2)	582,1 (161,7)
E consumi Area Ambiente (126+130)	TJoules (GWh)	-	-	18,4 (5,1)
F Distribuzione idrica (dato 139-137)	TJoules (GWh)	1.736,3 (482,3)	1.765,1 (490,3)	1.600,9 (444,7)
G Depurazione acque (dato 145)	TJoules (GWh)	1.066,7 (296,3)	1.069,2 (297,0)	1.095,5 (304,3)
H Energia elettrica per uffici (dato 120+137)	TJoules (GWh)	37,4 (10,4)	37,4 (10,4)	41,4 (11,5)
I Consumi per Riscaldamento uffici	TJoules (GWh)	24,5 (6,8)	24,6 (6,8)	14,0 (3,9)
L Mobilità (dato 146+147)	TJoules (GWh)	40,4 (11,2)	56,5 (15,7)	45,2 (12,6)
Consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento	TJoules (GWh)	5.383,4 (1.495,4)	5.125,60 (1.423,8)	5.174,9 (1.437,5)
M Perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica	TJoules (GWh)	2.237,15 (621,43)	2.884,6 (801,3)	4.185,0 (1.162,5)
Consumo totale di energia (somma A:M)	TJoules (GWh)	7.620,5 (2.116,8)	8.010,1 (2.225,1)	9.359,9 (2.600,0)
EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI				
Emissioni di gas ad effetto serra (CO₂) (dato 151+188+192)	t	35.308	132.123	229.574
Emissioni di SO₂, NO_x e altri gas significativi per tipo				
NO_x (dato 154+189)	t	100,59	104,66	161,43
CO (dato 157+190)	t	34,73	49,62	40,64
SO₂ (dato 160+191)	t	0,71	0,04	0,23
Indicatori di emissione/produzione di Acea Produzione (*)				
NO_x/produzione termoelettrica	g/kWh	2,78	n.a	n.a
CO/produzione termoelettrica	g/kWh	0,14	n.a	n.a
CO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	1.375	n.a	n.a
CO₂/produzione totale lorda	g/kWh	90	n.a	n.a
SO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	0,00312	n.a	n.a
Indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e A.R.I.A.)				
NO_x/produzione termoelettrica	g/kWh	0,99	0,80	1,02
CO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	180	548	830
CO₂/produzione totale lorda	g/kWh	56,7	193,9	286,9
SO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

(*) dato il livello molto basso di produzione termoelettrica registrato nel biennio 2012–2013 presso l'impianto a ciclo combinato di Tor di Valle, gli indicatori di emissione non sono sufficientemente rappresentativi.

INDICATORE	u. m.	2011	2012	2013
PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA				
Rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione (*)				
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	30,8	26,3	24,1
Centrale Tor di Valle (ciclo combinato)	%	40,69	25,2	0,0
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	25,9	26,5	24,0
Centrale Montemartini	%	26,1	26,0	25,4
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)	%	46,1	55,3	57,4
Rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)	%	84,3	82,7	83,1
Rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)	%	80,8	80,8	81,8
Rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)	%	82,9	81,8	82,4
Rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
Rendimento lordo conversione CDR in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CDR	0,94	1,00	0,90
Rendimento netto elettrico (calcolo 7)	%	18,6	20,1	17,9
Terni				
Rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh /kg pulper	n.a.	n.a.	0,83
Rendimento netto elettrico (calcolo 9)	%	n.a.	n.a.	16,4
Rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico				
Efficienza media moduli fotovoltaici	%	14,0	14,0	14,0
Altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
Produzione specifica di rifiuti	g/kWh	0,46	0,58	0,57
Tutela del territorio	%	39,31	39,31	42,93
lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo)x100				
Efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 31 / dato 123)	Lumen/kWh	18,9	19,4	20,3
Rendimento medio lampade installate (dato 31 / potenza elettrica)	Lumen/W (potenza installata)	79,8 (38.300 kW)	80,5 (39.020 kW)	82,7 (39.590 kW)
Consumo specifico per punto luce (dato 111 / n. punti luce)	kWh/p.to luce (n. p.ti luce x anno)	888,3 (181.991)	870,7 (186.238)	853,7 (189.361)
Percentuale di strade illuminate (**)	% (km di strade illuminate/km strade totali)	n.d.	n.d.	84,8 (6.032/7.110)
N. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (dato 32) / (dato 29)	n./GWh	0,09	0,14	0,12
Perdite totali di energia elettrica (dato 25) / (dato 24) (***)	% energia richiesta	6,2	6,4	6,2

(*) I dati di rendimento nella generazione termoelettrica, calcolati secondo le modalità descritte prima della Nota integrativa alla fine del documento, risentono fortemente del basso livello di produzione registrato nel 2013 presso la centrale a ciclo combinato di Tor di Valle. Devono quindi essere valutati con cautela in quanto non rispondenti ai valori tipici delle tecnologie impiantistiche utilizzate.

(**) Si tratta di una stima.

(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, queste ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI) – AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2011	2012	2013
Carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO IN ITALIA				
Totale CO ₂ /m ³ di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)	kgCO ₂ /m ³	0,61	0,63	0,61
CO ₂ /m ³ di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	kgCO ₂ /m ³	0,38	0,39	0,37
CO ₂ /m ³ di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO ₂ /m ³	0,16	0,18	0,17
SERVIZIO ACQUA POTABILE (Parametri di valutazione secondo DM n. 99/97)				
Rete di Acea Ato 2				
Rendimento primario (R1): (dato 63) / (dato 62)	%	60,1	58,0	57,3
Rendimento al consumo (R2): (dato 63+A 11) / (dato 62) A 11 = 2,0% di (dato 63)	%	61,4	58,1	58,4
Rendimento netto (R3): (dato 63+A 11+A 12) / (dato 62) A 12 = 2,0% di (dato 62)	%	63,8	58,2	60,4
Rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
Rendimento primario (R1) rete "storica": (dato 52) / (dato 51)	%	63,8	63,0	62,4
Rendimento al consumo (R2): (dato 52+A 11) / (dato 51) A 11 = 2,0% di (dato 52)	%	65,1	64,3	63,6
Rendimento netto (R3): (dato 52+A 11+A 12) / (dato 51) A 12 = circa 2,0% di (dato 51)	%	67,1	66,3	65,6
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
Rete di Acea Ato 2				
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) (dato 64) / (km rete) (**)	Mm ³ (1.000)/km (km di rete)	20,7 (10.444,9)	21,8 (10.508,5)	22,3 (10.568,9)
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97: A15 / km rete) Rete di Acea Ato 2 (dato 65) / (km rete) (**)	Mm ³ (1.000)/km (km di rete)	15,4 (10.444,9)	16,9 (10.508,5)	17,4 (10.568,9)
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	kWh/m ³	0,221	0,259	0,226
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 102 - acque potabili Acea Ato 2) / (dato 62)	n./Mm ³	564	545	559
Indice di additivazione acqua potabile (dato 132 - solo rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	g/m ³	1,9	2,8	3,0
Rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) (dato 53) / (km rete) (**)	Mm ³ (1.000)/km (km di rete)	21,7 (7.161,7)	22,1 (7.207,3)	22,4 (7.258,7)
Indice lineare delle perdite reali acqua potabile (secondo il DM n. 99/97: A15 / km rete) (dato 54) / (km rete) (**)	Mm ³ (1.000)/km (km di rete)	16,4 (7.161,7)	16,9 (7.207,3)	17,3 (7.258,7)
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Totale fanghi smaltiti (dato 180)	t	140.880	136.831	136.305
Sabbia e grigliati rimossi (dato 181)	t	10.008	9.332	10.442
COD rimosso	t	149.055	133.210	124.339
Solidi Sospesi Totali (SST) rimossi	t	86.202	69.657	77.428
Indice di additivazione	g/m ³	9,81	10,44	9,89
Consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione	kWh/m ³	0,237	0,273	0,257
Intensità dei controlli su acqua reflua	n./Mm ³	140,5	195,9	256,7
CONFORMITÀ				
Penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale	euro	473.731	544.132	167.934

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica del Gruppo.

(**) km di rete di distribuzione e di adduzione.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI) – AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2011	2012	2013
Rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (dato 34) / (dato 33)	t/t	0,82	0,86	0,83
Rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata (dato 34) / (dato 126)	t/kWh	0,07	0,08	0,06
Rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto della produzione fotovoltaica	t/kWh	0,09	0,10	0,08
Compost/rifiuti in ingresso (dato 41) / (dato 38+39+40)	t/t	0,33	0,20	0,29
Compost prodotto/energia elettrica consumata (dato 41) / (dato 130)	t/kWh	0,007	0,004	0,005

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

CALCOLO 1

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (dato 106)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (dato 104)}$$

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

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{termica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termica}}$ = energia termica lorda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (dato 106)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (dato 104)}$$

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 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \cdot 3,6 \cdot 10^9}{[m(\text{kg}) \cdot 9,8(\text{m/s}^2) \cdot h(\text{m})](\text{joule})}$$

dove:

- $3,6 \cdot 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da MWh a Joule
 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

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_t = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
 E_t = energia termoelettrica totale prodotta
 ϵ_i = rendimento idroelettrico
 ϵ_t = rendimento termoelettrico
 ϵ_{medio} = rendimento medio della produzione

CALCOLO 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E)}{(E_i + E)} \cdot \epsilon = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
 E = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta
 ϵ_i = rendimento idroelettrico
 ϵ = rendimento (termoelettrico + termico)
 ϵ_{medio} = rendimento medio della produzione

CALCOLO 6

$$\text{rendimento di recupero} = \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

$\text{Energia}_{\text{elettrica lorda prodotta}} (\text{kWh}) = \text{energia elettrica lorda prodotta a S. Vittore} = (\text{dato 12})$

CALCOLO 7

$$\text{rendimento elettrico (\%)} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CDR (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica netta prodotta a S. Vittore (dato 12 – autoconsumi)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CDR (kWh)} = \frac{\text{CDR (kg)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI = 3.583 kcal/kg (15.000 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del CDR
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

CALCOLO 8

$$\text{rendimento di recupero} = \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta a Terni (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

$\text{Energia}_{\text{elettrica}} \text{ Terni (kWh)} = \text{energia elettrica prodotta} = \text{(dato 13)}$

CALCOLO 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica netta prodotta a Terni (dato 13 – autoconsumi)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna Pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \cdot \text{PCI (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI = 3.635 kcal/kg 15.216 kJ/kg - potere calorifico inferiore medio del pulper
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA

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:

1. confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
2. ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
3. *feed-back* alle funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;
4. 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 dal Gruppo. 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. L'incremento di produzione registrato presso la centrale di Salisano è dovuto al rientro in esercizio dell'impianto dopo il repowering. 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 = 12+13	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di A.R.I.A.. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CDR – Combustibile da Rifiuti - 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). L'impianto di Terni è stato riattivato, dopo i lavori di revamping, a fine dicembre 2012.
14	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di S. Vittore del Lazio e di Terni. Non è compresa l'energia prelevata dalla rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
15	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di S. Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi. Il dato è calcolato.
16	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. La netta diminuzione della produzione da fotovoltaico dipende dalla cessione, a fine 2012 di 32,5 MW (su un totale 2012 pari a 46 MW). Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
17	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
18	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato misurato con incertezza inferiore allo 0,5%.
19	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 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, con possibilità di integrazione tramite caldaie ausiliarie tipo Galleri.
20	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).
21	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
22	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.
23	Energia elettrica netta acquistata sul mercato da: <ul style="list-style-type: none"> • Acquirente Unico per 3.107,76 GWh • Importazione per 431,50 GWh • Mercato per 7.844,09 GWh. Nel 2013 e nel 2012 l'impianto "Colari" di Malagrotta (gassificatore di rifiuti) non ha funzionato. Nel 2011 aveva prodotto e immesso nella rete di distribuzione Acea 20,14 GWh. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
24	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.
25	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.
26	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato 2013 è stimato.
27	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 (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
28	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 $\pm 5\%$. (Norme CEI 13-4).
29	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.
30	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Include quanto venduto su Roma e Formello (dato 28). Il dato è stimato.
31	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". A causa della sovrastima introdotta da: 1. abbattimento dell'efficienza per l'invecchiamento delle lampade; 2. spegnimento per guasto; 3. spegnimento per manutenzione, si ritiene che un dato più realistico di flusso luminoso erogato è pari al dato fornito diminuito del 20%.
32	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

33	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto SAO, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
34	Rifiuti smaltiti in discarica, sia direttamente, sia dopo trattamento. Il dato è calcolato.
35	Rifiuti recuperati. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica, recuperati e non inviati in discarica. Il dato è calcolato
36	Compost prodotto presso l'impianto SAO. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
37	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta ad esempio ai trattamenti o trasformazione naturale di materia. Il dato è calcolato.
38	Fanghi da depurazione acque reflue, in entrata. È la quantità di fanghi in arrivo presso gli impianti di Kyklos e Solemme, della società Acquaser. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
39	Verde in entrata. È la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Kyklos (Latina) e Solemme (Grosseto), della società Acquaser. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
40	Frazione Organica da raccolta differenziata in entrata. Rappresenta le quantità totali di frazione organica derivante dalla raccolta differenziata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
41	Compost Alta Qualità. Rappresenta la quantità di compost di alta qualità prodotto presso gli impianti di Kyklos (Latina) e Solemme (Grosseto), della società Acquaser. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
42	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale plastico che viene inviato a smaltimento in quanto non idoneo ad essere compostato. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
43	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: SAO, Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato

Dato n.	spiegazione – commento
44	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); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publiacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria).
45	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle società elencate al dato 44, al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
46	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate al dato 44. Il dato rappresenta consumi stimati dovuti agli interi territori serviti. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc. Il dato è stimato.
47	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 $\pm 3\%$.
48	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa -5%.
49	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.
50	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
51	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.
52	Totale acqua potabile erogata nella rete "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc. Il dato è stimato.
53	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. $A17 = A9 - (A10 + A11 + A12) = (A13 + A14 + A15 + A16)$, dove: <i>Grandezza A9 del DM 99/97</i> – volume totale di acqua immessa in rete <i>Grandezza A10 del DM 99/97</i> – volume misurato di acqua consegnata all'utenza <i>Grandezza A11 del DM 99/97</i> – usi autorizzati e non contabilizzati, pari a circa il 2% del totale di acqua erogata alle utenze; <i>Grandezza A12 del DM 99/97</i> – manutenzione e lavaggi, pari a circa il 2% del totale immesso in rete; <i>Grandezza A13 del DM 99/97</i> – disservizi, stimato pari a circa 3 milioni di m ³ /anno; <i>Grandezza A14 del DM 99/97</i> – frodi, pari a circa l'1,0% del totale di acqua erogata alle utenze (dato 20)x1,0/100; <i>Grandezza A15 del DM 99/97</i> – volume perduto nella distribuzione (perdite reali). <i>Grandezza A16 del DM 99/97</i> – errori di misura, pari a circa il 10% del totale di acqua erogata alle utenze - (dato 41)x10,0/100; <i>Grandezza A17 del DM 99/97</i> – perdite globali di distribuzione.
54	Perdite reali di distribuzione - rete "storica" di Roma e Fiumicino. Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 e rappresenta la stima più realistica del volume di acqua dispersa dalla rete di distribuzione per cause legate allo stato di manutenzione degli asset.
55	Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
56	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
57	Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
58	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 $\pm 3\%$.
59	Totale acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa -5%.
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 di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.13). Il dato è calcolato.
62	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.13). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$. Per il 2013 il dato è stimato.
63	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 31.12.13). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc.

PRODOTTI – AREA IDRICA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
64	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.13). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
65	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.13). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
66, 67, 68	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
69	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. Si veda il dato 53 per i dettagli.
70	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
71, 73, 74	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Gori (Sarnese Vesuviano).
72	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (dato 71) si ottiene il quantitativo immesso in rete (dato 73).
75	Perdite globali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
76	Perdite reali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda il dato 54 per i dettagli.
77, 78, 79	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Publiacqua (Firenze). Dati stimati.
80	Perdite globali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
81	Perdite reali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 Si veda il dato 54.
82, 84, 85	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acque (Pisa). Il dato dell'erogato è stimato.
83	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (dato 82) si ottiene il quantitativo immesso in rete (dato 84).
86	Perdite globali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
87	Perdite reali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 Si veda il dato 54.
88, 89, 90	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acquedotto del Fiora (Grosseto). Dati stimati.
91	Perdite globali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
92	Perdite reali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 Si veda il dato 54.
93, 94, 95	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata, immessa ed erogata da Umbra Acque (Umbria).
96	Perdite globali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
97	Perdite reali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 Si veda il dato 54.
98	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società, inclusi gli impianti di Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
99	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato è calcolato.
100	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 è calcolato.
101	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.
102	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
103 = 104 + 105	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e di A.R.I.A. 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.
106	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
107	Quantità di CDR (Combustibile da Rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$
108	Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
109	Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Nel 2013, poiché il ciclo combinato non ha prodotto energia, non è stato necessario utilizzare acqua di raffreddamento per la centrale di Tor di Valle. Il dato è stimato.
110	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
111	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nei cicli termici presso le centrali di Acea Produzione. Si tratta di acqua potabile; - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua potabile; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Il dato è calcolato.
112	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
113	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie (solo a partire dal 2013 il dato di Acea Distribuzione comprende, oltre alle cabine primarie, anche le cabine secondarie). Il dato è stimato. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include il dato sia di Acea Distribuzione sia di Acea Produzione. Il dato è stimato.
114	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF_6) negli impianti di Acea Distribuzione. Il dato è stimato. La quantità totale di SF_6 immesso nel circuito produttivo rappresenta le quantità di reintegri e sostituzioni di Acea Distribuzione nelle cabine primarie. Il dato è stimato.
115	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. Si fa presente che il gas R22, ancora presente come fluido refrigerante non può più essere acquistato (Regolamento europeo n. 2037/2000 sulle sostanze dannose per l'ozono stratosferico) ma viene ancora riciclato (fino al 31.12.2014); i reintegri vengono effettuati con gas diverso, l'R422 D. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 135.
116	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A.
117	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
118	Coincide con il dato 25.
119	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
120	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.
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. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
SAO	
124	Quantità di acqua consumata presso l'impianto SAO. 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 SAO. Il dato è calcolato.
126	Energia elettrica consumata nell'impianto SAO. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
127	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di SAO. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
Produzione di compost	
128	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Kyklos e Solemme. Il dato è prossimo allo zero in quanto presso i due impianti la quasi totalità dell'acqua utilizzata proviene da ricircolo, previa depurazione con tecnologia ad osmosi inversa. I consumi idrici non da ricircolo sono di entità trascurabile.
129	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.
130	Energia elettrica consumata presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
131	Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
132	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche del Gruppo. 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.
133	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società LaboratoRI per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
134	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società LaboratoRI. Il dato è misurato.
135	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. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) alle due principali aree: energia ed idrica, il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 106.
136	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
137	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 120, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
138	Energia elettrica utilizzata dalla società LaboratoRI. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di LaboratoRI, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato 2013 è stimato, pari al consumo 2012.
139	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato è calcolato.
140	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area idrica, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
141	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.
142	Totale di acqua potabile consumata dalle società comprese nell'area idrica. Nel 2013 comprende i consumi di Umbra Acque e Acea Ato 5, e sono dati stimati.
143	Quantità totale di chemical 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.
144	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori ecc). Il dato è calcolato.
145	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 $\pm 1\%$.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

Dato n.	spiegazione – commento
146	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
147	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
148	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
149	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Nel novembre 2013 (impattando sulla stagione invernale) è stata sostituita la caldaia della sede di piazzale Ostiense, con una caldaia a condensazione che, grazie alla sua efficienza, ha contribuito alla riduzione dei consumi. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
150	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
151	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. Rappresenta un prodotto "fisiologico" della reazione di combustione. Il dato è calcolato come somma dei dati 152 e 153.
152	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
153	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il raddoppio nelle quantità del 2013 rispetto al 2012 dipende dall'entrata in esercizio dell'impianto di Terni, fermo fino a dicembre 2012. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
154	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 CDR 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. L'aumento considerevole del 2013 è dovuto al riavvio dell'impianto di Terni, fermo nel biennio precedente per revamping. Il dato è calcolato.
155	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.
156	Quantità di ossidi di azoto (NO+NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. L'aumento considerevole del 2013 è dovuto al riavvio dell'impianto di Terni, fermo nel biennio precedente per revamping. Il dato è calcolato.
157	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.
158	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.
159	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
160	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Tuttavia, l'aumento considerevole del 2013 è dovuto al riavvio dell'impianto di Terni, fermo nel biennio precedente per revamping. Il dato è calcolato.
161	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.
162	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. L'aumento considerevole del 2013 è dovuto al riavvio dell'impianto di Terni, fermo nel biennio precedente per revamping. Il dato è calcolato.
163	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 CDR 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.
164	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.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
165	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
166	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
167	Coincide con il dato 109.
168	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 $\pm 2\%$.
169	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. L'aumento considerevole del 2011 è dovuto al cambiamento del codice CER delle scorie a seguito delle modifiche introdotte al testo unico ambientale, oltre all'attivazione delle due nuove linee. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
170	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 $\pm 2\%$.
171	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. Il dato è in forte aumento nel 2013 per l'entrata in esercizio dell'impianto di Terni, fermo fino a dicembre 2012. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
172	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato come somma dei contributi dai due impianti di Kyklos e Solemme.
173	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato come somma dei contributi dai due impianti di Kyklos e Solemme.
174	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto SAO. Si tratta di quei rifiuti esclusi dal "prodotto Rifiuti". Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
175	Percolato derivante dalle attività presso gli impianti di compostaggio e presso SAO. Il percolato prodotto presso Kyklos viene completamente avviato a trattamento esterno o recuperato internamente per usi industriali, non scaricato su corpo ricettore. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
176, 177, 178, 179	Tra le emissioni in atmosfera dell'aria Ambiente, si descrivono: le polveri, i Composti Organici Volatili, l'ammoniaca, gli acidi inorganici volatili. I dati sono riferiti soltanto all'impianto Kyklos. Le emissioni nel 2013 risultano in aumento in quanto l'impianto ha avviato a regime un nuovo punto di emissione in atmosfera costituito da un biofiltro con portata autorizzata in emissione pari a 60.000 Nm ³ /h che nell'anno precedente non poteva essere considerato in quanto non a regime ma solo in avviamento.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
180	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
181	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
182	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività energia e idrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 2\%$.
183	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività, energia e idrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 2\%$.
184	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea , esclusa Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è calcolato.
185	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, esclusa Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
186	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, con esclusione di Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
187	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea con esclusione di Acea Ato 2. Sono inclusi gli inerti. L'aumento sostanziale del 2013 dipende da cambiamenti nella normativa di riferimento. Il dato è calcolato.

EMISSIONI DEL GRUPPO DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

Dato n.	spiegazione – commento
188	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, dal 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
189	Quantità totale di ossidi di azoto emessi dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, dal 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
190	Quantità totale di monossido di carbonio emesso dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, dal 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
191	Le emissioni di anidride solforosa dovute ad autotrazione non sono state determinate, trattandosi comunque di quantità molto piccole che derivano dalla combustione delle modeste quantità di zolfo presente nei combustibili di ultima generazione.
192	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Nel 2013 il dato ha subito una forte diminuzione grazie alla nuova caldaia a condensazione che ha determinato minor consumo di metano. Il dato è calcolato assumendo che per ogni tep di combustibile utilizzato vengano generate 3 tonnellate di CO ₂ .

2013

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
DEL GRUPPO ACEA**

ACEA SPA

Sede legale

Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Affari istituzionali

tel. +39 06 57996440

mail: RSI@aceaspa.it

Coordinamento dei lavori di redazione
ed editing

Irene Mercadante

Gruppo di lavoro

Debora Sabatini

Davide de Caro

Silvia Fortuna

Progetto grafico e impaginazione

Message

Realizzato in collaborazione con

Relazioni Esterne e Comunicazione

Fotografie

Archivio Acea, Fabio Anghelone

Stampa

LitografTodi

su carta certificata FSC

Finito di stampare nell'aprile 2014

