

An aerial night photograph of a city, likely Rome, showing a large illuminated number '2' overlaid on the image. The number is white and glowing. In the background, a large circular building with a glowing perimeter is visible, surrounded by other city buildings and streets.

# 2

2015

---

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

---

GRUPPO ACEA





# 2015

---

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

---

GRUPPO ACEA



# INDICE

|           |  |
|-----------|--|
| 6         | <b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>                                      |
| 8         | HIGHLIGHTS   |
| 12        | COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA                       |
| 17        | L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT   |
| 20        | OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE                            |
| <b>22</b> | <b>L'IDENTITÀ AZIENDALE</b>  |
| 24        | <b>PROFILO DEL GRUPPO</b>  |
| 24        | La storia di Acea  |
| 25        | Attività e funzioni delle principali società del Gruppo              |
| 27        | L'assetto proprietario, l'organizzazione e l'area di consolidamento  |
| 28        | Il programma Acea2.0   |
| 29        | Indicatori economici generali  |
| 31        | Evoluzione e Piano strategico  |
| 32        | <b>STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ</b>                                     |
| 32        | Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità                    |
| 36        | Il Piano di sostenibilità 2014-2018 e gli obiettivi di medio termine |
| 38        | <b>CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE</b>                    |
| 38        | La corporate governance in Acea                                      |
| 42        | I sistemi di gestione  |
| 46        | <b>STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO</b>                |
| 46        | Gli stakeholder e il loro coinvolgimento                             |
| 49        | La distribuzione del valore generato da Acea                         |
| <b>50</b> | <b>LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE<br/>CON GLI STAKEHOLDER</b>         |
| 52        | <b>CLIENTI E COLLETTIVITÀ</b>  |
| 53        | I clienti del Gruppo Acea: servizio elettrico e idrico               |
| 54        | La qualità percepita   |
| 61        | La qualità erogata   |
| 78        | Le tariffe   |
| 81        | Customer care  |
| 88        | Comunicazione, eventi e solidarietà                                  |
| 94        | <b>FORNITORI</b>   |
| 94        | Gli oneri esterni consolidati  |
| 94        | Le politiche degli acquisti  |
| 96        | L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori                       |
| 99        | La selezione e la valutazione dei fornitori                          |
| 104       | <b>PERSONALE</b>   |
| 104       | Il personale di Acea   |
| 111       | Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione                  |
| 114       | Relazioni industriali  |
| 116       | Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro                     |
| 118       | Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione                   |

|            |   |
|------------|---|
| 125        | Diversità e Pari opportunità  |
| 126        | La vita associativa in Acea   |
| <b>127</b> | <b>AZIONISTI E FINANZIATORI</b>   |
| 127        | Il flusso economico verso azionisti e finanziatori                            |
| 127        | I rating delle agenzie  |
| 128        | La relazione finanziaria  |
| 128        | Finanza sostenibile e responsabile  |
| <b>130</b> | <b>ISTITUZIONI E IMPRESA</b>  |
| 130        | Il rapporto con le Istituzioni  |
| 133        | Lo stakeholder impresa  |
| <b>137</b> | <b>LE ATTIVITÀ ESTERE</b>   |
| <b>140</b> | <b>LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE</b>  |
| <b>142</b> | <b>LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA</b>              |
| 143        | Il contenimento delle emissioni di anidride carbonica                         |
| 144        | La tutela del territorio  |
| 146        | La gestione ambientale  |
| 147        | Le "spese ambientali"   |
| <b>148</b> | <b>AREA ENERGIA</b>   |
| 149        | La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili             |
| 153        | La distribuzione di energia   |
| 155        | Il risparmio energetico   |
| <b>157</b> | <b>AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI</b>                                       |
| 158        | Il trattamento integrato dei rifiuti: una gestione sostenibile                |
| 158        | Incenerimento dei rifiuti e recupero energetico                               |
| 159        | La produzione di compost per un'agricoltura sostenibile                       |
| <b>160</b> | <b>AREA IDRICA</b>  |
| 161        | La qualità dell'acqua   |
| 164        | Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione                          |
| <b>166</b> | <b>L'USO DI ENERGIA E ACQUA</b>   |
| 166        | I consumi energetici  |
| 168        | I consumi idrici  |
| <b>169</b> | <b>EMISSIONI E MOBILITÀ</b>   |
| 169        | Le emissioni in atmosfera e la mobilità del Gruppo                            |
| <br>       |   |
| 174        | SCHEDA SOCIETÀ IDRICHE  |
| <br>       |   |
| 197        | INDICE DEI CONTENUTI GRI-G4: STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI |
| <br>       |   |
| 209        | INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE  |
| <br>       |   |
| 211        | BILANCIO AMBIENTALE   |

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

---



Il *Bilancio di Sostenibilità* del Gruppo Acea, giunto nel 2015 alla 18° edizione, propone agli stakeholder una visione dell'azienda, delle attività e dei risultati di gestione secondo una prospettiva di creazione sostenibile di valore condiviso. Il documento è stato redatto secondo le *Linee guida della Global Reporting Initiative* (GRI-G4), con il massimo livello di conformità. Si è data evidenza ai temi più rilevanti per l'azienda e le parti interessate, individuati tramite l'analisi di "materialità" e la realizzazione di focus group *multistakeholder*.

L'obiettivo principale del *Bilancio di Sostenibilità* è rispondere, nel modo più completo possibile, alle istanze conoscitive della più ampia platea di stakeholder. Vi sono descritti e quantificati gli asset d'impresa, le relazioni con le parti interessate, le performance ambientali, sociali e di governance, che integrano il quadro economico-finanziario del *Bilancio civilistico*.

Il *Piano di Sostenibilità*, oggi in via di aggiornamento, indica gli impegni assunti ed è un incentivo al miglioramento continuo. L'analisi dei risultati raggiunti e la fase di revisione, infatti, evidenziano le aree di miglioramento e le buone pratiche da valorizzare.

Nell'anno, a livello internazionale, sono intervenuti tre elementi chiave per la sostenibilità: i *Sustainable Development Goals* dell'ONU, la COP21 e l'Enciclica *Laudato si'* di Papa Francesco. I documenti, al di là della matrice

d'origine, convergono verso un comune impegno per lo sviluppo sostenibile. Mettono in luce le responsabilità e, soprattutto, le opportunità che possono essere colte da chi predilige un approccio proattivo.

Acea vuole essere tra questi. Il Gruppo è avviato in un percorso evolutivo denominato *Acea2.0*. È un progetto di *business transformation* che interviene sulla cultura aziendale e sui modelli di gestione, puntando su innovazione e creazione di valore per gli stakeholder. Acea, infatti, pur operando in settori regolamentati e in parziale regime di monopolio, intende agire secondo logiche di concorrenza e premialità.

Il report di sostenibilità, quest'anno, può essere letto alla luce del cambiamento in atto, che investe le relazioni con tutte le parti interessate. Acea sta investendo sul coinvolgimento delle persone, con iniziative di engagement trasversali e alternative alla tradizionale linea gerarchica. È stato avviato il progetto *Workforce management*, che interesserà l'intera azienda, volto ad efficientare gli interventi sul territorio. Un altro cardine del programma è l'orientamento al cliente, con l'evoluzione del sistema di *Customer Relationship Management* (CRM) e gli sfidanti obiettivi di performance di qualità dei servizi erogati. Nella catena di fornitura, Acea sta instaurando rapporti di lungo periodo e strategici con i business partner, assicurandosi la collaborazione di operatori strutturati ed affida-

bili. Con tali input, nell'anno sono stati affidati i primi lotti degli Appalti Unici per la manutenzione delle reti idriche ed elettriche.

L'innovazione tecnologica e la gestione sostenibile dei business, che segnano il percorso aziendale, sono stati riconosciuti anche dal contesto esterno. Acea ha ricevuto il premio RSE per la categoria "tecnologia, ricerca e innovazione", nell'ambito della quarta edizione del Top Utility Award. Il Carbon Disclosure Project ha valutato l'azienda con un punteggio di 99 B (su 100 A), apprezzando la politica di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> adottata.

Acea, inoltre, coglie le opportunità legate allo sviluppo delle Smart City, dove l'interconnessione delle reti dei servizi può creare innovazione di prodotto e di processo. Basti ricordare la proroga riconosciuta per il 2015 dall'AEEGSI, alla luce dei risultati raggiunti, per la sperimentazione dei progetti pilota smart grid e il progetto RoMA (*Resilience enhancement of Metropolitan Area*), co-finanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle *Smart Cities and Communities*.

Tra le numerose iniziative per il territorio, Acea ha realizzato *Acea per Roma* ed avviato il piano di installazione delle Case dell'Acqua, in una logica di cittadinanza d'impresa e stakeholder engagement. Con la prima, ha invitato i cittadini ad esprimere progetti di riqualificazione urbana e di inclusione. La risposta è stata importante: circa 800 proposte ricevute, con un'ampia partecipazione dei quartieri periferici della città, e 55 progetti ammessi al finanziamento. La seconda attività consegue obiettivi sociali, ambientali ed economici a vantaggio della collettività. I nuovi "nasoni" high tech per la fornitura libera di acqua potabile refrigerata (liscia o gassata) sono installati

in punti di aggregazione. Nell'anno, i chioschi attivati - 12 a Roma e 12 in provincia - hanno erogato 2,8 milioni di litri di acqua, equivalenti a 71 tonnellate di plastica risparmiate e a circa 100 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera. E il piano prosegue.

In conclusione, si sono delineate alcune novità nello scenario di riferimento in cui l'azienda opera, che potranno avere incidenza sulle linee di sviluppo di Acea. Le disposizioni della Legge di Stabilità sul consolidamento delle imprese di servizi pubblici locali, l'approvazione del Collegato ambientale e la pubblicazione del nuovo Quadro Strategico 2015-2019 per i settori regolati dell'acqua, dell'elettricità e del gas. Ciascuno di questi elementi presenta aspetti riferibili ad uno sviluppo sostenibile, cui le imprese devono contribuire.

Sulla stessa linea di attenzione al tema, la Direttiva UE 95/2014, in via di recepimento, renderà obbligatoria la rendicontazione di informazioni extra-finanziarie nei documenti societari. Il *Codice di Autodisciplina delle Società Quotate*, aggiornato a luglio 2015, introduce, tra le regole per una buona corporate governance, la valutazione dei rischi di sostenibilità da parte del Consiglio di Amministrazione.

Da ultimo, ma non per rilevanza, va ricordata l'adesione volontaria di Acea, come Fondatore Promotore, al Global Compact Network Italia, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite. Ciò testimonia l'impegno per i principi universali relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, che ha consentito all'azienda di identificare nel proprio operato gli elementi rispondenti al livello *advanced* della *Communication on Progress*, prevista dal "Patto globale".

L'Amministratore Delegato  
Alberto Irace



Il Presidente  
Catia Tomasetti



# HIGHLIGHTS

## LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



### CLIENTI E COLLETTIVITÀ

**18.700**

**PERSONE**

ASCOLTATE CON LE INDAGINI  
DI CUSTOMER SATISFACTION

**6.553**

**PUNTI LUCE A LED**

INSTALLATI A ROMA

**25**

**CASE DELL'ACQUA**

13 A ROMA E 12 IN PROVINCIA  
2,8 MILIONI DI LITRI EROGATI



### FORNITORI

**906**

**MILIONI DI EURO**

VALORE APPALTI 2015

OLTRE **3.000**  
**CONTRATTI STIPULATI**

CON 1.450 FORNITORI

**1.052**

**RICHIESTE APPROVATE**

ISCRIZIONE AGLI ALBI/SISTEMI  
DI QUALIFICAZIONE  
689 OPERATORI QUALIFICATI



### AZIONISTI E FINANZIATORI

**106,5**

**MILIONI DI EURO**

DI DIVIDENDI

**170**

**INVESTITORI**

INCONTRATI DA  
INVESTOR RELATIONS

**111,3**

**MILIONI DI EURO**

ONERI FINANZIARI



**262.467**  
CLIENTI RICEVUTI

PRESSO GLI SPORTELLI  
DELLA SEDE CENTRALE

**ACEA PER ROMA**  
CAMPAGNA DI ASCOLTO

800 PROPOSTE RICEVUTE  
55 PROGETTI FINANZIATI



## PERSONALE

**36,4** ORE  
FORMAZIONE PRO CAPITE

EROGATE AI DIPENDENTI

**99,5%**  
DIPENDENTI

CON CONTRATTO  
A TEMPO INDETERMINATO

**24,2%**  
PRESENZA FEMMINILE

NEGLI ORGANISMI DI  
CORPORATE GOVERNANCE



## IMPRESA E ISTITUZIONI

CIRCA **64** MILIONI  
DI EURO IN INNOVAZIONE

E 20 PROGETTI DI RICERCA  
IN CORSO

CIRCA **429** MILIONI  
DI EURO DI INVESTIMENTI

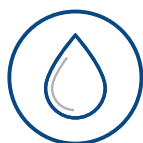
+34,6% RISPETTO AL 2014

**29**  
ADESIONI

A CENTRI DI RICERCA,  
ENTI DI FORMAZIONE  
E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

# HIGHLIGHTS

## LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE



### IDRICO

Area Idrica

**1.317** Mm<sup>3</sup>

VOLUMI DI ACQUA  
POTABILE IMMESSI  
IN RETE (GRUPPO)

**1.167.959**

N. DETERMINAZIONI  
ANALITICHE SU ACQUE  
POTABILI (GRUPPO)

**49.800** km

RETE GESTITA A SERVIZIO  
DEL SISTEMA IDRO-POTABILE  
DEL GRUPPO



### ENERGIA

Distribuzione

**29.000** km

RETE DI DISTRIBUZIONE  
A ROMA E FORMELLO

**11.200** GWh

ENERGIA ELETTRICA  
DISTRIBUITA IN ITALIA NEL 2015

**42%**

INDICE DI TUTELA  
DEL TERRITORIO

RETE AT INTERRATA SU TOTALE RETE AT



### AMBIENTE

Gestione rifiuti

**340.000** t

RIFIUTI TRATTATI NELLA  
TERMOVALORIZZAZIONE

**307** GWh

ENERGIA PRODOTTA  
DAGLI IMPIANTI DI SAN VITTORE  
DEL LAZIO E TERNI

## Fanghi

**151.200 t**

FANGHI TOTALI  
PRODOTTI DA ACEA  
ATO 2 E ACEA ATO 5

**110.000 t**

FANGHI RECUPERATI IN  
AGRICOLTURA E COMPOSTAGGIO  
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5

CIRCA IL 73% DEL TOTALE

## Produzione

**783 GWh**

ENERGIA PRODOTTA  
TOTALE

**613 GWh**

ENERGIA PRODOTTA  
DA FONTI RINNOVABILI

**80 GWh**

ENERGIA TERMICA PRODOTTA  
DALLA CENTRALE TOR DI VALLE  
PER SERVIRE **36.900 ABITANTI**  
DI RM SUD COL TLR

SAN VITTORE DEL LAZIO

**13,5 MWh/h**

ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO  
DEI TERMOVALORIZZATORI

TERNI

**10 MWh/h**

SAN VITTORE DEL LAZIO

**2,7 t/h**

RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI FUNZIONAMENTO  
DEI TERMOVALORIZZATORI

TERNI

**2,0 t/h**



Luci a LED per le Terme di Caracalla · Foto archivio Acea, Fabio Anghelone.

# COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

Il *Bilancio di Sostenibilità* descrive le **performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo**, con l'intento di offrire alle parti interessate informazioni per quanto possibile chiare, complete ed integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2015 ed è il diciottesimo 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 distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

## LE LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO E ASSURANCE

Il *Bilancio di Sostenibilità* è stato redatto in conformità all'opzione **comprehensive** delle **Linee guida GRI-G4<sup>1</sup>** e del **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

In ottemperanza al livello "comprehensive", le *Linee guida prevedono la rendicontazione sui 58 "standard generali" e sui soli "aspetti" identificati come "materiali" per l'azienda che, nel loro insieme, costituiscono gli "standard specifici"*. Ogni "aspetto" include la descrizione dell'approccio di gestione (*Disclosure Management Approach*)

ed è declinato in indicatori.

**Acea ha identificato come materiali 42 "aspetti" sui 54 globalmente previsti da Linee guida e Supplemento di settore** (vedi content index GRI-G4, in fondo al documento, e più avanti per il processo di identificazione degli aspetti "materiali").

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), livello advanced**, è integrata nel *Bilancio di Sostenibilità*, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

Prima della pubblicazione, il report viene affidato ad una **società 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

<sup>1</sup> 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 *Global Compact*. Le *Linee guida GRI-4*, (ed. 2013), disponibili nel sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org), espongono i principi di rendicontazione del report di sostenibilità, gli standard generali e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali di riferimento. Anche l'*Electric Utilities Sector Supplement*, con indicatori di settore specifici, è disponibile nel sito della GRI.

la coerenza con le Linee guida adottate e **rilasciare un giudizio complessivo** circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza (vedi *Opinion Letter della società di revisione e Indice dei contenuti GRI-G4*).

## CONTENUTI E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

I contenuti del *Bilancio di Sostenibilità*, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative delle parti interessate in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti, come accennato, seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G4* 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), 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.

Acea, tra la fine del 2014 e il primo bimestre 2015, ha messo in atto un **processo di individuazione delle tematiche di maggior rilievo** (c.d. "materiali") che ha portato alla **definizione della "matrice di materialità"**. L'analisi si è posta la finalità di **evidenziare i temi di natura economica, sociale, ambientale e di governance di maggior rilievo sia per l'azienda che per le parti interessate**.

L'attività è stata **svolta dal team RSI**, interno all'azienda, ed ha previsto **3 fasi principali**:

- **l'analisi documentale** – durante la quale è stato ricavato un **primo elenco di "temi rilevanti"**, derivati dallo studio e dalla sistematizzazione dei contenuti di **circa 60 documenti** (di scenario, rappresentativi delle istanze degli stakeholder, documenti strategici e gestionali interni ecc.) e dall'applicazione di metodologie di calcolo, che hanno tenuto conto sia del tipo di documento analizzato – con opportune ponderazioni – sia della frequenza dei temi;
- **le interviste ai manager** – che hanno previsto incontri **con 20 manager**, durante i quali è stata condivisa l'impostazione metodologica dell'analisi in corso ed è stato loro richiesto di esprimere il livello di accordo o disaccordo rispetto a ciascuno dei "temi rilevanti" individuati nella prima fase, al fine di meglio **precisare la posizione dell'azienda**;
- **i focus group multistakeholder** – sono stati organizzati, il 21 gennaio 2015, **4 tavoli di confronto, condotti da un professionista esterno**, tra rappresentanti delle diverse categorie di stakeholder, per un totale di **34 persone coinvolte**; durante l'incontro, oltre a rilevare indicazioni e suggerimenti volti a migliorare l'efficacia comunicativa del *Bilancio di Sostenibilità*, è stato richiesto ai gruppi di lavoro di esprimersi rispetto ai "temi rilevanti" individuati nella prima fase, al fine di meglio **precisare la posizione delle parti interessate**.

Ciascuna di queste fasi ha portato all'elaborazione di **stadi di avanzamento della matrice di materialità**, sino ad arrivare alla sua **completa formulazione**, rappresentata, in

modo sintetico, nel **grafico n. 1**, con l'indicazione dei soli temi di alta e media rilevanza.

**I risultati del processo di analisi di materialità**, che si è stabilito di ripetere con cadenza biennale e, ove opportuno, aggiornamenti intermedi, **vengono recepiti nei contenuti del Bilancio di Sostenibilità**.

Nel 2015, inoltre, **per definire quali "aspetti", tra tutti quelli previsti dagli "standard specifici" delle Linee guida GRI-G4** (e Supplemento di settore) **fossero "materiali"** - vale a dire rilevanti e, pertanto, da rendicontare nel report di sostenibilità – **è stata, in primo luogo, attentamente valutata<sup>2</sup> la loro correlazione con i temi materiali Acea, ad alta rilevanza**, già identificati dall'azienda tramite il processo di definizione della **"matrice di materialità"** (si vedano grafico n. 1 e tabella n. 1). Si è inoltre riflettuto sulla loro accezione e sul senso ad essi conferito dal GRI, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed **in altri stabilendone la non pertinenza o la non applicabilità<sup>3</sup>**. **Dei 54 "aspetti"**, previsti, complessivamente, dagli standard specifici GRI-G4 e *Supplemento di settore*, **42 sono stati ritenuti rispondenti ai temi ad alta rilevanza individuati dalla matrice di materialità Acea**, anche se non sempre ne esauriscono l'ampiezza del significato, che, ove opportuno, trova più ampia trattazione nel documento<sup>4</sup>. Inoltre, **tra tutti gli indicatori inclusi negli aspetti considerati "materiali", solo 7 sono stati ritenuti non pertinenti ed esclusi dalla trattazione**.

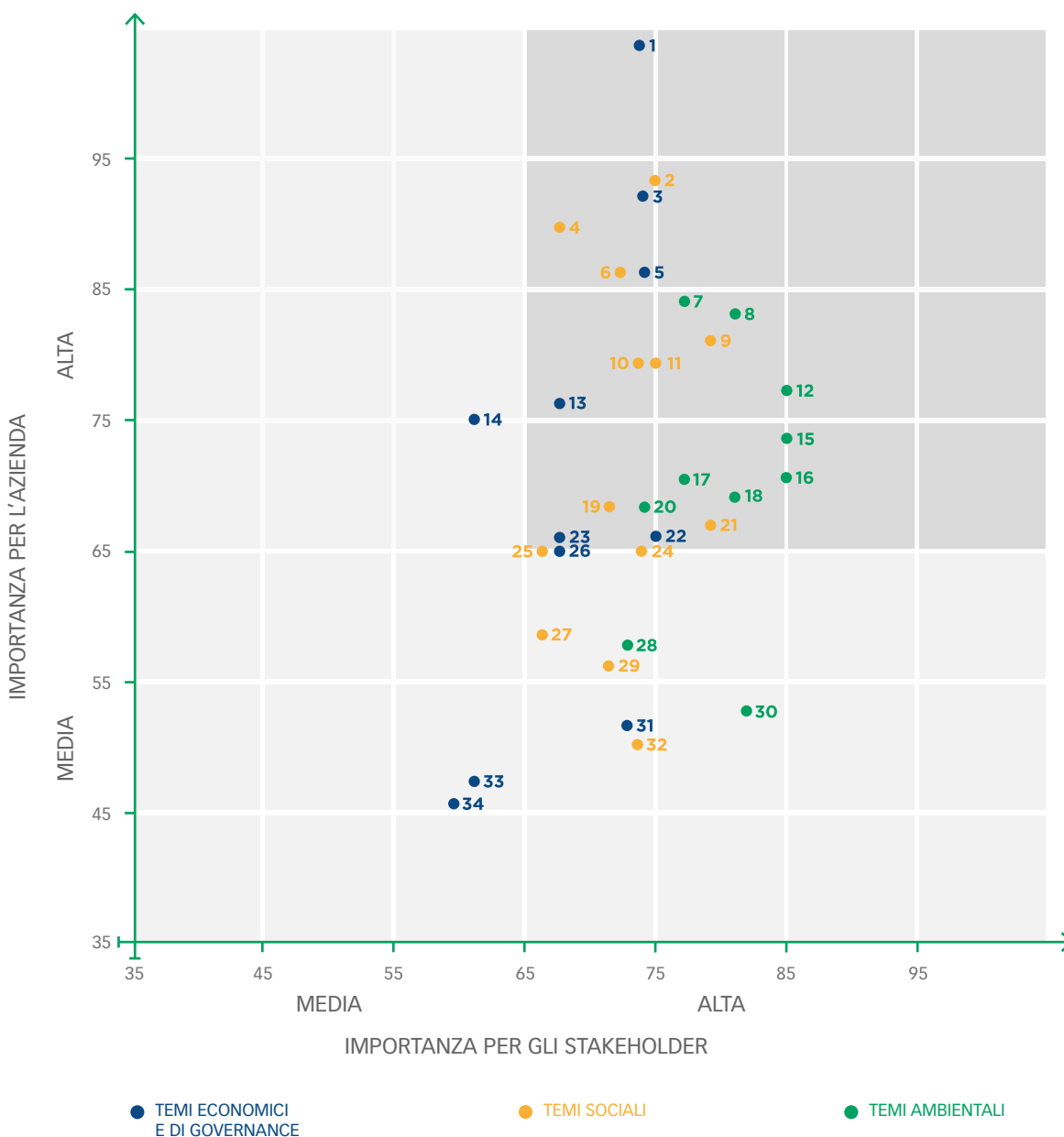
D'altra parte, dei **25 temi ad alta rilevanza** individuati dalla matrice di materialità Acea, **20 trovano rispondenza con gli aspetti previsti dagli standard specifici GRI-G4**. Altri **due sono correlati** ad alcuni tra i **58 standard generali** delle Linee guida, e precisamente il tema materiale **"politica della remunerazione e valutazione delle performance del top management"** (G4-51 e G4-52) e il tema **"introduzione di elementi di sostenibilità nel governo aziendale"** (da G4-42 a G4-50); mentre i tre temi materiali – **"miglioramento di modalità e canali di contatto con il cliente"**; **"riduzione perdite idriche"** e **"sviluppo della termovalorizzazione e gestione integrata dei rifiuti"** – che non hanno specifica corrispondenza con aspetti previsti dalle Linee guida internazionali, troveranno egualmente trattazione nel presente documento, in virtù del loro rilievo.

<sup>2</sup> Si tenga presente che sia gli aspetti degli standard specifici GRI-G4 – ciascuno dei quali include la descrizione dell'approccio di gestione (*Disclosure Management Approach*) e un certo numero di indicatori –, sia i temi materiali Acea rinviano a contenuti più articolati di quanto appaia dalla loro denominazione sintetica che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile presentare in questa sede. Si vedano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines* (part 1 e part 2) e l'*Electric Utilities Sector Disclosures*.

<sup>3</sup> Ciò ha portato, ad esempio, ad escludere tutti gli aspetti relativi ai Diritti Umani che, in base all'accezione in cui vengono presentati dalle *Linee guida GRI*, sono maggiormente pertinenti per imprese multinazionali.




<sup>4</sup> Ad esempio, il tema "miglioramento della qualità dei servizi", ad alta rilevanza per Acea, è solo in piccola parte ricompreso tra gli aspetti GRI-G4.

**GRAFICO N. 1**  
**I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER:**  
**LA "MATRICE DI MATERIALITÀ" ACEA**



- 1 CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO
- 2 TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- 3 RISPETTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE
- 4 STUDIO E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE PER IL MIGLIORAMENTO E L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI
- 5 PROMOZIONE DI ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE
- 6 SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
- 7 TUTELA DEL TERRITORIO E MITIGAZIONE DELLE EMISSIONI: CLIMATE CHANGE, QUALITÀ DELL'ARIA
- 8 USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA (CONSUMI E RISPARMIO)
- 9 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
- 10 MIGLIORAMENTO DI MODALITÀ E CANALI DI CONTATTO CON IL CLIENTE
- 11 SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E TUTELA DEL LAVORO
- 12 POTENZIAMENTO DELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE E SMALTIMENTO DEI FANGHI
- 13 MITIGAZIONE DELL'ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS
- 14 COSTRUZIONE E CONSOLIDAMENTO DELLA REPUTAZIONE AZIENDALE
- 15 TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE
- 16 RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE
- 17 SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
- 18 USO EFFICIENTE DELL'ACQUA (CONSUMI E RISPARMIO)
- 19 GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA E SELEZIONE/VALUTAZIONE DEI FORNITORI CON CRITERI ESG (AMBIENTALI E SOCIALI)
- 20 SVILUPPO DELLA TERMOVALORIZZAZIONE E GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI
- 21 TUTELA DEL CONSUMATORE
- 22 CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TESSUTO ECONOMICO
- 23 POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT
- 24 VALUTAZIONE E VALORIZZAZIONE DEGLI IMPATTI DELL'ATTIVITÀ D'IMPRESA SULLA COLLETTIVITÀ
- 25 GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE
- 26 INTRODUZIONE DI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE
- 27 PROMOZIONE DI INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE DELLA COLLETTIVITÀ ALL'USO RESPONSABILE DELLE RISORSE
- 28 SALVAGUARDIA DI FLORA E FAUNA
- 29 RISPETTO DEI TEMPI DI PAGAMENTO DEI FORNITORI
- 30 SVILUPPO DELLA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI
- 31 ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER
- 32 TUTELA DEI DIRITTI UMANI
- 33 SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E CON PARTNER PRIVATI
- 34 VALORIZZAZIONE DEGLI ESG (AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE) DELL'AGIRE D'IMPRESA NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

**TABELLA N. 1**  
**RISPONDENZA “ASPETTI MATERIALI” GRI-G4**  
**E “TEMI MATERIALI” ACEA**

|  <b>GRI-G4: CATEGORIA ECONOMICA</b>  | <b>TEMI MATERIALI ACEA</b> |
|---|----------------------------|
| Performance economica   | 1, 3, 7, 11, 13            |
| Presenza sul mercato  | 11                         |
| Impatti economici indiretti   | 22, 24                     |
| Pratiche di approvvigionamento  | 19, 22                     |
| Disponibilità e affidabilità (DMA) *  | 13                         |
| Gestione della domanda *  | 4                          |
| Ricerca e sviluppo *  | 4, 9                       |
| Efficienza di sistema *   | 8                          |
| <hr/>   |                            |
|  <b>GRI-G4: CATEGORIA AMBIENTALE</b> |                            |
| Materiali + (EN1)   | 8, 18                      |
| Energia (da EN3 a EN6)  | 8                          |
| Acqua +   | 18                         |
| Biodiversità + (da EN11 a EN13)   | 7, 15                      |
| Emissioni +   | 7                          |
| Effluenti e rifiuti + (da EN22 a EN24, EN26)  | 7, 12                      |
| Prodotti e servizi (EN27)   | 8, 18                      |
| Conformità  | 3                          |
| Trasporti   | 7                          |
| Generale  | 17                         |
| Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori   | 19                         |
| Meccanismi di gestione dei reclami ambientali   | 3                          |
| <hr/>   |                            |
|  <b>GRI-G4: CATEGORIA SOCIALE</b>  |                            |
| <b>PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE</b>   |                            |
| Occupazione +   | 11, 19, 22, 25             |
| Relazioni industriali   | 11                         |
| Salute e sicurezza sul lavoro +   | 2, 19                      |
| Formazione e istruzione   | 6                          |
| Diversità e pari opportunità  | 25                         |
| Parità di remunerazione tra donne e uomini  | 25                         |
| Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori   | 19                         |
| Meccanismi di gestione delle dispute non giudiziali in materia di pratiche del lavoro                                 | 3                          |
| <hr/>   |                            |
| <b>SOCIETÀ</b>  |                            |
| Collettività e comunità locali +  | 24, 17                     |
| Anti-corruzione   | 3, 5                       |
| Contributi politici   | 5                          |
| Comportamenti anti-collusivi  | 3                          |
| Conformità  | 3                          |
| Meccanismi di gestione dei reclami/segnalazioni relativi ad impatti sulla società                                     | 3                          |
| Piani d'emergenza, disaster planning e risposte *   | 24                         |
| <hr/>   |                            |
| <b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>   |                            |
| Salute e sicurezza dei consumatori +  | 3, 21                      |
| Etichettatura di prodotti e servizi   | 9, 21                      |
| Marketing Communications (PR7)  | 3, 21                      |
| Rispetto della privacy  | 3, 21                      |
| Conformità  | 3                          |
| Accesso *   | 3                          |
| Disponibilità di informazioni *   | 3, 21                      |

**NB:** gli “aspetti materiali” sono stati identificati tra tutti quelli previsti dagli standard specifici delle *Linee guida GRI-G4 e Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico*. Questi ultimi sono evidenziati con “\*” e la presenza di un “+” vicino ad un aspetto delle Linee guida denota informazioni aggiuntive previste dal *Supplemento di settore*. Nei casi in cui ad un aspetto vengono affiancati in parentesi gli indicatori ciò significa che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono stati ritenuti materiali, ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi all’aspetto sono materiali (si veda anche l’*Indice dei contenuti GRI-G4*). Per i temi materiali Acea, identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità** 2015 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**.

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

## 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 2015*<sup>5</sup>.

**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**<sup>6</sup>. Le attività svolte dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, da cui derivano le performance economiche, sociali e ambientali più significative del Gruppo, sono state sempre oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità dei dati nel tempo.

## DEFINIZIONI E PERIMETRO

x

"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 Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, A.R.I.A., Aquaser, SAO, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea8cento.

**Le società operative in area idrica:** Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque, consolidate con il metodo del patrimonio netto a seguito della revisione dei principi contabili, **sono incluse in alcuni dati di Gruppo e vengono descritte in un capitolo dedicato**.

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,

le Funzioni e le Società direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove opportuno, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le *Linee guida* adottate.

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

Giuseppe Sgaramella  
Unità RSI e sostenibilità



Ranieri Mamalchi  
Funzione Affari Istituzionali



<sup>5</sup> Reperibile nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Azionisti.

<sup>6</sup> 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 sempre alle maggiori società del Gruppo, a garanzia di significatività e comparabilità. Le variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo, nei box intitolati *Perimetro di riferimento*.



# L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT

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, nel 2004, il decimo:

**la lotta alla corruzione**, 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.

TABELLA N. 2  
I DIECI PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT



## DIRITTI UMANI

1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.
2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.



## LAVORO

3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.
4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.
5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.
6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.



## AMBIENTE

7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.
8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.
9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.



## LOTTA ALLA CORRUZIONE

10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

## IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS E LA CORRELAZIONE CON LE LINEE GUIDA GRI-G4

A partire dal 2014, Acea ha voluto intraprendere un percorso di maggiore qualificazione della coerenza tra i principi enunciati nel "Patto globale" e le azioni compiute, identificando nel *Bilancio di Sostenibilità* gli elementi rispondenti al livello advanced della *Communication on Progress*, previsto dal Global Compact.

Di seguito si propone una tabella che elenca e descrive tali elementi secondo 21 criteri definiti dal Global Compact ed indica la loro correlazione<sup>7</sup> con gli standard generali e gli standard specifici (DMA e indicatori degli Aspetti materiali identificati) delle Linee guida GRI-G4, applicate nella redazione del report di sostenibilità secondo il livello di conformità "comprehensive". (Per le pagine del documento ove è possibile reperire i relativi dati e informazioni si rinvia all'*Indice dei contenuti GRI-G4*).

**TABELLA N. 3**  
**GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E LE LINEE GUIDA GRI-G4**

| GC - Criteri Advanced  | GC – Ambiti di rispondenza   | Correlazione GRI-G4 (standard generali e specifici – aspetti materiali)  |
|--|--|--|
| <b>CRITERI 1-2</b><br><br>Implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business | Integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit  | da G4-34 a G4-55   |
|  | Implementazione della sostenibilità nella catena del valore  | G4-12 – G4-13 – G4-41 – G4-EC9 – DMA specifica dell'aspetto <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> – G4-EN4 – G4-EN17 – G4-EN32 – G4-EN33 – DMA specifica dell'aspetto <i>Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori</i> – G4-LA6 – G4-LA14 – G4-LA15   |
| <b>CRITERI 3-5</b><br><br>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani              | <b>DIRITTI UMANI</b><br><br>Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione | Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dalle Linee guida GRI-G4, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Nel significato che, invece, il Global Compact conferisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, ecc.), essi rientrano in altri aspetti delle Linee guida GRI-G4, ritenuti "materiali", oltre che nei "temi materiali" di Acea e vengono pertanto trattati nel report.  |
| <b>CRITERI 6-8</b><br><br>Solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro                               | <b>LAVORO</b><br><br>Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione        | DMA e indicatori, entro <i>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</i> , degli aspetti:<br><i>Occupazione</i> (da G4-LA1 a G4-LA3)<br><i>Relazioni industriali</i> (G4-LA4)<br><i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> (da G4-LA5 a G4-LA8)<br><i>Formazione e istruzione</i> (da G4-LA9 a G4-LA11)<br><i>Diversità e pari opportunità</i> (G4-LA12)<br><i>Parità di remunerazione tra donne e uomini</i> (G4-LA13)<br><i>Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori</i> (G4-LA14, G4-LA15)<br><i>Meccanismi di gestione delle dispute non giudiziali in materia di pratiche del lavoro</i> (G4-LA16) |

<sup>7</sup> Tale schema è stato definito utilizzando il documento *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, disponibile online nel sito [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

| GC - Criteri Advanced   | GC – Ambiti di rispondenza  | Correlazione GRI-G4<br>(standard generali e specifici –<br>aspetti materiali)  |
|---|---|--|
| <p><b>CRITERI 9-11</b></p> <p>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente</p>        | <p><b>AMBIENTE</b></p> <p>Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione</p>                                | <p>DMA e indicatori, entro <i>Ambiente</i>, degli aspetti:<br/> <i>Materiali</i> (G4-EN1)<br/> <i>Energia</i> (da G4-EN3 a G4-EN6)<br/> <i>Acqua</i> (da G4-EN8 a G4-EN10)<br/> <i>Biodiversità</i> (da G4-EN11 a G4-EN13)<br/> <i>Emissioni</i> (da G4-EN15 a G4-EN21)<br/> <i>Effluenti e rifiuti</i> (da G4-EN22 a G4-EN24, G4-EN26)<br/> <i>Prodotti e Servizi</i> (G4-EN27)<br/> <i>Conformità</i> (G4-EN29)<br/> <i>Trasporti</i> (G4-EN30)<br/> <i>Generale</i> (G4-EN31)<br/> <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> (G4-EN32, G4-EN33)<br/> <i>Meccanismi di gestione di reclami/segnalazioni in materia ambientale</i> (G4-EN34)</p> |
| <p><b>CRITERI 12-14</b></p> <p>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anticorruzione</p> | <p><b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b></p> <p>Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione</p>                   | <p>da G4-56 a G4-58<br/> DMA e indicatori, entro <i>Società</i>, degli aspetti:<br/> <i>Lotta alla corruzione</i> (da G4-SO3 a G4-SO5)<br/> <i>Contributi politici</i> (G4-SO6)</p>  |
| <p><b>CRITERI 15-18</b></p> <p>Azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite</p> | <p>Strategie, attività di business, azioni di promozione ed engagement con gli stakeholder a supporto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)</p> | <p>DMA degli aspetti ricompresi nelle categorie Economica, Ambientale e Sociale (<i>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate, Società, Responsabilità di Prodotto</i>)</p>   |
| <p><b>CRITERI 19-21</b></p> <p>Governance e leadership della sostenibilità</p>                                    | <p>Impegno dell'AD</p>  | <p>G4-1, G4-2</p>  |
|   | <p>Ingaggio del CdA</p>   | <p>da G4-34 a G4-55</p>  |
|   | <p>Coinvolgimento degli stakeholder</p>   | <p>da G4-24 a G4-27</p>  |
| <p>Alto livello di trasparenza e rendicontazione</p>  | <p>Utilizzo delle Linee guida GRI-G4</p>  | <p>da G4-3 a G4-13</p>   |
| <p>Verifica esterna</p>   |   | <p>G4-33</p>   |

# OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



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 2015

Agli azionisti della ACEA S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della ACEA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ACEA") al 31 dicembre 2015.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi della ACEA S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri 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 Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2015, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39 in data 6 aprile 2016;
- b. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo ACEA;
- c. analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- d. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:

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  
PIVA 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 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



- interviste e discussioni con il personale della ACEA 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 di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, 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 di Sostenibilità;
- e. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- f. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della ACEA S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle "G4 Sustainability Reporting Guidelines", nella tabella del "GRI Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.


Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

#### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 8 aprile 2016

Reconta Ernst & Young S.p.A.

  
Filippo Maria Aleandri  
(Socio)



Palazzetto dello Sport (PalaTiziano) - Roma



## L'IDENTITÀ AZIENDALE



Panoramica dalla sede di Acea di Piazzale Ostiense · Foto archivio Acea, Fabio Anghelone.

# PROFILO DEL GRUPPO

## LA STORIA DI ACEA

Dal 1909, anno della costituzione dell'Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, nata con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata, il percorso di sviluppo dell'azienda è stato caratterizzato dall'espansione dei business gestiti: prima con il conferimento del servizio acquedottistico, dal 1937, poi ampliato con l'acquisizione del servizio di depurazione, nel 1985, e dei territori serviti.

Negli anni '90 Acea acquisisce personalità giuridica e autonomia imprenditoriale fino ad assumere, nel 1999, la forma di SpA e collocarsi in Borsa. A partire dal 2000 e nel corso del decennio successivo, Acea ha consolidato il proprio ruolo di operatore di servizi pubblici nella Capitale – assorbendo il ramo di distribuzione di energia da Enel SpA (2001) e acquisendo la gestione del servizio di fognature del Comune di Roma (2002) – ed ha intrapreso un percorso di sviluppo industriale e di crescita dimensionale sviluppando, in partnership con GdF-Suez (operatore francese di riferimento), la joint venture AceaElectrabel attiva nel settore energetico (2002); ha esteso le attività nel comparto della generazione e vendita di energia elettrica - ad esempio con

la partecipazione in Tirreno Power ed il potenziamento della rete commerciale anche al di fuori di Roma -, nel settore idrico, aggiudicandosi la gestione del servizio integrato in Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Toscana e Campania, e nel comparto ambientale (termovalorizzazione dei rifiuti), acquisendo società operative del settore (2006). Nel 2010 Acea ha definito lo scioglimento della joint venture col socio GdF-Suez ed è diventata autonoma nel comparto energetico con la costituzione di società interamente in capo ad essa: Acea Energia e Acea Produzione.

Gli anni più recenti sono stati caratterizzati dallo sviluppo dei business ambientali e dalla gestione di attività di innovazione tecnologica ed efficienza operativa di distribuzione elettrica, in una prospettiva di "smart utility per smart city". Oggi Acea è avviata su **un percorso interno di evoluzione tecnologica e organizzativa denominato Acea2.0**. Un progetto di *business transformation* integrale e trasversale che, tramite progetti di digitalizzazione tra i più innovativi e percorsi di *change management* che modificheranno il modello di business e la cultura aziendale con il coinvolgimento delle persone di Acea e il rinnovamento dei processi aziendali, vuole portare l'azienda a diventare leader italiano di innovazione e di creazione di valore per gli stakeholder.



## ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acea è una delle principali multiutility in Italia, attiva da oltre un secolo nei servizi a rete dell'energia, nel servizio idrico integrato e nell'ambiente. L'azienda ha intrapreso il suo percorso industriale nel territorio di Roma, dove ancora rappresenta l'operatore principale nei settori dell'energia e dell'acqua, ed ha esteso la sua presenza in tutto il Paese, con particolare attenzione al perimetro dell'Italia centro-meridionale, partecipando al capitale sociale e alla gestione operativa di altre imprese di servizio pubblico locale.

Il Gruppo svolge le proprie attività con un'attenta e sostenibile gestione operativa ed economico-finanziaria, seguendo i principi di responsabilità sociale d'impresa e promuovendo uno sviluppo sostenibile dei territori e un progresso diffuso e condiviso con gli stakeholder di riferimento. Acea è ad oggi il primo operatore nazionale nel settore idrico per abitanti serviti e, in base agli ultimi dati AEEGSI, terzo operatore per volumi distribuiti di energia elettrica e quarto per volumi venduti nel mercato finale dell'energia; nel settore ambientale è sesto operatore nazionale nel *Waste to Energy*.

**TABELLA N. 4  
GRUPPO ACEA IN NUMERI 2015**

|  |         |
|--|---------|
| <b>personale</b> (numero, per % di consolidamento) | 4.978   |
| <b>ricavi netti</b> (milioni di euro)              | 2.917,3 |
| <b>capitalizzazione totale</b> (milioni di euro)   | 3.787,3 |
| <i>obbligazioni</i>                                | 1.904   |
| <i>azioni</i>                                      | 1.098,9 |
| <i>finanziamenti a lungo termine</i>               | 784,4   |
| <b>totale attivo di bilancio</b> (milioni di euro) | 6.706,9 |

### energia elettrica

|  |           |
|--|-----------|
| generazione (GWh) (lorda)                          | 783,07    |
| di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)          | 612,91    |
| <i>idro</i>  | 449,19    |
| <i>Fotovoltaico</i>                                | 13,93     |
| <i>Termovalorizzazione</i>                         | 149,79    |
| distribuzione (GWh)                                | 11.200    |
| vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela) | 9.418     |
| clienti energia elettrica e gas (numero)           | 1.439.393 |

### waste to energy (WtE)

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| generazione energia (GWh) (lorda) | 307     |
| rifiuti termovalorizzati (t)      | 339.763 |
| <i>CDR</i>                        | 239.871 |
| <i>pulper</i>                     | 99.892  |

### illuminazione pubblica

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| punti luce gestiti a Roma (numero) | 195.176 |
|------------------------------------|---------|

### acqua (servizio idrico integrato)

|   |           |
|---|-----------|
| acqua potabile erogata (Mm <sup>3</sup> )   | 657,6     |
| controlli analitici su potabile (numero)    | 1.167.959 |
| depurazione acque reflue (Mm <sup>3</sup> ) | 895,9     |
| abitanti serviti in Italia (milioni)        | 8,6       |
| all'estero (milioni)                        | 3,6       |

**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.

Le aree specifiche di attività e la copertura territoriale delle società operative del Gruppo sono rappresentate, nei tratti essenziali, nel grafico n. 2.

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

### DISTRIBUZIONE - ILLUMINAZIONE PUBBLICA - EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

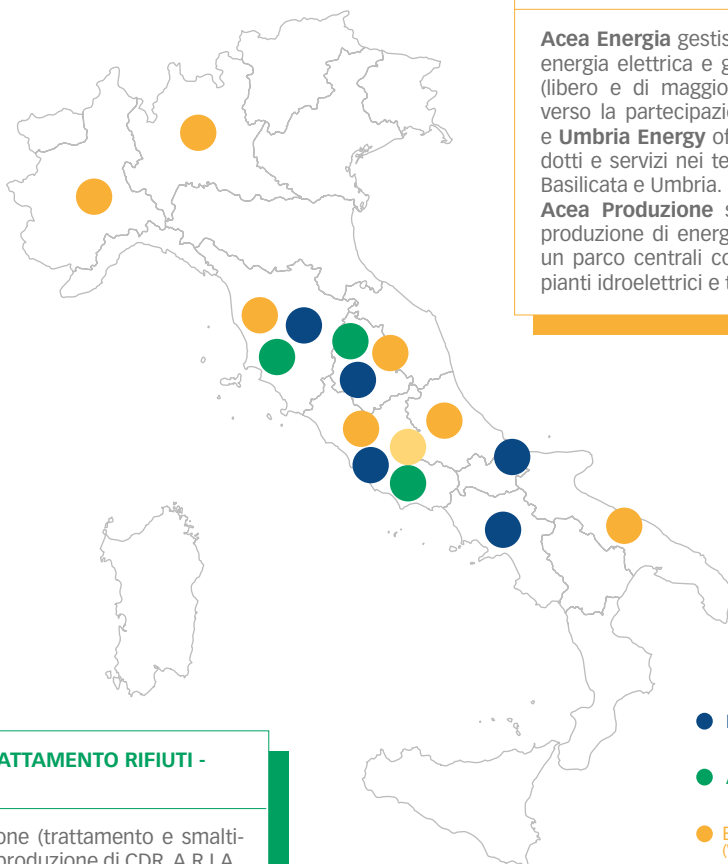
**Acea Distribuzione** pianifica, progetta, costruisce gli impianti di distribuzione (reti e cabine) e gestisce i servizi di distribuzione e misura sulle reti AT-MT-BT nei Comuni di Roma e Formello. Nel Comune di Roma gestisce anche l'illuminazione cimiteriale. **Acea Illuminazione Pubblica** è attiva nella gestione e sviluppo degli impianti d'illuminazione pubblica artistica e funzionale a Roma.

**Acea Reti e Servizi Energetici** opera come ESCO (*Energy Service Company*) svolgendo servizi di efficienza energetica, per i clienti interni (obblighi d'incremento efficienza ai sensi del DM 20 luglio 2014) ed esterni, e assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in tema di risparmio energetico. **Eco-gena** progetta e realizza impianti di cogenerazione e trigenerazione.

### GENERAZIONE DI ELETTRICITÀ - VENDITA DI ENERGIA E GAS

**Acea Energia** gestisce la vendita di energia elettrica e gas sul mercato (libero e di maggior tutela); attraverso la partecipazione in **Elgasud** e **Umbria Energy** offre i propri prodotti e servizi nei territori di Puglia, Basilicata e Umbria.

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



- IDRICO
- AMBIENTE
- ENERGIA (Vendita e Produzione)
- RETI

### TERMOVALORIZZAZIONE - PRODUZIONE CDR - TRATTAMENTO RIFIUTI - RECUPERO E SMALTIMENTO FANGHI

**A.R.I.A.** è attiva nel settore ambientale della gestione (trattamento e smaltimento), nella produzione di energia da rifiuti, e nella produzione di CDR. A.R.I.A., operatore di riferimento del settore in Umbria e Lazio, opera con i propri impianti di Terni, Paliano e San Vittore del Lazio e con la società SAO.

**AQUASER**, attraverso le società Kyklos, Solemme e ISA, è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del servizio idrico integrato.

### CAPTAZIONE - ADDUZIONE - DISTRIBUZIONE - FOGNATURA - DEPURAZIONE - ANALISI E PROGETTAZIONE

In **Toscana** e **Umbria** il Gruppo opera tramite le Società: **Acquedotto del Fiora**, erogatore del servizio in 56 Comuni delle Province di Siena e Grosseto; **Acque**, gestore in 55 Comuni delle Province di Pisa, Firenze, Pistoia, Siena e Lucca; **Publiacqua**, affidataria del servizio idrico gestore in 55 Comuni delle Province di Firenze, Pistoia, Prato e Arezzo; **Nuove Acque**, che serve 37 Comuni nelle Province di Siena e Arezzo; **Umbra Acque**, che serve 38 Comuni nelle Province di Perugia e Terni.

In **Lazio** e **Campania** sono attive: **Acea Ato 2**, che gestisce il servizio idrico integrato a Roma e in altri 111 Comuni della Provincia; **Acea Ato 5**, operatore del servizio in 86 Comuni della Provincia di Frosinone; **Gori**, affidataria del servizio in 76 Comuni nelle Province di Napoli e Salerno.

Altre gestioni avvengono tramite il **Gruppo Crea** nei comuni di Lucca, Terni, Rieti, Benevento e Termoli.

#### RICERCA E LABORATORIO



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



#### CUSTOMER CARE

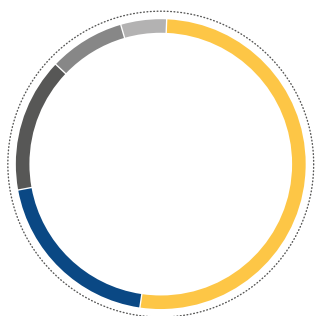
**Acea8cento** gestisce le attività di customer care, in particolare i canali di contatto a distanza per le società operative del Gruppo Acea.

## L'ASSETTO PROPRIETARIO, L'ORGANIZZAZIONE E L'AREA DI CONSOLIDAMENTO

Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Il Comune di Roma Capitale è l'azionista di maggioranza, con il 51% del capitale sociale.

Al 31.12.2015, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al Gruppo Caltagirone per il 15,9%, a Suez (tramite Suez Italia) per il 12,5%, a Norges Bank per il 2,0%. Il resto del mercato detiene il 18,6% del capitale sociale.

GRAFICO N. 3  
L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2015



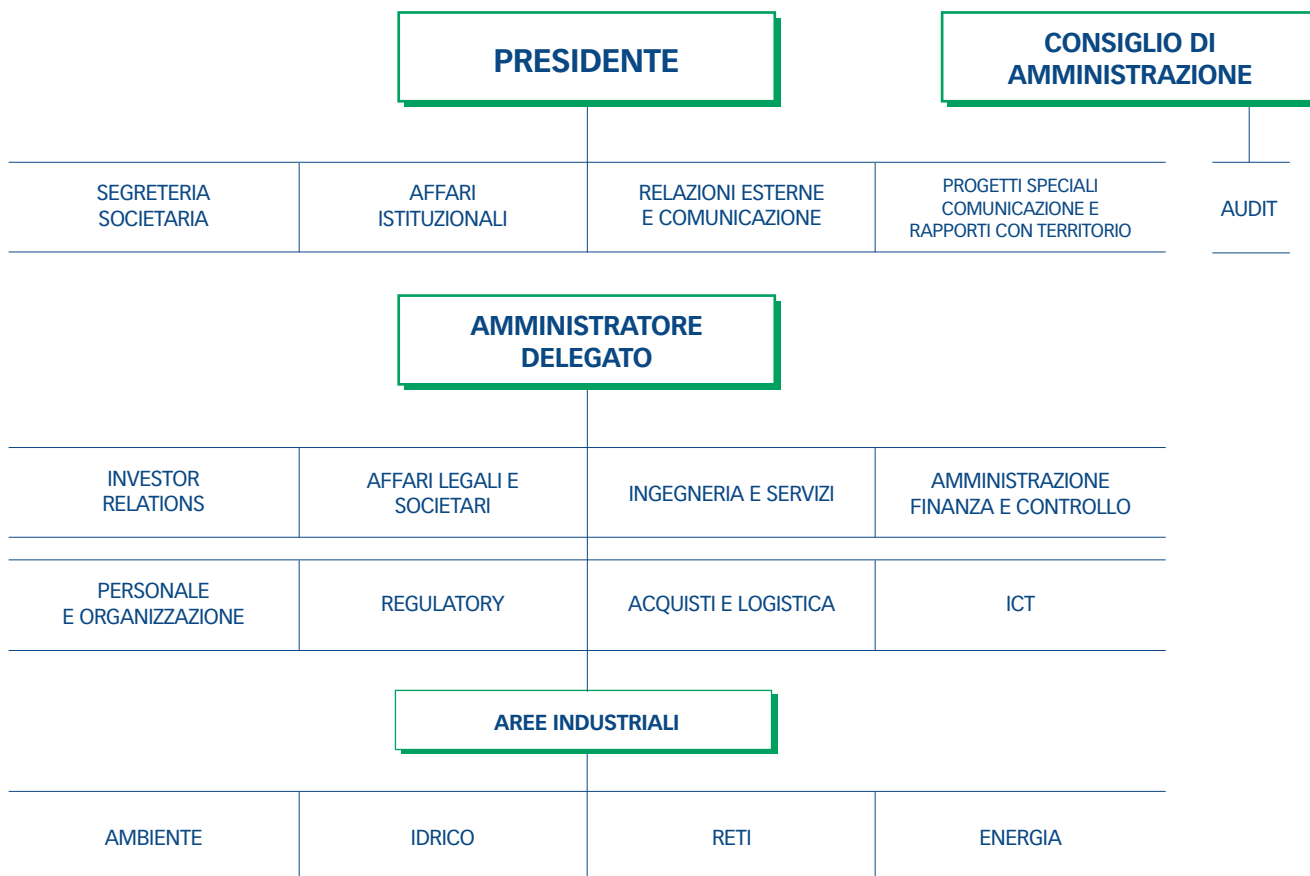
|                    |       |             |       |
|--------------------|-------|-------------|-------|
| Roma Capitale      | 51,0% | Suez        | 12,5% |
| Mercato            | 18,6% | Norges Bank | 2,0%  |
| Gruppo Caltagirone | 15,9% |             |       |

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

La capogruppo, Acea SpA, 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 di-

rezionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali** - Idrico, Reti, Energia, Ambiente - cui riportano le società operative (vedi grafico n. 4).

GRAFICO N. 4  
ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2015



Il perimetro di consolidamento del Gruppo, al 31 dicembre 2015, comprendeva **33 società**, consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale (vedi tabella n. 5), e **altre 29 società consolidate a patrimonio netto**, tra

le quali, le società attive in ambito idrico in ATO diversi da quelli laziali, ed altre società, minori, operative nei comparti idrici, energetici, ambientali e nei servizi accessori.

**TABELLA N. 5**  
**AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2015**  
**(società consolidate con metodo integrale)**

| DENOMINAZIONE                            | SEDE                        | QUOTA DI PARTECIPAZIONE DI ACEA SPA | METODO DI CONSOLIDAMENTO |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Acea Distribuzione SpA                   | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Illuminazione Pubblica SpA          | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Ato2 SpA                            | Roma                        | 96,46%                              | integrale                |
| Acea Ato 5 SpA                           | Frosinone                   | 98,45%                              | integrale                |
| Acea Dominicana SA                       | Santo Domingo               | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Gori Servizi Scarl                  | Pomigliano d'Arco (NA)      | 69,82%                              | integrale                |
| Acea Servizi Acqua Srl (*)               | Roma                        | 70,00%                              | integrale                |
| Acque Blu Arno Basso SpA                 | Roma                        | 76,67%                              | integrale                |
| Acque Blu Fiorentine SpA                 | Roma                        | 75,01%                              | integrale                |
| Aguazul Bogotà SA                        | Bogotà-Colombia             | 51,00%                              | integrale                |
| Crea Gestioni Srl                        | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Crea SpA (*)                             | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Gesesa SpA                               | Benevento                   | 57,93%                              | integrale                |
| Lunigiana SpA (*)                        | Aulla (MS)                  | 95,79%                              | integrale                |
| Ombrore SpA                              | Roma                        | 99,51%                              | integrale                |
| Sarnese Vesuviano SpA                    | Roma                        | 99,16%                              | integrale                |
| Acea Elabori SpA                         | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Energia SpA                         | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Produzione SpA                      | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Acea8cento Srl                           | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Cesap Vendita Gas Srl                    | Bastia Umbra (PG)           | 100,00%                             | integrale                |
| Ecogena SpA                              | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Elga Sud SpA                             | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Parco della Mistica Srl                  | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| Umbria Energy SpA                        | Terni                       | 50,00%                              | integrale                |
| Voghera Energia Vendita SpA (*)          | Voghera (PV)                | 100,00%                             | integrale                |
| Acea Energia Management Srl              | Roma                        | 100,00%                             | integrale                |
| A.R.I.A Srl                              | Terni                       | 100,00%                             | integrale                |
| Aquaser Srl                              | Volterra (PI)               | 88,29%                              | integrale                |
| Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl | Pontercorvo (FR)            | 51,00%                              | integrale                |
| Kyklos Srl                               | Latina                      | 100,00%                             | integrale                |
| SAO Srl                                  | Orvieto (TR)                | 100,00%                             | Integrale                |
| Solemme SpA                              | Monterotondo Marittimo (GR) | 100,00%                             | integrale                |

(\*) Liquidazione in corso o conclusa.

## ACEA 2.0

### IL PROGRAMMA ACEA2.0

Per fronteggiare i cambiamenti sempre più rapidi del nostro tempo e coglierli come opportunità di sviluppo, Acea ha deciso di innovare l'intera organizzazione, modificando la struttura gestionale, operativa e tecnologica del Gruppo, e di agire, al contempo, sulla cultura aziendale. A tal fine, l'azienda ha avviato il programma Acea2.0, un'ambiziosa iniziativa strategica che si pone l'obiettivo di rinnovare radicalmente le modalità operative, armonizzare i sistemi informativi a supporto dei processi di business e cogliere le occasioni del digitale per realizzare una nuova *customer*

*experience* che migliorerà significativamente la relazione col cliente e la sua soddisfazione.

Al fine di coinvolgere i dipendenti nel processo di cambiamento avviato da Acea2.0, oltre alle iniziative di formazione e di *people engagement* (vedi paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale* nel capitolo *Personale*), Acea ha adottato il **modello di change management teorizzato da John Kotter**, professore della Harvard Business School. La sfida accolta con il programma **Acea2.0** è stata formulata esplicitamente nella dichiarazione de **La Grande Opportunità**, a cui si è data ampia diffusione entro l'azienda.

# LA GRANDE OPPORTUNITÀ DEL GRUPPO ACEA

I nostri **Clienti** hanno già cambiato abitudini, bisogni e aspettative.

Lo **SVILUPPO TECNOLOGICO** ha già mutato radicalmente il modo di comunicare, di interagire e di fare le cose. **NON** possiamo aspettare.

Vogliamo essere la **PRIMA** utility a rispondere alle nuove esigenze del nostro tempo con uno straordinario **CAMBIAMENTO** tecnologico e del modo di lavorare.

Possiamo farlo grazie alla **PASSIONE** e al grande potenziale delle **PERSONE** che costituiscono la **FORZA** di Acea e delle sue partecipate.

Seguiamo il **FUTURO**. Cambiamo insieme perseguendo eccellenza e valore per i clienti, per l'azienda e per **NOI** stessi. Condividiamo la **Sfida** di essere migliori.

Per realizzare **La Grande Opportunità** è fondamentale la partecipazione e il coinvolgimento delle persone, a tutti i livelli e in tutte le strutture, proponendo, in alternativa ad un unico sistema organizzativo di tipo tradizionale, non sempre adeguato a rispondere alle trasformazioni necessarie, un sistema "duale" in grado di accelerare il cambiamento grazie ad una struttura agile di tipo reticolare (network) che permetta di liberare velocemente informazioni e di trasmetterle tempestivamente alla struttura gerarchica.

Il metodo Kotter si caratterizza per i seguenti elementi:

- **coinvolgimento volontario** dei dipendenti del Gruppo Acea per partecipare attivamente al cambiamento e realizzare iniziative di miglioramento;
- **team di accelerazione e team di azione locale:** composti da volontari che realizzano il modello agile e

si attivano, nel primo caso, su progetti di innovazione e miglioramento con impatto immediato e su larga scala, nel secondo caso, su problemi specifici riscontrati nelle proprie realtà lavorative e con tempistiche variabili (vedi box di approfondimento);

- **coalizione guida (o di governo):** il cui compito è attivare con passione e determinazione cambiamenti concreti nell'organizzazione del lavoro quotidiano, scegliendo le iniziative migliori per raggiungere, accanto e con la linea gerarchica, la sfidante realizzazione de La Grande Opportunità;
- **urgency team:** il cui compito è accrescere il numero dei volontari attraverso il loro diretto coinvolgimento e la comunicazione dei successi.

## ACEA 2.0 | IL TEAM DI ACCELERAZIONE CONOSCIAMO MEGLIO I NOSTRI CLIENTI

Il team di accelerazione **Conosciamo meglio i nostri clienti** si è occupato di **bonificare i dati relativi ad un cluster specifico di clienti** del Gruppo, con l'obiettivo di **migliorare la qualità e l'efficienza delle informazioni presenti nel database** e conseguire un beneficio in termini economici. Grazie al lavoro dei volontari è ora disponibile, per un numero significativo di clienti, una banca dati ordinata ed aggiornata; il modello di lavoro inoltre, in virtù della sua efficacia, potrà essere replicato anche in altre società del Gruppo.

## ACEA 2.0 | IL TEAM DELLA COALIZIONE GUIDA A SUPPORTO DEL GO-LIVE DI ACEA ATO 2

La **Squadra Speciale Acea2.0** è nata con l'obiettivo di supportare i colleghi delle diverse società operative nei go live previsti dal programma Acea2.0, mettendo a disposizione le proprie specifiche competenze nelle fasi di introduzione dei nuovi processi.

**54 persone**, chiamati i SAP Angels, provenienti da **8 società del Gruppo**, a **settembre** hanno supportato il lancio del nuovo SAP in Acea Ato 2. Grazie al loro supporto sono stati elaborati **70.000 ordini di lavoro** e generate **1.105 transazioni su SAP Solution Manager** che hanno consentito di superare le difficoltà via via intervenute durante il go live del nuovo sistema.

## INDICATORI ECONOMICI GENERALI

I risultati del 2015, proseguendo nel percorso di crescita avviato dal management, hanno raggiunto i target prefissati. Il **marginale operativo lordo aumenta** a 732 milioni di

euro (+2,0% sul 2014) mentre il **risultato operativo** risulta pari a 386,5 milioni di euro, con una flessione minima (-1% su 2014). L'**utile di gruppo** è **175 milioni** di euro con un miglioramento del 7,7% rispetto all'anno precedente.

**TABELLA N. 6**  
**I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2014-2015)**

| (in milioni di euro)                            | 2014           | 2015           |
|---|----------------|----------------|
| <b>ricavi netti</b>                             | <b>3.038,3</b> | <b>2.917,3</b> |
| costi operativi                                 | 2.339,3        | 2.213,9        |
| <i>costo del lavoro</i>                         | 229,5          | 211,2          |
| <i>costi esterni</i>                            | 2.109,8        | 2.002,7        |
| proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie | 18,8           | 28,5           |
| <b> margine operativo lordo (EBITDA)</b>        | <b>717,7</b>   | <b>732</b>     |
| <b>risultato operativo (EBIT)</b>               | <b>390,4</b>   | <b>386,5</b>   |
| gestione finanziaria                            | (101,2)        | (91,1)         |
| gestione partecipazioni                         | 0,5            | 1              |
| <b>risultato ante imposte</b>                   | <b>289,8</b>   | <b>296,4</b>   |
| imposte sul reddito                             | 120,9          | 114,8          |
| <b>risultato netto</b>                          | <b>168,9</b>   | <b>181,5</b>   |
| utile/perdita di competenza di terzi            | 6,5            | 6,6            |
| <b>risultato netto del Gruppo</b>               | <b>162,5</b>   | <b>175,0</b>   |

I ricavi consolidati del 2015 ammontano a **2.917,3 milioni di euro** (3.038,3 milioni di euro nel 2014). Nella **filiera energia e gas** i proventi sono pari a **2.021,9 milioni di euro**, in contrazione del 6,4% rispetto al 2014. Sostanzialmente stabili gli andamenti nelle attività di **illuminazione pubblica e cimiteriale** (73,1 milioni di euro nel 2015 rispetto ai 74,8 milioni del 2014) e nella vendita di **certificati verdi** (20,9 milioni di euro nel 2015 rispetto ai 21,6 milioni del 2014).

I **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR) conseguono ricavi per circa **37,5 milioni di euro** (-4,8%).

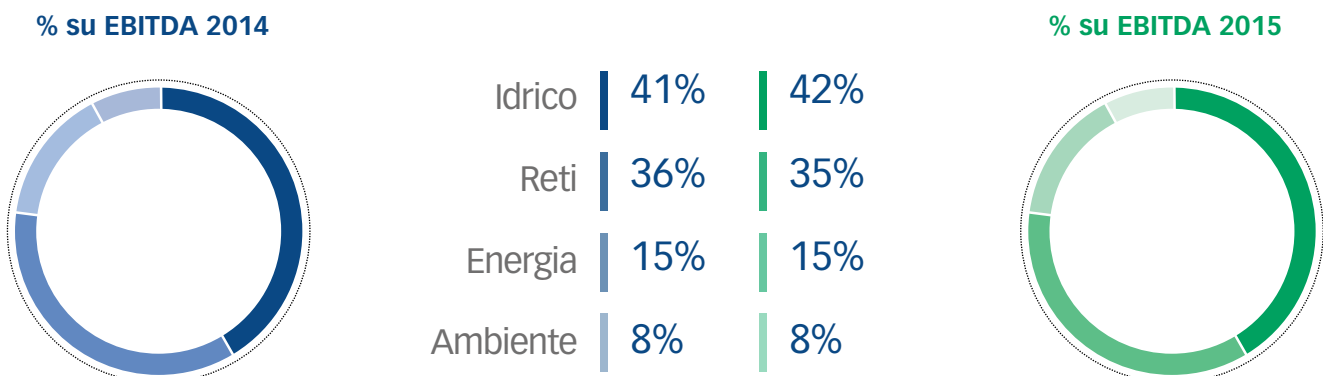
Il saldo dei ricavi delle **gestioni idriche** in Italia e all'estero è di **592,5 milioni di euro**, in aumento dello 0,75% rispetto agli 588,1 milioni di euro del 2014.

Il  **margine operativo lordo (EBITDA)** è di circa **732 milioni di euro<sup>8</sup>**, (+2%) grazie alle misure di efficientamento gestionale realizzate con la razionalizzazione ed innovazione dei

processi operativi. Escludendo la Corporate, alla formazione del valore complessivo concorrono:

- l'area industriale **Idrico**, per il 42%, con 310,8 milioni di euro (292,2 milioni nel 2014). Tale risultato risente degli incrementi tariffari e della crescita delle attività delle società consolidate a patrimonio netto;
- l'area industriale **Reti**, per il 35%, con 255,7 milioni di euro (253,3 milioni di euro nel 2014);
- l'area industriale **Energia** per il 15%, con 107,9 milioni di euro (111,7 milioni di euro nel 2014), in lieve flessione, nonostante l'aumento dei margini sul servizio di maggior tutela, a causa dell'iscrizione di componenti di costo non ricorrenti relativi ad esercizi precedenti;
- l'area industriale **Ambiente** per l'8%, con 57,4 milioni di euro (54,5 milioni di euro nel 2014), per effetto delle maggiori quantità di energia prodotta e ceduta dagli impianti dell'area industriale.

**GRAFICO N. 5**  
**CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2014-2015)**



Il **risultato operativo (EBIT)** è di **386,5 milioni di euro** (-1% rispetto ai 390,4 milioni di euro all'esercizio precedente). L'EBIT è determinato dal valore degli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** che si attestano a 345,5 milioni di euro (+5,6% rispetto ai 327,3 milioni di euro del 2014). Tale variazione è il risultato dei diversi andamenti delle sue voci

specifiche, tra le quali si segnala, da un lato, la riduzione della svalutazione dei crediti (da 110,2 a 59 milioni di euro nel 2015) e, dall'altro, l'aumento degli accantonamenti (da 13,6 a 52,5 milioni di euro nel 2015) e degli ammortamenti (da 203,5 a 234 milioni di euro nel 2015).

<sup>8</sup> I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa l'1,7% 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*.

## EVOLUZIONE E PIANO STRATEGICO

Nel 2015 sono intervenute numerose e profonde novità, sia di contesto che entro l'organizzazione, che hanno contribuito a delineare lo scenario di riferimento per le linee di sviluppo di Acea.

In primo luogo, la **progressiva implementazione del programma Acea2.0**, descritto in precedenza, dà all'azienda una forte spinta di rinnovamento, anche nel modo di porsi sul mercato. Acea, infatti, pur operando in settori regolamentati e in regime di monopolio nella maggior parte dei business, come nel servizio idrico integrato e nella distribuzione elettrica, vuole qualificarsi come azienda che agisce secondo logiche di premialità concorrenziali, capace di confrontarsi con i migliori player del mercato europeo.

Tale atteggiamento riverbera in **tutta la catena del valore, coinvolgendo e riorganizzando anche il sistema delle forniture** del Gruppo, nella prospettiva di **costituire rapporti qualificati, di lungo periodo e strategici, con i business partner** e assicurarsi la collaborazione di operatori strutturati ed affidabili, le cui attività contribuiscano al raggiungimento degli sfidanti obiettivi di performance scelti da Acea, a vantaggio dei propri clienti e stakeholder. Con tali input, nell'anno sono stati affidati i primi lotti degli Appalti Unici per la manutenzione delle reti idriche ed elettriche di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Distribuzione.

Le novità sopra ricordate sono funzionali ad allineare i processi di pianificazione e gestione di Acea al contesto esterno di pertinenza, cogliendo le opportunità che in esso si

vanno delineando. Tra queste, una delle più emergenti e significative riguarda il **ruolo delle Multiutility per lo sviluppo delle Smart City**; scenario sempre più concreto e attuale, in un ambito dove l'interconnessione delle reti di servizi (energetici ed ICT) e l'evoluzione degli utenti (prosumer) crea innovazione di prodotto e modifiche nei paradigmi di funzionamento (generazione distribuita) stimolando ulteriori sviluppi innovativi su altri business a rete (idrico e ambiente). In tale prospettiva è da intendersi, ad esempio, la proroga riconosciuta per il 2015 dall'AEEGSI, alla luce dei risultati raggiunti, per la sperimentazione di progetti pilota *smart grid* di un gruppo di imprese di distribuzione elettrica, tra cui Acea Distribuzione.

Inoltre, tra le opportunità che si stanno definendo a livello normativo, figurano le disposizioni della **Legge di Stabilità 2015**. Il provvedimento, infatti, affronta il tema del consolidamento delle imprese di servizi pubblici locali, prevedendo benefici per gli Enti locali che dismettono le partecipazioni in tali aziende – come l'esclusione dai vincoli del Patto di stabilità interno delle spese, in conto capitale, effettuate dagli Enti locali con i proventi delle dismissioni – per favorire il superamento dell'eccessiva frammentazione delle gestioni (in particolare nei settori idrico e ambiente), promuovere l'industrializzazione e la crescita dimensionale delle imprese, sbloccare gli investimenti infrastrutturali. Si segnala, inoltre, l'approvazione del **Collegato ambientale** alla Legge di Stabilità, che introduce disposizioni per la promozione a livello nazionale della *Green Economy* (vedi box dedicato).

### L'APPROVAZIONE DEL COLLEGATO AMBIENTALE

x

Sul finire del 2015 è stato approvato il disegno di legge sulla Green economy (*Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali*). Tale provvedimento, nato come **Collegato ambientale** alla Legge di Stabilità, interviene su molti temi, tra i quali, la valutazione d'impatto ambientale, la gestione dei rifiuti, la blue economy, la prevenzione del dissesto idrogeologico, gli appalti verdi, la mobilità sostenibile e l'economia circolare.

Un pacchetto normativo di ampio respiro, che si prefigge di introdurre considerazioni di tipo ambientale sui cicli produttivi, sui comportamenti delle imprese, sulla vita delle comunità locali e dei cittadini.

In particolare, assume valore strategico l'introduzione obbligatoria degli **acquisti verdi da parte delle pubbliche amministrazioni (il c.d. GPP – Green Public Procurement)**, cui corrispondono, dall'altra parte, agevolazioni previste per le imprese, proprio per la partecipazione a tali appalti, dotate di marchi o sistemi di certificazione ambientali, in termini di riduzioni sulle cauzioni offerte o criteri di preferenza nelle aggiudicazioni.

L'adozione di tali politiche contribuirà ad orientare il mercato verso prodotti e servizi a basso impatto ambientale e favorirà la rivisitazione delle strategie produttive delle imprese, innescando verosimilmente circoli virtuosi.

Dal punto di vista dell'ambito regolatorio, dove il **ruolo dell'AEEGSI** è il riferimento principale sia nella disciplina del comparto energetico che di quello idrico, è da segnalare la pubblicazione del nuovo **Quadro Strategico 2015-2018**

(del. 3/2015/A), col quale sono state definite le prossime linee strategiche d'intervento dell'Autorità, che rappresentano lo scenario per tutti gli operatori dei servizi regolati (vedi box di approfondimento).

### QUADRO STRATEGICO 2015-2018 AEEGSI

x

Ad inizio anno, l'AEEGSI ha pubblicato il Quadro Strategico 2015-2018, illustrando gli **ambiti di intervento prioritari**, in quanto centrali per affrontare sfide e opportunità, delineate dagli scenari europei e nazionali di medio periodo, nei settori regolati dell'acqua, dell'elettricità e del gas.

In particolare, per il settore dell'energia, tra le linee strategiche da perseguire ci sono quelle di: **rendere i mercati elettrici sempre più sicuri, efficienti ed integrati**, in considerazione dei cambiamenti indotti dagli sviluppi tecnologici e dal decentramento produttivo; **responsabilizzare gli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture**, al fine di supportare strategicamente l'ammodernamento e l'adeguatezza delle reti alle istanze emergenti del mercato; **promuovere l'incremento della concorrenza**, anche attraverso servizi a valore aggiunto (efficienza energetica) e lo sviluppo della partecipazione attiva della domanda.

Per il settore idrico, l'Autorità ha stabilito tre direttrici che prevedono di: **stabilizzare il quadro regolatorio per favorire gli investimenti infrastrutturali**, razionalizzando il quadro della governance del settore, anche al fine di uniformare i livelli di servizio in tutto il Paese, e individuando soluzioni innovative per fronteggiare la rilevante esigenza di investimenti; **promuovere l'efficienza degli operatori e la sostenibilità dei consumi idrici**, individuando parametri di efficienza operativa e per la definizione dei costi riconosciuti (energetici e ambientali); **tutelare gli utenti e contemporaneamente ridurre la morosità**, introducendo una tariffa sociale idrica per le utenze disagiate e strumenti di tutela contrattuale degli utenti.

Acea, anche in base a questi elementi, ha adeguato il proprio percorso di crescita, approvando nell'anno il **Piano Industriale 2015-2019**, che punta su efficienza operativa e organizzativa, innovazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Il Piano Industriale prevede un aumento degli investimenti a **2,3 miliardi di euro**, soprattutto nelle attività regolate e nell'Area Ambiente.

## LINEE STRATEGICHE DEL PIANO INDUSTRIALE ACEA 2015-2019

x

### AREA DI BUSINESS



#### AMBIENTE

TERMOVALORIZZAZIONE  
DI RIFIUTI E SERVIZI AMBIENTALI



#### ENERGIA

GENERAZIONE,  
APPROVVIGIONAMENTO E VENDITA DI  
ENERGIA ELETTRICA E DI GAS



#### IDRICA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
(ACQUEDOTTO, DISTRIBUZIONE,  
DEPURAZIONE, FOGNATURA)



#### RETI

DISTRIBUZIONE ELETTRICA,  
EFFICIENTAMENTO ENERGETICO,  
INNOVAZIONE TECNOLOGICA, SERVIZIO  
DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

### STRATEGIA

- nuovi investimenti per il potenziamento della capacità di termovalorizzazione e compostaggio
- consolidamento della posizione nella Regione Lazio, con l'obiettivo di diventare il terzo operatore nazionale nel settore del trattamento industriale dei rifiuti
- ottimizzazione del portafoglio clienti e sviluppo dell'offerta di efficienza energetica
- piano di rinnovo degli impianti di produzione energetica
- miglioramento della qualità dei servizi erogati e della relazione con la clientela, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico (social network, CRM, canali digital, processi e sistemi di fatturazione)
- rafforzamento della leadership nel mercato idrico italiano, anche attraverso il consolidamento delle gestioni nei territori serviti da Acea
- rafforzamento degli investimenti in infrastrutture e adozione di processi di automazione e tecnologie avanzate nella gestione operativa
- prosecuzione delle attività di ammodernamento delle reti in una prospettiva di smart city
- ammodernamento e ampliamento della rete di illuminazione pubblica attraverso l'adozione di sistemi LED

# STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

## ACEA: I VALORI E IL CONTRIBUTO ALLA SOSTENIBILITÀ

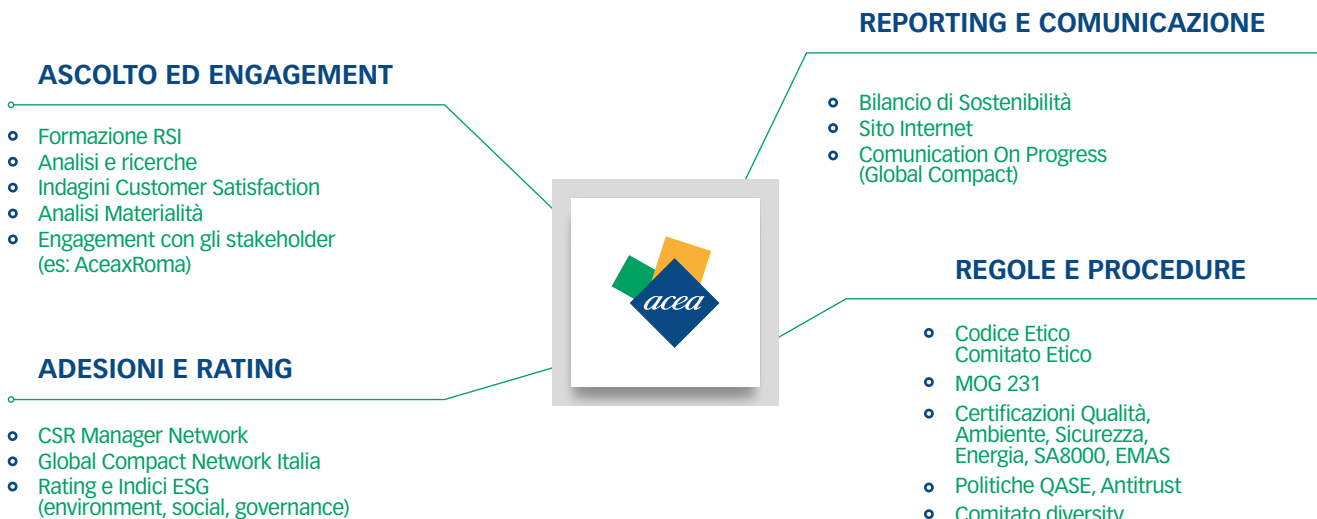
Acea svolge il ruolo di impresa di servizi a rete d'interesse pubblico: la cura alla qualità delle prestazioni erogate alla collettività, in settori sensibili come l'acqua, l'energia e l'ambiente, l'efficienza nell'uso delle risorse impiegate nei processi industriali e la tutela dell'ambiente da cui tali risorse sono prelevate, l'attenzione alle dinamiche sociali dei territori in cui opera ne fanno un attore fondamentale per la realizzazione di fini sociali e per la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità locali.

La responsabilità sociale d'impresa, quale modo per perseguire lo sviluppo sostenibile, è quindi insita nell'identità di Acea e il Gruppo si adopera per diffondere valori, cultura e pratiche di RSI, sia entro l'organizzazione che nei contesti in cui è presente.

Fin dal momento della sua costituzione in Gruppo societario quotato, il percorso di espansione sul mercato, di crescita nei business e di consolidamento industriale è stato accompagnato dallo sviluppo di strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione, gestione e accounting di responsabilità sociale d'impresa.



**GRAFICO N. 6  
STRUMENTI RSI**



Acea analizza le iniziative e i segnali che provengono dal **contesto istituzionale**, nazionale ed internazionale, con riferimento agli aspetti di responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, che indicano gli orientamenti e le linee di sviluppo di tali materie.

Nel 2015, in particolare, **tre episodi di rilievo internazionale** - che resteranno anche per i prossimi anni punti di riferimento - hanno evidenziato l'istanza, ormai matura, da parte della comunità globale, di sviluppo sostenibile: la pubblicazione dell'**Enciclica Laudato si'** di Papa Francesco, la definizione dei nuovi **Sustainable Development Goals** dell'ONU, lo svolgimento della **COP21** di Parigi.

I documenti, frutto di tali momenti di riflessione, al di là delle differenti matrici di origine, testimoniano un'eccezionale **convergenza del pensiero scientifico, politico e religioso** verso una **prospettiva comune di impegno** che pone **il tema dello sviluppo sostenibile** e delle responsabilità dell'uomo verso il Pianeta, quale **paradigma interpretativo del futuro** (per un approfondimento sulla COP21 di Parigi e sui *Sustainable Development Goals*, si rinvia a *Le Relazioni con l'ambiente, La tutela dell'ambiente in Acea*).



Nel contesto nazionale, si registrano due episodi di rilievo per il tema della Responsabilità sociale d'impresa: l'aggiornamento del **Codice di Autodisciplina delle Società Quotate**, intervenuto a luglio, che introduce, per la prima volta, tra le regole per una buona corporate governance la **valutazione dei rischi di sostenibilità da parte del CdA** di un'impresa, e la nascita delle **Società Benefit** (c.d. "B-Corp"), con l'approvazione, a fine anno, della Legge di Stabilità, evenienza che fa dell'Italia il primo Paese europeo (e il secondo al mondo) a prevedere la figura di società che, cercando di superare la dicotomia *profit-no profit*, si qualificano come imprese *for benefit*, che si prefiggono cioè, oltre agli scopi economici, anche finalità di beneficio comune (vedi box dedicato).

**TRA PROFIT E NO PROFIT: LE SOCIETÀ BENEFIT**

X

La Legge di Stabilità 2016 ha istituito in Italia, primo paese in Europa e unico oltre gli Stati Uniti, la nascita e il funzionamento delle **Società Benefit** - note anche come "B-Corp" - una forma giuridica che identifica aziende che «nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse». La prospettiva delineata è quella di cogliere e dare forma e rappresentatività giuridica a quell'insieme di imprese che, sempre più numerose e organizzate, stanno riflettendo sulla propria natura, riconoscendo e valorizzando finalità sociali che si intersecano con quelle economiche. Tali imprese contemplanò anche un loro ruolo nel perseguimento di benefici diffusi a platee più vaste di stakeholder rispetto ai soli soci e per qualificare tali scopi prevedono requisiti specifici, ad esempio, in termini di disciplina statutaria. Il dibattito sulla possibile conciliazione tra imprese socialmente impegnate e organizzazioni sociali economicamente strutturate si arricchisce così di un terzo genere, la società benefit, che potrà forse col tempo rappresentare la soluzione ideale.

## La Condivisione delle Tematiche di Responsabilità Sociale d'Impresa

Acea si apre anche alla partecipazione a network di esperti, gruppi di lavoro, *think tank* e a progetti promossi dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali inerenti la sostenibilità. In merito si segnala:

- l'adesione al **CSR Manager Network**, operativo su iniziativa di Altis-Università Cattolica di Milano, che riunisce le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*;
- l'adesione, in qualità di Fondatore Promotore, al **Global Compact Network Italia**, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite.

Nelle suddette organizzazioni Acea ha un ruolo attivo nei gruppi di lavoro tematici e negli incontri e seminari svolti, ai quali contribuisce sia mettendo in condivisione le proprie specifiche esperienze sia partecipando a progetti ed iniziative collettive.

La società, proprio per l'esperienza riconosciuta in materia di responsabilità sociale d'impresa, viene regolarmente ingaggiata come sponsor o relatore a master universitari o convegni pubblici sul tema.

Nel corso del primo bimestre 2015, nell'ambito dell'approccio all'**analisi di materialità** per la rendicontazione dei temi significativi di sostenibilità, richiesta dallo **standard GRI-G4**, Acea ha organizzato **focus group multistakeholder** (vedi anche *Nota metodologica*). Gli esiti di tali tavoli di confronto, acquisiti dalla società come elementi di riferimento del contesto, **sono stati presentati e discussi con i responsabili delle strutture organizzative aziendali**, nel corso di un incontro condotto da un esperto in materia di sostenibilità aziendale, e restituiti, in forma scritta, agli stakeholder esterni.

Inoltre, il 5 giugno 2015 Acea ha colto l'occasione della presentazione del *Bilancio di Sostenibilità 2014*, per promuovere il **confronto tra diversi attori sulle novità collegate al recepimento della Direttiva 95/2014**, sull'informativa aziendale non finanziaria. L'incontro, che ha avuto eco sulla stampa nazionale, ha visto la partecipazione delle principali Multiutility italiane e di altri stakeholder esterni, a vario titolo coinvolti dalla materia – Utilitatis, Assonime, Global Compact Network Italia, Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, Pontificia Università San Tommaso d'Aquino-Angelicum, Consiglio Nazionale Commercialisti.

Sempre nel corso dell'anno, l'Unità RSI ha organizzato **alcuni incontri** finalizzati ad illustrare e chiarire **il tema delle "spese ambientali"**, che hanno coinvolto tutte le società del Gruppo interessate all'argomento, al fine di condividere l'impostazione e di favorire il confronto interno.

L'obiettivo perseguito è quello di svolgere un'attività di sensibilizzazione della cultura aziendale e di allineare sempre più le attività RSI di Acea ai temi emersi come materiali dal confronto tra strategie aziendali e istanze degli stakeholder. Al momento della pubblicazione del presente Report, inoltre, **è in corso il processo di revisione degli obiettivi di sostenibilità** e di elaborazione del nuovo Piano di Sostenibilità del Gruppo, condotto, ancora una volta, **in un'ottica di condivisione e confronto collegiale**.

L'azienda è periodicamente oggetto di analisi e valutazione delle sue performance RSI da parte di osservatori esterni e riceve riconoscimenti adeguati al buon livello raggiunto. In particolare, è stato riconosciuto al Gruppo il CEEP CSR Label 2014-2015, 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.



**ACEA**  
was awarded the  
**CEEP-CSR Label**  
for 2014-2015

*This label certifies that ACEA highly integrates CSR commitments into its business operation.*

Hans-Joachim RECK  
CEEP President  
*Hans-J. Reck*

Valeria RONZITTI  
CEEP General Secretary  
*Valeria Ronzitti*

Nel 2015 l'azienda ha partecipato alla **quarta edizione del Top Utility Award**, iniziativa che valuta e premia il **sistema delle Public Utility italiane in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, sociale e ambientale**. L'analisi si applica alle **prime 100 Utility italiane per fatturato**, pubbliche e private, sulla base di **186 parametri**, riguardanti la situazione finanziaria dell'ultimo triennio, la gestione operativa, la comunicazione, la sostenibilità sociale e ambientale, il rapporto con i consumatori e con il territorio, il patrimonio tecnologico e l'innovazione. **Acea ha ricevuto il premio RSE** per la categoria **tecnologia, ricerca e innovazione**, che valorizza l'impegno e i risultati ottenuti nell'evoluzione dei processi e nell'utilizzo di tecnologie all'avanguardia. La società è inoltre rientrata **nella cinquina dei finalisti per la categoria "sostenibilità"**, insieme con A2A, Aimag, Edison e la premiata **Cap Holding**, e **per la categoria "efficienza energetica"**, insieme con Acque, A2A, Marche Multiservizi, e la premiata **Enel**. Tra i 5 finalisti per il premio assoluto, conferito quest'anno a **Marche Multiservizi**, anche le società Acque e Publiacqua, del Gruppo.





CLEMENS XII · PONT · MAX ·  
AQVAM VIRGINEM  
COPIA ET SALVBRITATE COMMENDATAM  
CVLTV · MAGNIFICO ORNAVIT  
ANNO DOMINI MDCCXXV · PONTIF · VI ·

PERFECIT · BENEDICTVS XIV · PONT · MAX ·

PORTIS SEONIS ET ANA

GLIBIS TA · CLEMENSIS PONT · MA ·

SCVTV · A · DOM · MDCCCL ·

Proiettori LED per la Fontana di Trevi · Foto archivio Acea, Fabio Anghelone.

## IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2014-2018 E GLI OBIETTIVI DI MEDIO TERMINE

Quest'anno si ripropone l'infografica che rappresenta, in modo sintetico, il **Piano di sostenibilità 2014-2018: i traguardi** che il Gruppo si è posto, in relazione con gli interessi degli stakeholder, e **gli obiettivi di medio termine**, elaborati nel 2014 con il contributo dei **responsabili delle**

aree industriali e delle Funzioni/Società del Gruppo ed approvati dall'Amministratore Delegato e dal Presidente di Acea SpA.

Al momento della pubblicazione del presente documento è **infatti in corso il processo di revisione degli obiettivi di sostenibilità, in coerenza con il profondo rinnovamento del Gruppo, e di elaborazione del nuovo Piano di**

### TRAGUARDI



#### CLIENTI E COLLETTIVITÀ

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.



#### FORNITORI

Intendiamo valorizzare la qualità, la tutela ambientale e la sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori.



#### PERSONALE

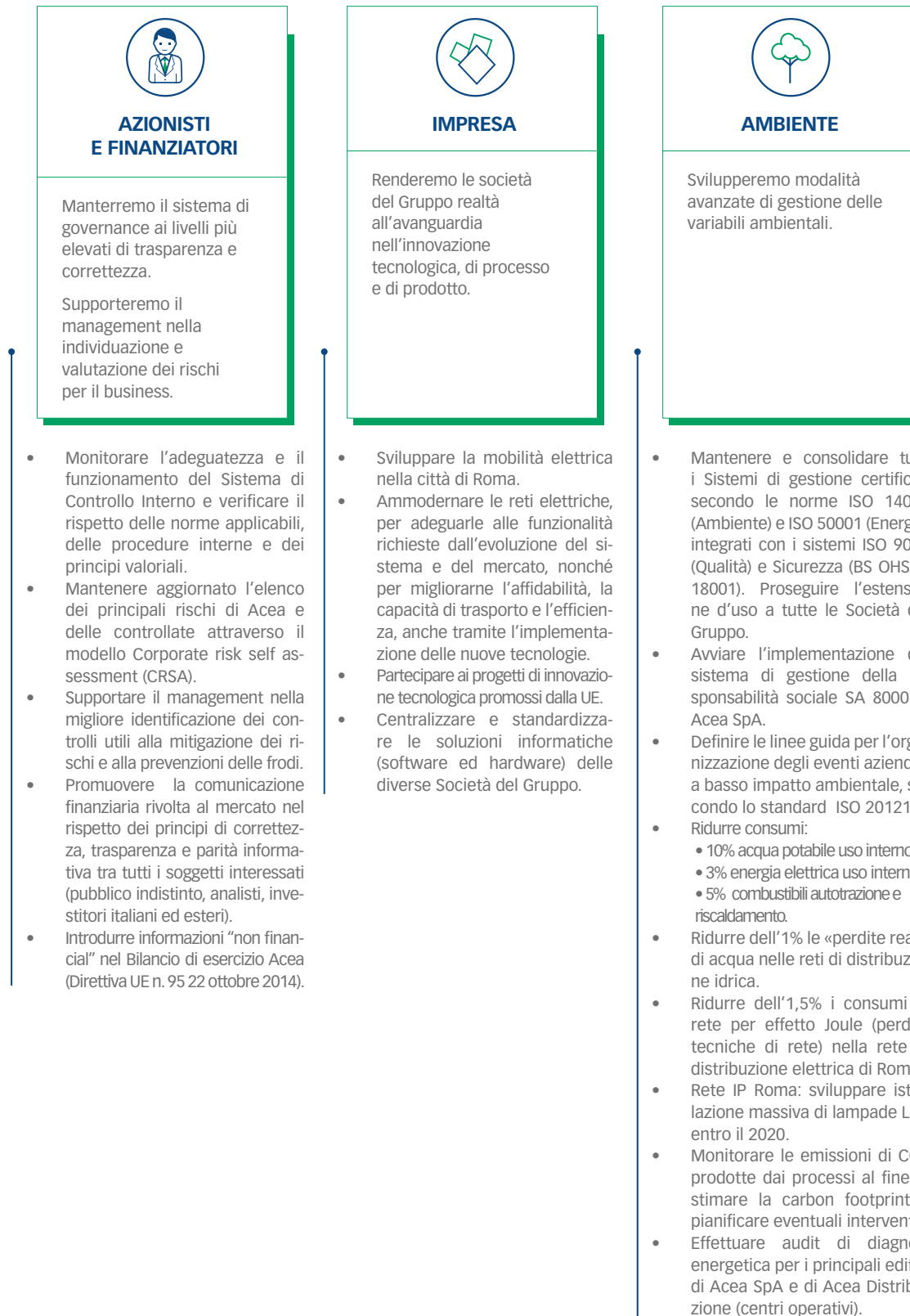
Realizzeremo lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle persone, promuovendo la cultura dell'innovazione nel raggiungimento degli obiettivi di business.

### OBIETTIVI DI MEDIO TERMINE (2014-2018)

- Raggiungere e migliorare i parametri di qualità tecnica e commerciale progressivamente regolamentati dall'AEEGSI.
- Migliorare il layout bolletta energia; ridurre i tempi di attesa allo sportello; fidelizzare la clientela.
- Migliorare le prestazioni dei contatori digitali ai fini di una corretta e rapida fatturazione dei consumi elettrici.
- Organizzare servizi di accesso e consultazione on-line dei dati degli impianti a più alto impatto ambientale.
- Sensibilizzare i clienti/cittadini sul corretto uso delle risorse idriche/energetiche.
- Pianificare sponsorizzazioni erogazioni liberali secondo quanto previsto al punto 8.1 dalla Norma Direzionale di Gruppo: "Piano della Comunicazione".
- Sostenere iniziative artistiche, culturali e sportive a beneficio della collettività, con particolare attenzione alle periferie, e introdurre un sistema di valutazione ex ante/ex post delle sponsorizzazioni.
- Migliorare la tempestività e la completezza dei contenuti online, facilitando l'accesso.
- Avvio progetto SAP "Workforce Management" (WFM) con l'adozione di processi di automazione e tecnologie avanzate nella gestione operativa, per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse e la riduzione dei tempi di lavoro.
- Migliorare la qualità dei servizi erogati e della relazione con la clientela, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico (digitale e multicanalità).
- Predisporre un vendor rating per le attività afferenti le Aree Industriali.
- Predisporre un modello di monitoraggio della supply chain per la rendicontazione GRI-G4.
- Sviluppare il Green Procurement per almeno il 50% delle categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN.
- Semplificare ed efficientare il processo di approvvigionamento lavori e servizi: progetto "appalto unico".
- Estendere la cultura e gli strumenti per la valutazione del merito individuale a tutta la popolazione aziendale.
- Promuovere il Valore e l'opportunità del Cambiamento e innovazione come modo di vivere nel quotidiano l'azienda, amplificando engagement e contributo di tutte le persone.
- Realizzare percorsi di sviluppo professionali e formazione che valorizzino il know how di Gruppo, adeguandolo alle nuove sfide di Acea, anche attraverso la mobilità infragruppo.
- Impostare un modello di relazioni industriali tale da favorire le prerogative delle OO. SS. nell'assumere una parte attiva nel percorso di cambiamento del Gruppo.
- Promuovere interventi di innovazione organizzativa nel Gruppo per l'ottimizzazione delle performance e delle sinergie.
- Creare un ambiente di lavoro e una cultura organizzativa che supportino la valorizzazione del merito e della diversità.

**Sostenibilità 2016-2020.** L'attività, voluta dai Vertici aziendali, si sta svolgendo secondo **una modalità operativa collegiale**, che ha previsto un **percorso di sensibilizzazione e aggiornamento dei top manager** – in collaborazione con esperti del settore – sulle principali novità intervenute nel 2015 in tema di sostenibilità e di RSI nel contesto nazio-

nale ed internazionale, ed è volta ad individuare un nucleo di obiettivi di sostenibilità di Gruppo legati alla strategia d'impresa e declinati lungo le strutture operative. Il nuovo Piano di Sostenibilità di Gruppo verrà sottoposto ad approvazione del Consiglio d'Amministrazione.



# CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

## LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance di Acea è conforme alle indicazioni del *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 Nomine e Remunerazione) con funzioni propositive e consultive** che interagiscono con il Vertice societario. In attuazione della nor-

mativa Consob è costituito un comitato per l'esame delle *Operazioni con le parti correlate* composto esclusivamente da amministratori indipendenti. Il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

In Acea è inoltre presente un *Comitato Etico*, composto da tre Consiglieri non esecutivi e due membri esterni, che ha tra i suoi compiti la promozione e la diffusione del *Codice Etico del Gruppo*<sup>9</sup> e la vigilanza sulla sua applicazione da parte delle persone di Acea. Il Comitato etico nel 2015 si è riunito 4 volte.

### I COMITATI DI GOVERNO SOCIETARIO

x

**Il Comitato Controllo e Rischi** partecipa alla definizione delle Linee di indirizzo per l'identificazione, misurazione, gestione e il monitoraggio dei principali rischi per le società del Gruppo, determinando i criteri di compatibilità di tali rischi e supportando, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. In rapporto alle attività di audit aziendale, approva il piano di lavoro predisposto dal responsabile della Funzione di Internal Audit e rilascia il proprio parere su eventuali proposte di nomina, revoca e remunerazione del responsabile di detta Funzione, monitorando, altresì, l'autonomia, l'efficacia e l'efficienza della stessa. Nel 2015 il Comitato si è riunito 4 volte.

**Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione** ha come ambito d'intervento quello delle nomine e compensi degli Amministratori muniti di particolari deleghe, del Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. Formula pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla sua composizione (dimensione, figure professionali opportune, compatibilità degli incarichi) e propone la politica di remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche promuovendo la sostenibilità nel medio-lungo periodo e il bilanciamento tra componente fissa e variabile delle remunerazioni in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi; in tale ambito presenta proposte per gli obiettivi di performance correlati alla remunerazione variabile. Nel 2015 il Comitato si è riunito 5 volte.

A partire dalla sua **quotazione in Borsa (1999)**, Acea ha costantemente adeguato il proprio sistema di corporate governance: dallo Statuto e dalle procedure di funzionamento interno, alle best practices di riferimento e agli adempimenti normativi intervenuti nel tempo. Le società del Gruppo adottano i **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** (responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reato) oltre che

**modelli e procedure di controllo interno e gestione dei rischi**. Seguendo le indicazioni più recenti del *Codice di autodisciplina delle società quotate*, Acea effettua annualmente la **board evaluation**, avvalendosi di un consulente esterno, al fine di valutare la dimensione, la composizione e il funzionamento **del CdA e dei suoi Comitati interni**. Oggi il CdA di Acea è composto in maggioranza da donne (5 componenti su 9, tra cui la Presidente).

### L'ORGANISMO DI VIGILANZA DEL MODELLO 231

x

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** 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 (MOG)*, 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 vigilano sull'effettività e adeguatezza del MOG eseguendo continuamente il monitoraggio delle attività sensibili alla commissione dei reati previsti ex D. Lgs. n. 231/01. Sono previste, quindi, specifiche attività di controllo anche per la **prevenzione dei rischi** inerenti la commissione di reati nella sfera dell'**ambiente**, della **sicurezza dei lavoratori** e della **corruzione**, tramite flussi informativi trasmessi dalle strutture aziendali, corredati di indicatori di rischiosità. Le funzioni dell'OdV in Acea SpA sono svolte dal Collegio Sindacale in un'ottica di razionalizzazione del sistema dei controlli. Nel 2015, 7 società controllate del Gruppo hanno aggiornato il rispettivo MOG.

<sup>9</sup> Il *Codice Etico del Gruppo Acea* (ed. 2012) è disponibile, oltre che nella intranet, nel sito istituzionale: [www.acea.it](http://www.acea.it).

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 - il cui processo di individuazione e nomina è disciplinato dallo Statuto di Acea in base a quanto previsto dalla normativa applicabile - durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo adottato per la loro selezione è in grado di garantire: l'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 legge<sup>10</sup>.

Il **Consiglio in carica**, votato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 5 giugno 2014 e integrato con la nomina di due ulteriori Amministratori da parte dell'Assemblea del 23

aprile 2015, è composto da nove membri (vedi box dedicato); nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 16 volte. **Presidente** e **Amministratore Delegato** sono i soli **Consiglieri esecutivi**.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale ([www.acea.it](http://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. Per quanto riguarda la remunerazione degli Amministratori, vedi il paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione* del capitolo *Personale*.

## STRUTTURA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI ACEA SPA (AL 31.12.2015)

x

|  | Ruolo nel CdA  | Comitato Nomine e Remunerazione | Comitato Controllo e Rischi | Consigliere Esecutivo | Consigliere indipendente |
|--|----------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| CATIA TOMASETTI                        | Presidente     |                                 |                             | X                     |                          |
| ALBERTO IRACE                          | AD             |                                 |                             | X                     |                          |
| ELISABETTA MAGGINI                     | Amministratore | Presidente                      | Membro                      |                       | X                        |
| PAOLA ANTONIA PROFETA                  | Amministratore | Membro                          |                             |                       | X                        |
| ROBERTA NERI                           | Amministratore | Membro                          | Presidente                  |                       | X                        |
| MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO | Amministratore | Membro                          |                             |                       | X                        |
| FRANCESCO CALTAGIRONE                  | Amministratore |                                 |                             |                       |                          |
| GIOVANNI GIANI                         | Amministratore | Membro                          | Membro                      |                       |                          |
| DIANE D'ARRAS                          | Amministratore |                                 |                             |                       | X                        |

## IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

x

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

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché delle linee di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- la definizione della natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della società;
- 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 (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);
- la valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei propri membri non esecutivi.

<sup>10</sup> In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31/12/2015, 5 consiglieri risultano essere indipendenti.

## FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

X

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della Società nonché 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 e di **responsabilità sociale d'impresa** (*corporate social responsibility*); la supervisione della segreteria societaria della Capogruppo.

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. L'attuale Amministratore Delegato svolge anche le mansioni del Direttore Generale, senza percepire al riguardo alcun compenso aggiuntivo.

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, se necessario, 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, i soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione delle materie da trattare, proponendo ulteriori argomenti, ovvero presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno. La partecipazione dei soci è stimolata predisponendo le condizioni operative utili: sono previste modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti; pubblica-

zione sul sito internet dell'avviso di convocazione), ed è possibile per i soci, prima della data di Assemblea, porre domande sulle materie all'ordine del giorno (anche mediante posta elettronica). Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto<sup>11</sup>.

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.

## PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

X

In Acea è in vigore una Politica per la remunerazione dei Vertici aziendali, degli Amministratori muniti di particolari cariche e dei dirigenti con responsabilità strategiche. La definizione del sistema retributivo per tali soggetti è frutto di un processo chiaro e trasparente, in cui un ruolo centrale è assunto dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, che viene consultato e formula proposte sulla Politica, e dal CdA, che l'approva. Infine, l'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in senso favorevole o contrario (deliberazione non vincolante ai sensi del TUF art 123-ter, co.6) sulla Politica, illustrata e diffusa nella *Relazione sulla Remunerazione 2015*.

Nel corso dell'Assemblea dei soci del 2014, che ha nominato i Vertici attualmente in carica, è stata decisa la riduzione dei compensi degli Amministratori, sia per le loro attività in CdA che per la partecipazione nei Comitati interni, e l'eliminazione della parte variabile della retribuzione del Presidente. È da segnalare che con la scelta espressa dai soci in Assemblea le retribuzioni attualmente vigenti in Acea per i Vertici, in base ai riscontri di mercato, sono tra le più contenute: l'AD, ad esempio, percepisce un compenso fisso tra i meno distanti rispetto al compenso mediano aziendale. Da ultimo, si evidenzia che non sono intervenuti esperti esterni indipendenti nella predisposizione della Politica per la remunerazione. Per gli approfondimenti si rinvia alla *Relazione sulla Remunerazione 2015*, disponibile nel sito web Acea ([www.acea.it](http://www.acea.it)).

<sup>11</sup> 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 2015*.



## LE NOVITÀ DEL CODICE DI AUTODISCIPLINA DELLE SOCIETÀ QUOTATE ALLA LUCE DELLA SOSTENIBILITÀ

X

Nel luglio del 2015, il Comitato per la Corporate Governance, istituito presso Borsa Italiana SpA, ha apportato **modifiche al Codice di Autodisciplina delle società quotate**, tra cui alcune novità volte a **recepire i principi di responsabilità sociale d'impresa**. Tra le competenze del CdA, infatti, è stato introdotto un esplicito riferimento alla sostenibilità quale criterio alla luce del quale il Consiglio deve valutare e definire il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della società quotata. Le modifiche andranno applicate entro la fine dell'esercizio che inizia nel 2016, informandone il mercato con la relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso dell'esercizio successivo.

La centralità che la sostenibilità acquisisce nel cuore del governo societario, per irradiarsi nell'intera attività dell'impresa, è confermata infine dal suggerimento, indirizzato dal Codice alle società appartenenti all'indice FTSE Mib, di **valutare l'opportunità della creazione di un Comitato specifico per la supervisione dei temi di sostenibilità**, connessi all'esercizio d'impresa e alle dinamiche di relazione con gli stakeholder.

Con tali novità il **Codice italiano**, a seguito dell'evoluzione della normativa europea e del confronto con le best practices degli altri Stati membri - come il Belgio, la Danimarca, la Germania, la Norvegia e la Spagna - **si allinea alle discipline più evolute di autoregolamentazione**.

Nella capogruppo sono operativi alcuni **Comitati aziendali, con funzioni tecnico-consultive** (*Steering Committee, Management Committee, Business Review, Steering Regolatorio*), istituiti al fine di migliorare l'integrazione aziendale e i processi decisionali.

A tali Comitati prendono parte i responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA ed essi sono presieduti dall'Amministratore Delegato della holding. Gli argomenti di trattazione dei lavori di tali Comitati possono essere oggetto di specifiche informative verso il CdA.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, elemento essenziale della struttura di corporate governance, è l'insieme di regole, politiche,

procedure e strutture organizzative tese a:

- **identificare rischi e opportunità per il perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;**
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- **salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto delle norme interne ed esterne.**

Tale sistema **pervade l'intera struttura aziendale**, coinvolgendo, a diverso titolo, tutti i soggetti dell'impresa: il CdA e i Comitati endoconsiliari, l'Amministratore incaricato dello SCIGR (coincidente con l'AD), il Collegio Sindacale, il Dirigente Preposto, l'Organismo di Vigilanza, il Comitato Etico, la Funzione Audit, i manager e i dipendenti.

### GRAFICO N. 7 I PRINCIPALI ATTORI DELLO SCIGR

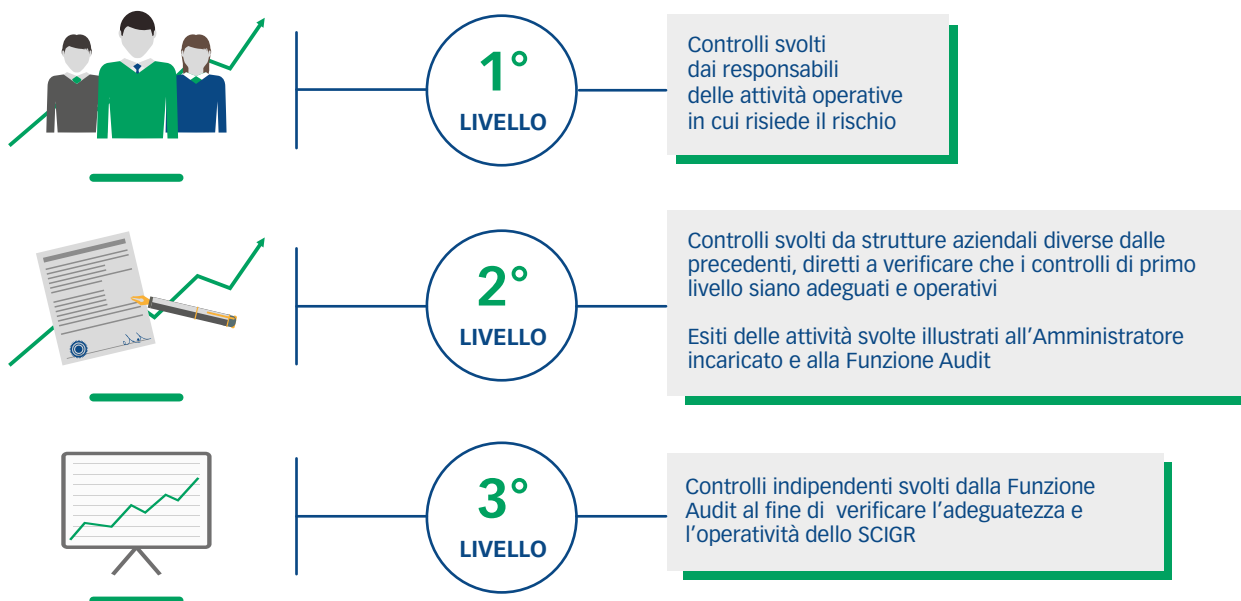
#### SISTEMA CONTROLLO INTERNO E GESTIONE RISCHI

- CdA**  
Definisce le linee di indirizzo dello SCIGR in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti.
- Amministratore Incaricato**  
Attua le linee di indirizzo SCIGR e cura, anche avvalendosi della Funzione Audit, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA.
- Collegio Sindacale**  
Vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione.
- Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari**  
È responsabilità di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria.
- Organismo di Vigilanza**  
È preposto con poteri d'iniziativa e intervento al funzionamento del MOG 231, contando sulla collaborazione del Comitato Etico per i profili d'interesse comune.
- Audit**  
Svolge verifiche indipendenti sull'operatività e idoneità dello SCIGR, tramite un piano di audit (risk based) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle verifiche svolte.
- Personale Aziendale**  
Interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo efficace di individuazione e gestione rischi e operando nel rispetto delle procedure eseguendo attività di controllo di linea.

La gestione dei rischi è pertanto un **processo trasversale**, che prevede **responsabilità diffuse e coinvolgimento di tutti i livelli aziendali**, volto a: valutare l'esposizione ai rischi; individuare gli interventi finalizzati ad evitare o mitiga-

re i rischi; svolgere attività di controllo, procedure o sistemi di gestione; trasferire – ad esempio con coperture assicurative – i rischi non accettabili.

## GRAFICO N. 8 IL FLUSSO DEI CONTROLLI SUI RISCHI



Nel 2015 è stata emessa una nuova Istruzione Operativa sui Flussi informativi del Sistema di Controllo Interno che, oltre ad identificare le strutture aziendali incaricate di svolgere un presidio di controllo di secondo livello su alcuni rischi tipici, fornisce indicazioni per la predisposizione di un'ideale relazione periodica verso i Vertici aziendali e gli organi di governo, che dia conto delle attività di presidio esercitate. Nell'ambito dei processi periodici di **Control Risk Self Assessment (CRSA)**, progettati e gestiti dall'Unità Risk Control e Controlli interni della Funzione Audit, sono stati estesi i perimetri d'indagine, interessando **tutte le Funzioni di Acea SpA e otto società del Gruppo**. Il processo ha coinvolto oltre 100 responsabili, chiamati a compilare un totale di oltre 1.500 schede di valutazione e descrivere le attività e i sistemi di controllo e mitigazione dei rischi gestiti. Tra i rischi analizzati sono inclusi anche quelli ambientali e fisici causati dal **cambiamento delle condizioni climatiche**, come anche quelli connessi alla **compliance normativa in materia di tutela delle acque**, di **smaltimento rifiuti** e di **emissioni gassose**, di **salute e sicurezza sul lavoro**, di **qualità del servizio erogato ai clienti/utenti**. Con tali attività l'Unità Risk Control **diffonde nel Gruppo la consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assiste il management nell'individuazione di eventuali azioni di miglioramento**.

L'ampliamento del perimetro di indagine CRSA e la ridefinizione dei processi cui sono assegnati i rischi hanno consentito di poter più agevolmente **ampliare l'identificazione e valutazione di quei rischi aventi impatto di natura ambientale/sociale**, quali ad esempio i rischi di mancata considerazione dei cambiamenti climatici nella gestione del ciclo urbano delle acque (uso di tecniche di riuso delle acque piovane, coinvolgimento attivo dei cittadini nella gestione delle risorse idriche), i rischi/opportunità derivanti dall'adozione di un modello di "stakeholder engagement", i rischi/opportunità derivanti dall'interazione con gli stakeholder mediante social network.

In Acea è inoltre operativo un **sistema interno di segnalazione**, da parte dei dipendenti e di soggetti esterni, di eventuali inosservanze della legge, della normativa interna e del *Codice Etico*, nonché di problematiche di Sistema di Controllo Interno, informativa societaria, responsabilità amministrativa della società, frodi, conflitti di interesse, in attuazione dei principi previsti nelle Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno (SCI), del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ex D. Lgs. 231/01 (MOG) e dello stesso *Codice Etico* (c.d. "sistemi di **whistleblowing**"). Tale sistema di segnalazione, in linea con le best practices esistenti in ambito nazionale e internazionale, garantisce un canale informativo specifico e riservato nonché l'anonimato del segnalante.

## I SISTEMI DI GESTIONE

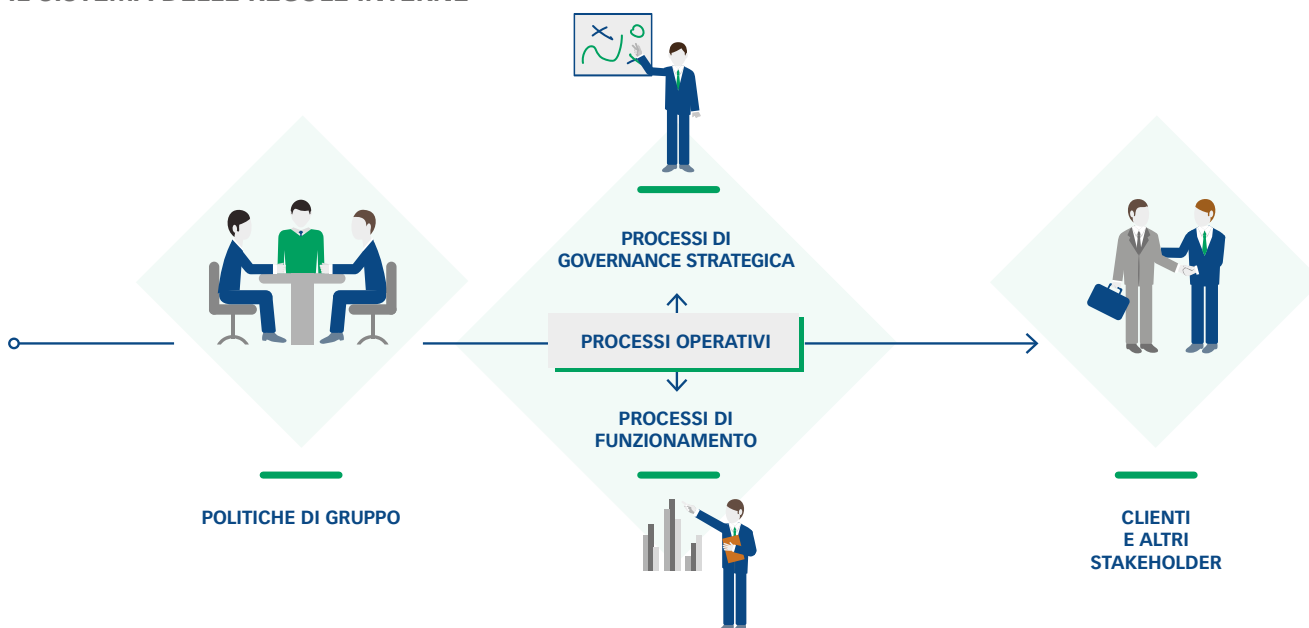
Il **sistema delle regole interne** sovrintende al corretto funzionamento delle operazioni di governo del Gruppo: dalla definizione di direttive generali sino alla declinazione di peculiari aspetti di business, secondo lo schema seguente:

- **norme direzionali di Gruppo**, tramite le quali la capo-

gruppo impartisce disposizioni a tutte le componenti aziendali;

- **processi**, 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.

**GRAFICO N. 9  
IL SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE**



La **Funzione Personale e Organizzazione** di Acea SpA, mediante l'Unità Sistemi integrati di certificazione, è preposta alla definizione, implementazione e controllo dell'attuazione delle politiche di Gruppo in materia di **qualità, ambiente, energia, sicurezza sul lavoro**. Il responsabile dell'Unità, in qualità di Rappresentante del-

la Direzione per i Sistemi di Gestione certificati di Acea, è incaricato di riesaminare periodicamente ed aggiornare la **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia (QASE)**, con la quale Acea si è espressa per un **approccio integrato alle tematiche oggetto dei sistemi gestionali del Gruppo**.

**GRAFICO N. 10  
IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO**



Al 31/12/2015, **19 società del Gruppo** sono dotate di **Sistemi di gestione certificati** secondo **standard di qualità<sup>12</sup>, sicurezza, ambientali e di gestione dell'energia**; alcuni impianti hanno accreditamenti specifici e la Registrazione **EMAS** (vedi tabella n. 7). In particolare, 4 società del Gruppo hanno acquisito nell'anno nuove certificazioni: **Acea Ato 2**, conseguendo le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia; **Acque**, che ha integrato le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed SA8000 con la ISO50001 sull'*energy management*; **Aquaser** che ha conseguito le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza.

Nell'ambito delle attività di gestione, è da segnalare che in Acea Ato 2, nel 2015, è stata costituita l'Unità **Processi operativi per la sostenibilità ambientale** che ha lo scopo di tradurre in piani attuativi e specifiche iniziative l'orienta-

mento verso i principi di sostenibilità ambientale. In Acea sono inoltre presenti le figure dell'**Energy manager** e del **Mobility manager**, che rispondono alle istanze, codificate anche in previsioni di legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. I compiti dell'*Energy* e del *Mobility manager* sono infatti finalizzati a **cercare efficienze sistemiche** e risparmi in importanti aspetti del funzionamento di un'organizzazione, quali **l'uso dell'energia** e gli **spostamenti dei dipendenti**. I risultati del lavoro di tali figure, inoltre, generano esternalità positive, rispettivamente, in termini di minor impiego di risorse e riduzione di emissioni di gas serra e di ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con effetti positivi anche sulla sicurezza stradale e sulla decongestione del traffico urbano (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Le emissioni in atmosfera*).

<sup>12</sup> Il possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 da parte di Acea SpA, conseguita nel 2015, consente di avere i requisiti per l'attestazione SOA (qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici per le tipologie di pertinenza) sia per la società stessa che per le società operative Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

## ACEA 2.0

Il programma **Acea2.0** prefigura un'azienda in forte evoluzione tecnologica e digitale. In tale scenario la Funzione **Information and Communication Technology** riveste un ruolo di grande rilievo per il presidio di sistemi di gestione informatici, con particolare attenzione al tema della **sicurezza e protezione del patrimonio di dati trattati**. Nel corso dell'anno è proseguito l'adeguamento delle procedure di sicurezza ed è stato verificato il livello di conformità dei sistemi informativi, soprattutto per quanto riguarda le tecnologie introdotte dal programma Acea2.0, agli obblighi derivanti dal D. Lgs. 196/2003 (codice privacy) aggiornando completamente i modelli organizzativi Privacy delle principali società del Gruppo (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa*).

In ambito privacy si segnala infine l'istituzione di un Network, composto da risorse provenienti dalle varie società del Gruppo, che presidiano, per l'ambito di competenza, le istanze sul tema; Acea SpA fornisce linee guida e indirizzi, aggiornamento su temi di interesse infrasocietario, standard e formulari dedicati e offre pareri e supporto professionale in occasione di procedimenti presso il Garante Privacy o in occasione di ispezioni del Nucleo speciale della Guardia di finanza. Le società, a loro volta, presentano i progetti/processi suscettibili di avere impatti sul tema privacy, in modo da svolgere in maniera condivisa l'analisi volta all'individuazione di linee di azione e soluzioni specifiche.

### TABELLA N. 7

#### I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (al 31.12.2015)

| SOCIETÀ                   | AMBITO DI CERTIFICAZIONE  | QUALITÀ<br>ISO 9001 | AAMBIENTE<br>ISO 14001 | SICUREZZA BS<br>OHSAS 18001  | ENERGIA<br>ISO 50001 | ALTRI<br>ACCREDITAMENTI                           |
|---------------------------|---|---------------------|------------------------|--|----------------------|---|
| Acea SpA                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione, indirizzo e controllo nei confronti delle società del Gruppo Acea.</li> <li>Erogazione per conto delle società del Gruppo Acea dei servizi di acquisti e logistica; facility management; ICT; personale ed organizzazione; amministrazione, finanza e controllo; supporto ai sistemi di gestione integrati, qualità, ambiente, salute e sicurezza ed energia; gestione sorveglianza sanitaria.</li> <li>Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione in concessione del servizio di distribuzione di energia elettrica nei comuni di Roma e Formello.</li> <li>Progettazione, realizzazione, esercizio, manutenzione ed ammodernamento di impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica.</li> <li>Progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione del servizio idrico integrato nell'Ato2 Lazio centrale – Roma e nell'Ato5 Lazio meridionale – Frosinone.</li> </ul> | X                   | X                      | X  | X                    |   |
| Acea Elabori SpA          | Pianificazione e progettazione opere, direzione lavori, studi, monitoraggi e modellazioni per ambiti idrici e ambientali.   | X                   |                        | X  | X                    | ISO/IEC 17025:2005 (prove analitiche sulle acque) |
| Acea Ato 2 SpA            | Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione reti e impianti di gestione del SII nell'ATO 2 Lazio Centrale.   | X                   | X                      | X  | X                    |   |
| Acea Ato 5 SpA            | Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione reti e impianti di gestione del SII nell'ATO 5 Lazio Meridionale.  | X                   | X                      | X  | X                    |   |
| Crea Gestioni Srl         | Condizione e gestione di impianti per il SII.   | X                   | X                      | X  |                      |   |
| Publiacqua SpA            | Progettazione e gestione appalti per la costruzione delle opere del SII. Erogazione del SII.  | X                   | X                      |  |                      |   |
| Publiacqua Ingegneria SpA | Progettazione, direzione lavori e collaudi delle opere del SII.   | X                   |                        |  |                      |   |
| Acquedotto del Fiora SpA  | Progettazione e realizzazione reti e impianti di gestione del SII nell'Ambito Ottimale Ombrone – Toscana.   | X                   |                        |  |                      |   |
| Acque SpA                 | Progettazione ed erogazione del SII nell'Ambito Ottimale Basso Valdarno – Toscana.  |                     |                        | BEST4 PLUS (qualità, ambiente, sicurezza, SA8000, energy management) |                      |   |
| Nuove Acque SpA           | Gestione del SII.   | X                   |                        |  |                      | SA8000  |
| Umbra Acque SpA           | Progettazione, costruzione reti SII. Erogazione servizio fognature e depurazione Area Nord-Città di Castello.   | X                   |                        |  |                      | ISO/IEC 17025:2005                                |
| Acea Gori Servizi Scarl   | Servizi di ingegneria, tecnico-amministrativi, direzione lavori e analisi per il SII.   | X                   | X                      | X  |                      |   |

| SOCIETÀ  | AMBITO DI CERTIFICAZIONE   | QUALITÀ<br>ISO 9001 | AAMBIENTE<br>ISO 14001 | SICUREZZA BS<br>OHSAS 18001 | ENERGIA<br>ISO 50001 | ALTRI<br>ACCREDITAMENTI |
|--|--|---------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Acea<br/>Distribuzione SpA</b>              | Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello.  | X                   | X                      | X                           | X                    |                         |
| <b>Acea<br/>Illuminazione<br/>Pubblica SpA</b> | Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione globale ed integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica.  | X                   | X                      | X                           | X                    |                         |
| <b>Acea<br/>Energia SpA</b>                    | Vendita energia elettrica, calore e gas al mercato tutelato e libero.  |                     |                        | X                           |                      |                         |
| <b>Acea Produzione<br/>SpA</b>                 | Progettazione, costruzione, esercizio e manutenzione di impianti di produzione energetica (centrali idroelettriche: Ferraris, Marconi, Cecchina, Madonna del Rosario, S. Angelo, Salisano, Volta; centrali termoelettriche: Montemartini, Tor di Valle); erogazione di servizi di teleriscaldamento. |                     | X                      | X                           |                      |                         |
| <b>A.R.I.A. Srl</b>                            | Produzione di energia da CDR – Impianto di Terni.  |                     | X                      | X                           |                      | EMAS                    |
| <b>A.R.I.A. Srl</b>                            | Produzione di energia da CDR – Impianto di S. Vittore del Lazio.   |                     | X                      | X                           |                      | EMAS                    |
| <b>SAO Srl</b>                                 | Progettazione e gestione impianti trattamento, recupero e smaltimento rifiuti urbani e speciali. Raccolta e trasporto rifiuti destinati a trattamento.   |                     | X                      | X                           |                      | EMAS                    |
| <b>Aquaser Srl</b>                             | Raccolta, trasporto, recupero o conferimento a smaltimento di rifiuti non pericolosi prodotti da impianti di depurazione e di trattamento. Intermediazione di rifiuti non pericolosi.  | X                   | X                      | X                           |                      |                         |

# STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

## GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea, in coerenza con i valori enunciati nel *Codice Etico*, attraverso il dialogo e il confronto, promuove un approccio all'engagement dei propri stakeholder<sup>13</sup>, valorizzando le opportunità di **creazione di valore condiviso**.

L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, l'analisi e la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda sono attività continue e dinamiche, che **nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni del contesto esterno**, come istanze provenienti dalle parti interessate.

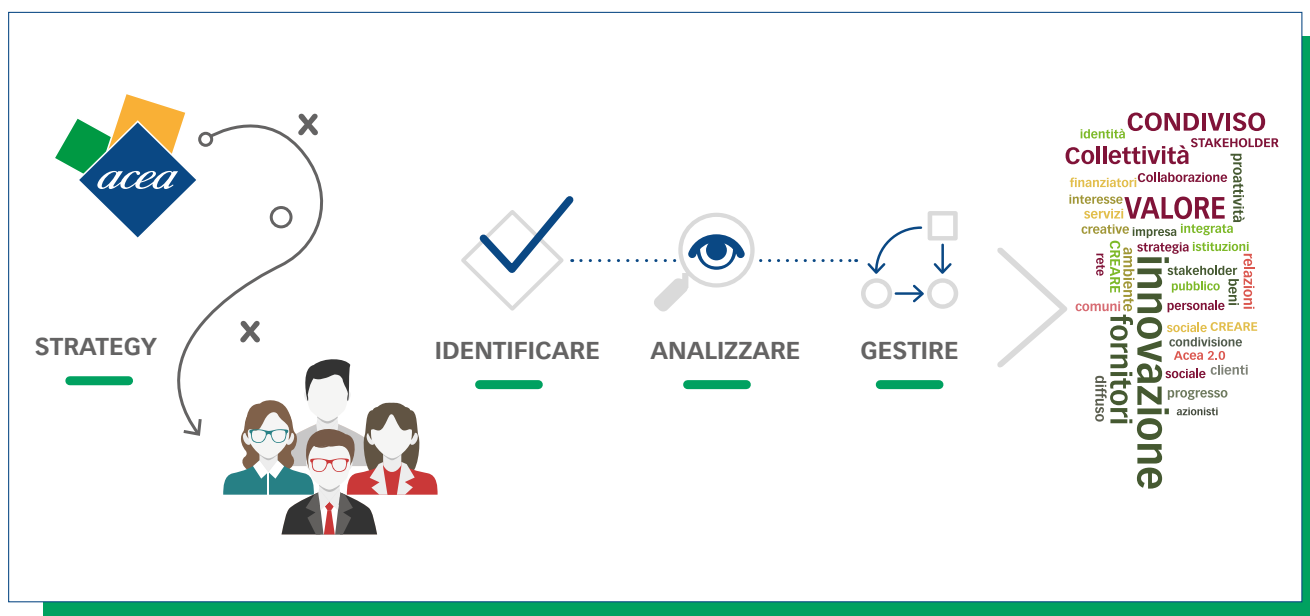
La fase di **identificazione degli stakeholder**, permette di individuare i soggetti che sono coinvolti, direttamente o in-

direttamente, dalle attività aziendali al fine di valutarne il livello, qualitativo e quantitativo, di impatto.

La fase di **analisi** serve a valutare in maniera strutturata le interazioni che esistono sia tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo e di responsabilità.

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

GRAFICO N. 11  
GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

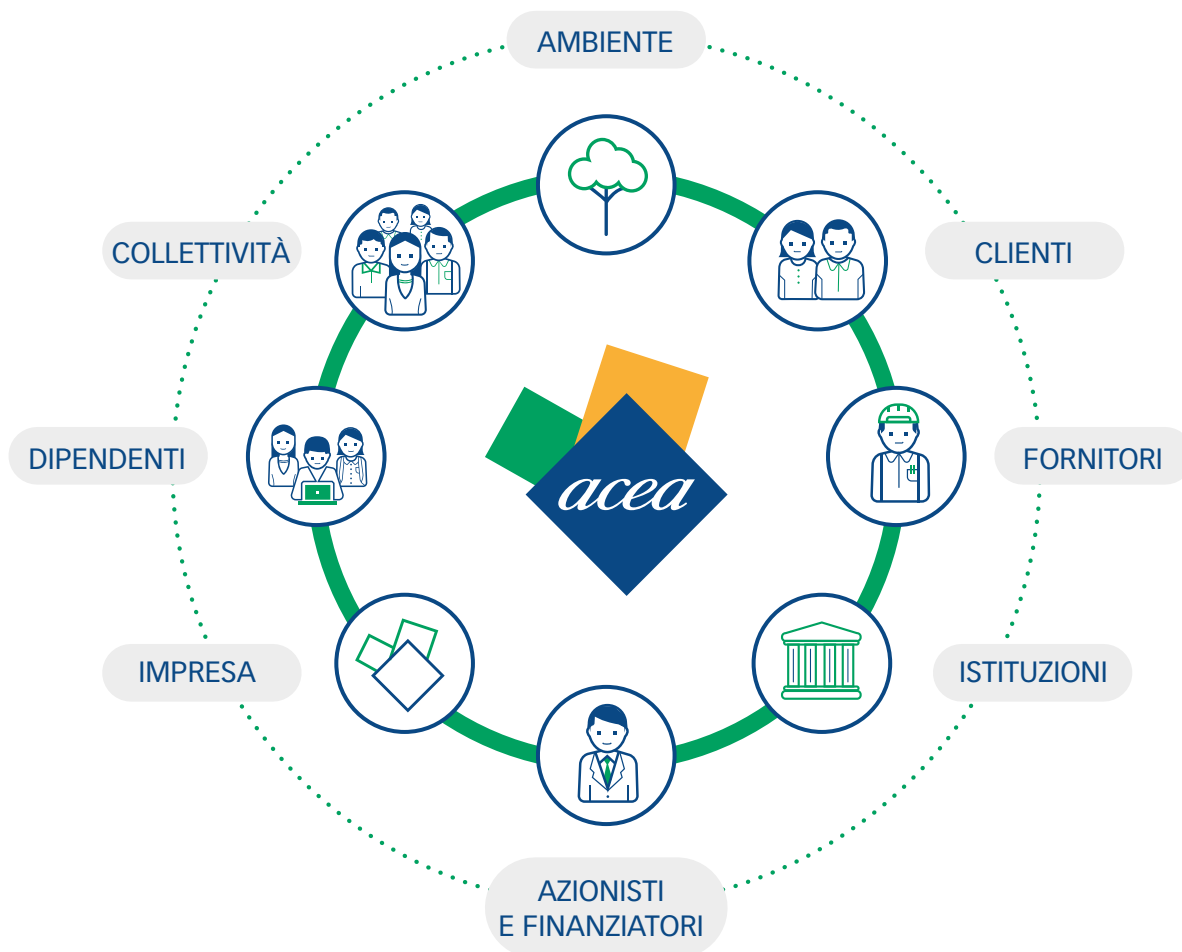


<sup>13</sup> Sono *stakeholder* quei soggetti - individui, gruppi, organizzazioni - che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

La "mappa degli stakeholder" di Acea identifica le macro-categorie di interlocutori fondamentali: i clienti, i dipen-

denti, i fornitori, gli azionisti e i finanziatori, le istituzioni, la collettività, l'ambiente naturale e l'impresa stessa.

**GRAFICO N. 12**  
**LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER**



Verso ognuna di esse vengono curate iniziative di engagement, che talvolta generano percorsi collaborativi che si rivelano importanti sia per lo sviluppo aziendale sia per

consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder.



Nei confronti dei **fornitori**, dal 2015, quale requisito per l'iscrizione ai **Sistemi di qualificazione lavori Acea** (idrici, elettromeccanici ed elettrici), sono state avanzate nuove richieste in tema di sostenibilità, al fine di valutare la consapevolezza sul tema ed eventuali percorsi già attivati dalla catena di fornitura.

In particolare, gli appaltatori interessati devono procedere alla compilazione del **Questionario TenP**, elaborato da un gruppo di lavoro dedicato del *Global Compact Network Italia*, sulla base dei 10 principi del Global Compact (negli ambiti: diritti umani, ambiente, lavoro, lotta alla corruzione). Inoltre, sempre quale requisito obbligatorio, è richiesta la compilazione di un **Questionario QAS**, in materia di **qualità, ambiente e sicurezza**. Tali iniziative, accompagnate quest'anno anche da un'indagine su un campione rappresentativo di fornitori del Gruppo e abbinate ad un sistema di controlli interni ed esterni, vuole promuovere nella *supply chain* la sensibilizzazione e la condivisione di principi fondamentali per garantire la sostenibilità delle attività d'impresa anche nei processi operativi dei principali business partner di Acea.



I rapporti con i **mercati dei capitali** sono gestiti per cogliere le migliori condizioni di sostenibilità degli approvvigionamenti finanziari da parte di Acea e rendere l'investimento nella società sicuro e apprezzato da parte dei finanziatori (equity e debito). Le relazioni con gli analisti, le agenzie di rating creditizio, le banche e gli azionisti sono improntate al dialogo e alla costruzione di un rapporto di reciproca fiducia, sostenuto dalla qualità delle iniziative e dei progetti presentati da Acea ai quali i finanziatori partecipano. Un caso che risponde appieno a tali criteri è stato, nel 2015, il finanziamento ottenuto dalla BEI (Banca Europea Investimenti) per la realizzazione di alcune attività previste dal Piano industriale 2015-2019, di cui è stata riscontrata la piena coerenza con i principi di sostenibilità ambientale e sociale. Cresce costantemente l'interesse verso l'analisi ESG (environmental, social, governance) degli investimenti e Acea si è impegnata nel confronto e nel dialogo con gli operatori finanziari che adottano tale approccio.

A riscontro di tale impegno la società registra segnali di apprezzamento, come dimostrano, ad esempio, i risultati ottenuti presso la **Carbon Disclosure Project** o l'inserimento nell'**Ethibel excellence investment register**.



Verso lo stakeholder interno (**dipendenti**) sono state attivate numerose iniziative di engagement, a partire da tutte quelle previste dal programma **Acea2.0** e illustrate in diverse parti del report di sostenibilità, che hanno incluso opportunità di aggregazione e confronto. Nell'anno si è svolta altresì un'intensa attività formativa ed è stata realizzata un'indagine sullo stress da lavoro correlato ed un focus group di approfondimento sul medesimo tema. Inoltre, è stato **esteso a tutta la popolazione aziendale il processo di valutazione individuale**, misurando la performance raggiunta e le attitudini, anche alla leadership; in questo processo, che **valorizza l'impegno del dipendente**, viene curato il **rapporto collaborativo tra responsabile e dipendente** come metodo ottimale di gestione delle risorse umane e vengono definiti possibili percorsi di sviluppo, crescita e formazione personale mirata.

Due ulteriori iniziative hanno coinvolto i dipendenti in progetti solidali: Acea AMA le Differenze e Acea per il Banco Alimentare-Più Buoni Più Aiuti. Con la prima iniziativa, nell'ambito di un accordo di collaborazione con l'azienda per l'igiene ambientale del Comune di Roma, i dipendenti Acea hanno approfondito il tema del rispetto e della tutela ambientale. Con la seconda iniziativa, svolta in collaborazione con il Banco Alimentare, i dipendenti Acea hanno partecipato ad un progetto strutturato di *food raising*.



La figura del cliente si combina con quella dell'utente e del cittadino. **I servizi a rete**, infatti, sono di natura collettiva e **determinanti per la qualità della vita e lo sviluppo del territorio**.

Acea si qualifica come **un'azienda orientata al cliente** e, non a caso, Acea2.0 mette in atto un intenso programma di evoluzione dei canali di contatto e dei relativi sistemi di gestione, e pone sfidanti obiettivi di performance sulla qualità dei servizi erogati.

Acea svolge un costante monitoraggio delle performance di qualità dei servizi, volto a pianificarne e realizzarne il miglioramento e rileva, nel merito, la percezione dei clienti (**customer satisfaction**).

L'ingaggio del cliente è cercato e stimolato anche in altre occasioni, e al di là delle interazioni strutturate, quali i rapporti con le Associazioni consumeristiche. Ad esempio, nel 2015, nell'ambito dell'evento **Maker Faire**, esperti SAP hanno attivato per Acea sessioni di *design thinking* per condividere e sperimentare **progetti innovativi per i servizi digitali**.



Nei confronti della **collettività** Acea è sempre più spinta a proporsi quale **agente di innovazione sociale**, realizzando iniziative quali la campagna di ascolto **Acea per Roma**, per lo sviluppo di progetti di qualità urbana. Inoltre, quale Multiutility impegnata nella gestione e tutela di risorse idriche, ambientali ed energetiche, contribuisce, tramite numerose iniziative di sensibilizzazione, ad **innalzare il livello di conoscenza e consapevolezza della cittadinanza** sull'uso delle risorse naturali e sul valore di una corretta gestione dei servizi.

Infine, consapevole del ruolo rilevante nel territorio in cui opera, Acea contribuisce al benessere della cittadinanza fornendo sostegno alla realizzazione di eventi e progetti a beneficio collettivo, con particolare attenzione alle **nuove generazioni**.



L'**ambiente** è lo scenario di riferimento essenziale di tutte le attività del Gruppo. L'uso responsabile ed efficiente delle risorse, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, gli impatti fisici e le esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi sono aspetti quotidianamente monitorati e presidiati da Acea. L'adozione diffusa di Sistemi di gestione ambientali certificati rende coerenti e attuali tali approcci aziendali verso l'ambiente, alla luce del miglioramento continuo e della definizione costante di nuovi traguardi efficienza nella gestione. È da segnalare nel 2015, come esempio di azione concertata con gli attori del territorio, l'attività di demolizione degli elettrodotti costruiti nei decenni passati sul litorale romano di Ostia, che oggi rientravano anche in zone naturali protette. Inoltre, Acea ha organizzato alcuni incontri finalizzati ad illustrare e chiarire il tema delle "spese ambientali", che hanno coinvolto tutte le società del Gruppo interessate all'argomento, al fine di condividerne l'impostazione e di favorire il confronto interno.



Nelle attività di pianificazione e svolgimento del servizio, di mediazione con il territorio, di ricerca di soluzioni a problematiche condivise, le **istituzioni** – autorità indipendenti, enti locali e statali – intrattengono relazioni continuative con il Gruppo. Acea partecipa alle occasioni di concertazione e ne organizza a sua volta. Nel 2015, ad esempio, in Acea Ato 2 è stato costituito un "Tavolo multi-istituzionale", che ha radunato i soggetti a vario titolo impegnati nella cura delle fonti idriche potabili dell'Ambito Territoriale Ottimale. L'iniziativa rappresenta la prima fase della progressiva implementazione di un modello di "Water Safety Plan", che ripensa il modello di controllo dell'acqua potabile, come sistema globale di gestione del rischio esteso all'intera filiera idrica: dalla captazione al punto di utenza finale.



**Acea stessa**, nella prospettiva di creare valore di lungo periodo, **persegue la gestione ottimale dei propri asset strategici – materiali e immateriali**. L'analisi dell'andamento operativo delle attività, in abbinamento ai dati economico-finanziari e agli output gestionali (performance di servizio) sono monitorati alla ricerca del miglioramento continuo e del rafforzamento dell'organizzazione interna. L'iniziativa di *change management* e *business transformation* in corso è finalizzata a realizzare una nuova visione d'impresa. L'Acea che verrà: digitale, multicanale, inclusiva, proattiva sarà il primo traguardo di questo grande impegno, in un contesto di generale rinnovamento delle Utility, verso nuove sfide globali e nuovi modelli di servizio. In questo percorso è previsto l'ingaggio costante di tutti gli attori, tramite lo sviluppo di metodi di collaborazione integrati tra dipendenti, strutture organizzative, business partner, fornitori.





Una campagna di ascolto capillare che ha toccato tutti i Municipi della Capitale ed una risposta per dare concretezza alle energie dei cittadini attivi. Questa è stata l'**iniziativa di stakeholder engagement** denominata **Acea per Roma**, finanziata da Acea con 450 mila euro al fine di supportare la realizzazione di progetti in ciascun Municipio. Tale iniziativa ha chiamato i cittadini, singoli o associati, ad esprimere progetti di tipo sociale, formativo, di riqualificazione urbana, culturale e di inclusione per il proprio territorio. Lo stimolo dei partecipanti all'ideazione, alla responsabilità della progettazione e della gestione dei progetti e al perseguimento dei migliori risultati possibili ha generato un **importante patrimonio di relazioni e di capitale intangibile**. Delle circa 800 proposte ricevute e pubblicate sul sito, all'insegna della massima trasparenza e condivisione, il 60% hanno riguardato servizi alla persona, mentre il rimanente 40% la riqualificazione di aree urbane o l'acquisto di materiali per scuole, biblioteche, aree verdi, in particolare per la realizzazione di orti urbani e recupero di aree ludico-sportive. Si è registrata l'ampia partecipazione dei quartieri periferici della città, da cui è giunto il 75% delle proposte. Al termine delle valutazioni sono stati ammessi al finanziamento 55 progetti.

## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato dal Gruppo Acea nel 2015, includendo i ricavi prodotti dalla gestione caratteristica e dalle attività finanziarie, è di **2.967 milioni di euro** (3.085,9 milioni di euro nel 2014).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il **67,4%** ai **fornitori**, il **14%** all'**impresa** come risorse reinvestite; il **7,1%** ai **dipendenti**; il **3,8%** agli **azionisti** sotto forma di dividendi; il **3,7%** ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito; il **3,9%** alla **pubblica amministrazione**<sup>14</sup> come imposte versate e lo **0,1%** alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

**TABELLA N. 8**  
**VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2014-2015)**  
**(in milioni di euro)**

|  | 2014     | 2015    |
|--|----------|---------|
| <b>totale valore economico direttamente generato</b> | 3.085,9  | 2.967,0 |
| <b>distribuzione agli stakeholder</b>                |          |         |
| costi operativi (fornitori)                          | 2.106,4  | 1.999,5 |
| dipendenti   | 229,5    | 211,2   |
| azionisti  | 91,6 (*) | 113,2   |
| finanziatori   | 129,4    | 111,2   |
| pubblica amministrazione                             | 120,9    | 114,8   |
| collettività   | 3,4      | 3,2     |
| impresa  | 404,7    | 413,9   |

(\*) Agli azionisti, nel 2014, sono stati destinati dividendi aggiuntivi pari a 10,7 milioni da riserve.

**TABELLA N. 9**  
**RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2014-2015)**

|                          | 2014 (%) | 2015 (%) |
|--------------------------|----------|----------|
| fornitori                | 68,3     | 67,4     |
| dipendenti               | 7,4      | 7,1      |
| azionisti                | 3        | 3,8      |
| finanziatori             | 4,2      | 3,7      |
| pubblica amministrazione | 3,9      | 3,9      |
| collettività             | 0,1      | 0,1      |
| impresa                  | 13,1     | 14       |

<sup>14</sup> L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 6,1 milioni di euro) è di 108,8 milioni di euro.



Colosseo · Roma



## LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER



Proiezioni in video mapping sul Colosseo per "Legenda Aurea". Foto archivio Acea, Fabio Anghelone.

# CLIENTI E COLLETTIVITÀ

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

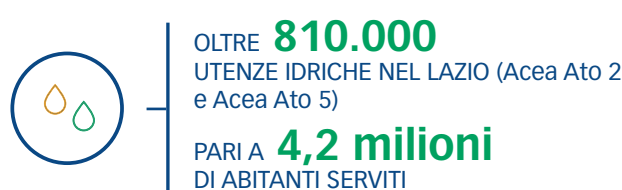
I dati relativi al volume di clienti e alle tariffe si riferiscono alla società Acea Energia e, in ambito idrico, alle società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori (sebbene le società idriche operative in Toscana, Umbria e Campania siano consolidate con il metodo del patrimonio netto); i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono ad un perimetro più circoscritto e alle società operative di volta in volta richiamate nel testo.

Le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività sono descritte ed illustrate in un unico capitolo, poiché le informazioni e i dati relativi ai servizi erogati – **qualità percepita, qualità erogata, customer care** – si riferiscono prevalentemente all'area del Lazio centrale e meridionale,

nella quale i due stakeholder sono quasi coincidenti<sup>15</sup>; le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono invece tutte le aree servite dalle società operative partecipate.

<sup>15</sup> 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. Inoltre, nell'area di Frosinone e provincia, Acea gestisce il servizio idrico integrato. Per i dati (economici, sociali e ambientali) relativi alle società partecipate, operative, nel settore idrico, in altri territori si rinvia al capitolo *Schede società idriche*.

## I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZIO ELETTRICO ED IDRICO



Secondo i dati pubblicati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico<sup>16</sup>, **Acea Energia** è il **quarto operatore in Italia** per **volumi commercializzati nel mercato finale della vendita dell'energia**, con una **quota di mercato del 3,9%**; l'azienda si è inoltre confermata secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela, con una quota di mercato salita al 5% (dal 4,3% della precedente rilevazione), ed è risultata sesto operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 3,6% (era del 3,8% nella precedente rilevazione).

Nel 2015, Acea Energia, tra la vendita dell'energia e del gas, ha gestito **circa 1.440.000 contratti di fornitura** (vedi tabella n. 10). Le consistenze dei clienti subiscono ogni anno variazioni, in ingresso e in uscita, correlate alle normali dinamiche concorrenziali di un mercato pienamente liberalizzato, per la vendita dell'energia, da oltre otto anni.

Tra il 2015 e il 2014, in particolare, si è verificata una **lieve contrazione**, complessivamente del 5,6%, della base clienti nei diversi segmenti del mercato energetico ("libero" e di "maggiore tutela")<sup>17</sup> gestiti da Acea Energia; rispetto al 2014 il settore in maggior decremento (-9,8%) è quello del mercato libero, mass market.

Acea Distribuzione è il **terzo operatore nazionale per volumi di energia elettrica distribuiti**, con una quota di

mercato del 3,8% ed il **secondo operatore nazionale per numero di clienti**<sup>18</sup>. L'azienda, titolare della concessione ministeriale, distribuisce l'energia nel territorio di Roma e Formello e, nel 2015, ha un **totale punti di prelievo superiore a 1.620.000**; l'andamento della consistenza dei clienti segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (vedi tabella n. 10).

Acea è inoltre il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita**, con **oltre 2,5 milioni di utenze** ed un bacino complessivo di **circa 8,6 milioni di abitanti in Italia** (vedi tabella n. 10). L'azienda, gestore storico del servizio idrico a Roma e Fiumicino, dove conta circa 626.000 utenze, pari a circa 3,7 milioni di abitanti, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)<sup>19</sup> 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 America<sup>20</sup>.

<sup>16</sup> Vedi la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2015 (su dati 2014), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI.

<sup>17</sup> L'Autorità nazionale di settore definisce con puntualità i segmenti del mercato dell'energia. Vedi AEEGSI, *Glossario della bolletta elettrica* (Allegato alla Delibera 7 novembre 2013, 500/2013/R/COM). Il cliente "in maggior tutela", riceve l'energia alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEGSI, entra invece nel "mercato libero" il cliente che sceglie da quale fornitore e a quali condizioni, in base alle offerte disponibili, comprare l'energia elettrica.

<sup>18</sup> Vedi la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2015 (su dati 2014), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI.

<sup>19</sup> Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa tramite società partecipate vedi in *L'Identità aziendale* il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo e il capitolo *Schede società idriche*.

<sup>20</sup> Vedi capitolo *Le attività estere*.

**TABELLA N. 10**  
**INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA**  
**(settori energia e idrico) (2013-2015)**

|   | U.M.                               | 2013             | 2014             | 2015             |
|---|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>VENDITA DI ENERGIA E GAS</b><br>(Acea Energia)   |                                    |                  |                  |                  |
| Mercato di maggior tutela   | (n. punti prelievo)                | 1.071.557        | 1.023.316        | 980.946          |
| Mercato libero – mass market  | (n. punti prelievo)                | 224.733          | 293.737          | 264.928          |
| Mercato libero – grandi clienti   | (n. punti prelievo)                | 76.543           | 53.899           | 49.334           |
| Mercato libero gas  | (n. punti di riconsegna)           | 98.676           | 154.601          | 144.185          |
| <b>totale</b>   | <b>(n. contratti di fornitura)</b> | <b>1.471.509</b> | <b>1.525.553</b> | <b>1.439.393</b> |
| <b>DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA</b><br>(Acea Distribuzione)                                 |                                    |                  |                  |                  |
| Clienti domestici, in bassa tensione  | (n. punti prelievo)                | 1.299.523        | 1.305.010        | 1.304.281        |
| Clienti non domestici, in bassa tensione  | (n. punti prelievo)                | 319.934          | 318.307          | 314.068          |
| Clienti in media tensione   | (n. punti prelievo)                | 2.925            | 2.885            | 2.886            |
| Clienti in alta tensione  | (n. punti prelievo)                | 7                | 7                | 7                |
| <b>totale</b>   | <b>(n. punti prelievo)</b>         | <b>1.622.389</b> | <b>1.626.209</b> | <b>1.621.242</b> |
| <b>VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA</b><br>(principali società idriche del Gruppo Acea) |                                    |                  |                  |                  |
| Acea Ato 2  | (n. utenze)                        | 590.499          | 591.580          | 625.952          |
| Acea Ato 5  | (n. utenze)                        | 188.487          | 187.121          | 185.673          |
| Acque (*)   | (n. utenze)                        | 323.449          | 323.505          | 324.124          |
| Publiacqua  | (n. utenze)                        | 384.290          | 385.968          | 388.365          |
| Acquedotto del Fiora  | (n. utenze)                        | 234.286          | 234.156          | 234.122          |
| Gori  | (n. utenze)                        | 541.438          | 523.803          | 523.144          |
| Umbra Acque   | (n. utenze)                        | 230.439          | 230.849          | 231.372          |
| <b>totale</b>   | <b>(n. utenze)</b>                 | <b>2.492.888</b> | <b>2.476.982</b> | <b>2.512.752</b> |
| Acea Ato 2  | (popolazione servita)              | 3.700.000        | 3.700.000        | 3.700.000        |
| Acea Ato 5  | (popolazione servita)              | 460.000          | 460.000          | 470.000          |
| Acque (*)   | (popolazione servita)              | 782.297          | 735.404          | 735.404          |
| Publiacqua  | (popolazione servita)              | 1.229.691        | 1.229.691        | 1.229.691        |
| Acquedotto del Fiora  | (popolazione servita)              | 407.469          | 407.469          | 494.766          |
| Gori  | (popolazione servita)              | 1.441.170        | 1.441.170        | 1.441.170        |
| Umbra Acque   | (popolazione servita)              | 501.351          | 506.999          | 505.912          |
| <b>totale</b>   | <b>(popolazione servita)</b>       | <b>8.521.978</b> | <b>8.480.733</b> | <b>8.576.943</b> |

(\*) I dati 2014 di Acque sono stati rettificati, alla luce degli ultimi consuntivi; il dato "popolazione" 2015 è da considerarsi provvisorio.

## LA QUALITÀ PERCEPITA



OLTRE **18.700 persone** SONO STATE ASCOLTATE CON LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION IN AREA LAZIALE



### I GIUDIZI GLOBALI 2015 SUI SERVIZI EROGATI:

SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: **7,4/10**

SERVIZIO ELETTRICO «RETE»: **7,6/10**

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,3/10**

SERVIZIO IDRICO (ROMA E FIUMICINO): **8/10**

SERVIZIO IDRICO (FROSINONE E PROVINCIA): **5,5/10**

Acea rileva ogni anno la **soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati** in ambito elettrico, idrico<sup>21</sup> e di illuminazione pubblica.

Le indagini di customer satisfaction vengono svolte da una società esterna specializzata, individuata con gara, affiancata da un team dedicato entro la capogruppo.

L'Unità Rapporti Istituzionali della holding, infatti, di concerto con le società operative che gestiscono i servizi, coordina il processo e segue le fasi di definizione dei questionari, individuazione dei campioni da intervistare e, infine, diffusione dei risultati al top management.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2015 sono state realizzate **due indagini semestrali**, condotte con una metodologia<sup>22</sup> che ha consentito di elaborare indicatori specifici:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), espressione di una valutazione "impulsiva" 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 sui singoli aspetti del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione**,

**espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%**)<sup>23</sup> che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

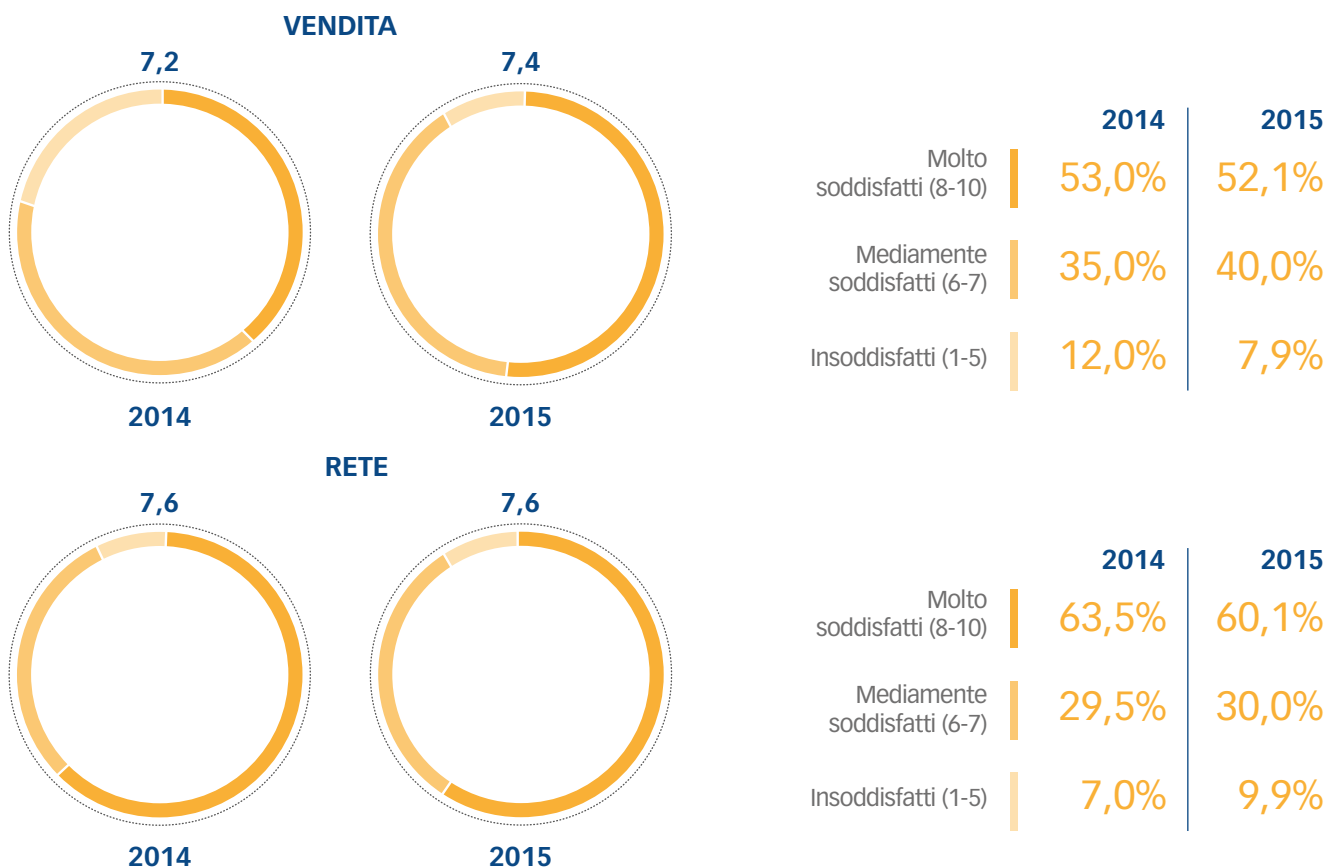
Si segnala, inoltre, che le rilevazioni in merito ai **"canali di contatto"** hanno interessato clienti selezionati con la metodologia del "call back", cioè persone che avevano di recente usufruito dei servizi telefonici (numero verde commerciale o di segnalazione guasti) o che si erano recate presso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

#### La valutazione del servizio elettrico

Per valutare la **soddisfazione dei clienti in merito alla fornitura di energia elettrica**, tra maggio/luglio 2015 e dicembre 2015/gennaio 2016 **sono state intervistate**, telefonicamente, **9.140 persone**, rappresentative dei clienti del **mercato di maggior tutela** e del **mercato libero**: **4.988** per gli **aspetti relativi alla vendita dell'energia**, gestiti da **Acea Energia**, e **4.152** per gli **aspetti tecnico-gestionali della distribuzione di energia** (rete), gestiti da **Acea Distribuzione**.

Il **giudizio globale sul servizio elettrico**, sia per gli aspetti commerciali sia tecnici, **è buono** ed in linea con lo scorso anno; la percentuale di intervistati che giudica il servizio **molto soddisfacente** è, in media, il 56,1%.

**GRAFICO N. 13**  
**GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2014-2015) (voti 1-10)**



**NB:** i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

<sup>21</sup> Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte in area laziale presso i clienti delle società controllate Acea Ato 2 (Roma e Provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone), Acea SpA ha curato la realizzazione delle indagini di qualità percepita anche per le società partecipate operative in Campania, in Toscana e in Umbria, condividendo con tali società sia l'impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti.

<sup>22</sup> 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 3,2% e un livello di significatività del 95%.

<sup>23</sup> Gli indici CSI Intensità Soddisfazione sono costruiti in base al voto medio di soddisfazione e all'importanza attribuita a ciascun aspetto.

I **clienti del mercato di maggior tutela** hanno espresso un elevato livello di apprezzamento delle **attività di vendita dell'energia**, con un **indice di soddisfazione complessiva (CSI) di 83,5 su 100**, come media tra le due rilevazioni, in ulteriore miglioramento rispetto all'82,6 dello scorso anno; la positività del giudizio si ritrova anche per i **quattro aspetti del servizio** valutati: **fatturazione (84,4 su 100)**, **sito internet (84,3)**, **numero verde commerciale (84)** e **sportello (79,8)**.

Osservando le **valutazioni sugli elementi del servizio considerati più importanti**, entro ciascun aspetto – sempre come media delle due rilevazioni annuali –, si rileva, riguardo la **"fatturazione"**, che le percentuali di soddisfatti su **"correttezza degli importi"** e **"invio regolare fattura"** sono, rispettivamente, l'86,3% e l'85,4%, entrambe in aumento rispetto ai valori dello scorso anno; per il **"sito internet"**, la **"gamma di operazioni disponibili online"** registra l'84,7% di soddisfatti, in marcato miglioramento rispetto al 77,5% dello scorso anno, e la **"ricchezza di informazioni presenti"** l'85,6%, un dato molto buono sia pure in lieve flessione. Entro l'aspetto **"numero verde commerciale"**, i fattori chiave sono la **"competenza dell'operatore"** e la **"chiarezza delle risposte fornite"**, che registrano, rispettivamente, l'83,7% e l'84% di soddisfatti, entrambi dati in aumento. Infine, entro l'aspetto **"sportello"** contano di più la **"competenza dell'operatore"**, che registra l'apprezzamento dell'84,8% degli intervistati, a fronte del 78,5% del 2014, e i **"tempi di attesa"**, un fattore di qualità che, a differenza degli altri, risulta critico, cioè molto **al di sotto della soglia di adeguata soddisfazione**, con il **54,1%** (vedi per i dati e il confronto con l'anno precedente la tabella n. 11, in fondo al paragrafo).

Per i **clienti del mercato libero** l'**indice di soddisfazione complessiva sul servizio di vendita**, come media delle rilevazioni dei due semestri, è di **80 su 100**, buono, seppure in lieve diminuzione rispetto al 2014. I **quattro aspetti del servizio** – fatturazione, sito internet, numero verde commerciale e sportello – mantengono **buoni livelli di apprezzamento**, pur registrando **significative contrazioni dell'indice di soddisfazione** per **"sportello"** (da 90 a 75,9 su 100) e **"sito internet"** (da 96,3 a 86,5).

Riguardo i fattori di qualità considerati più rilevanti, **aumentano**, rispetto allo scorso anno, le percentuali di soddisfatti entro l'area **"fatturazione"** per la **"correttezza degli importi"** e l'**"invio regolare fattura"** (quest'ultima passa da 76,5% a 85,2%), mentre **tali percentuali diminuiscono per gli elementi di qualità dei tre canali di contatto**, pur mantenendosi ben al di sopra della **"soglia di soddisfazione adeguata"** (75%), e in particolare **molto elevate per il "sito**

**internet"** (86,8% di soddisfatti sia per la "gamma di operazioni disponibili" che per la "facilità di navigazione"). **Fa eccezione**, anche in questo caso, il fattore **"tempi di attesa allo sportello"**, per il quale **la percentuale di soddisfatti scende sino al 51%** (vedi tabella n. 11).

In merito **alle attività di distribuzione dell'energia** (rete), le rilevazioni confermano, **con una lieve flessione** rispetto allo scorso anno, un **indice di soddisfazione complessiva molto elevato (88,4 su 100)**. Per i **quattro aspetti del servizio** valutati – aspetti tecnici, interruzione programmata, segnalazione guasti e intervento tecnico – i risultati, sia pure con alcune contrazioni, si mantengono buoni, come per l'intervento tecnico (77,3 su 100) e talvolta eccellenti, come per gli aspetti tecnici del servizio, vale a dire la continuità dell'erogazione, con 95,1 su 100.

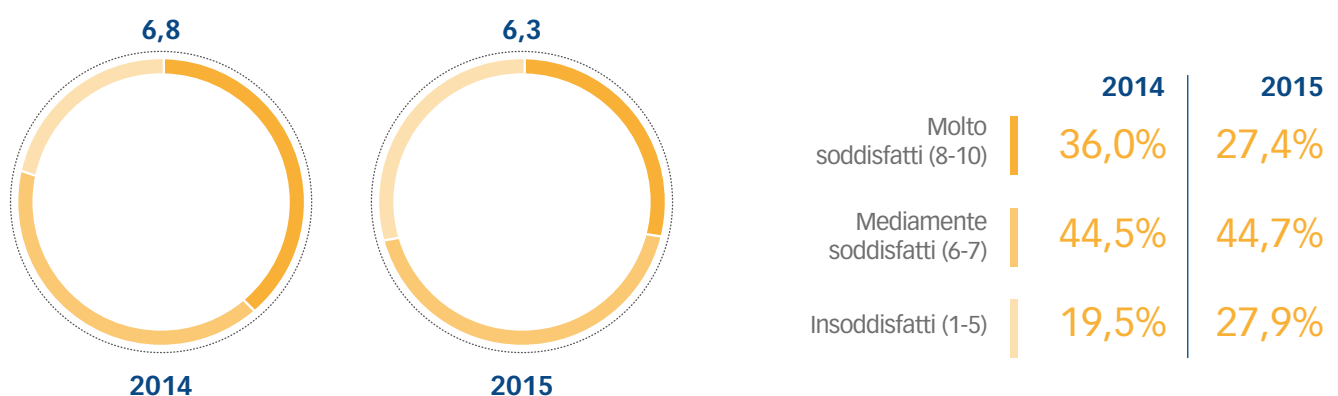
Sui **fattori di qualità considerati più rilevanti le percentuali di clienti soddisfatti**, come media dei due semestri, **pur risultando prevalentemente in diminuzione, mantengono livelli più che buoni**: in particolare, riguardo gli **"aspetti tecnici"**, le percentuali di soddisfatti su **"continuità del servizio"** e **"costanza della tensione"** risultano **ottime**, rispettivamente, del 94,4% e del 93,8%; per l'**"interruzione programmata"**, la **"correttezza di informazione sui tempi di ripristino"** e il **"tempo di preavviso di sospensione del servizio"** registrano, rispettivamente, l'89,7% e l'88,8%; nell'ambito della **"segnalazione guasti"**, la **"chiarezza delle risposte fornite dall'operatore"** registra l'82,6% di clienti soddisfatti e la **"cortesia e disponibilità dell'operatore"** l'85,5%; l'unico dato **al di sotto del valore soglia** della soddisfazione, è, entro l'aspetto **"intervento tecnico"**, la **"rapidità di intervento dopo la richiesta"** che scende al 69,7%, mentre la **"competenza dei tecnici"** ha l'81,8% degli intervistati soddisfatti (vedi tabella n. 11).

#### La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

La soddisfazione sulla **qualità del servizio di illuminazione pubblica** è stata rilevata tramite **2.400 interviste** somministrate a **cittadini residenti nei comuni di Roma e Formello**, nei mesi di aprile e ottobre 2015. Il campione individuato nella Capitale è rappresentativo dei 15 Municipi della città, raggruppati in 3 macroaree: Roma centro-nord, est-sudest, sud-ovest.

Il **giudizio globale**, in lieve calo, permane nella **media soddisfazione** (6,3 su 10), grazie alla stabilità del 44,7% di intervistati che esprime un voto di sufficienza (6-7) e pur in presenza di variazioni di un certo rilievo nelle percentuali degli insoddisfatti e dei molto soddisfatti.

**GRAFICO N. 14**  
**GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2014-2015) (voti 1-10)**



**NB:** i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.



Sono stati sottoposti a valutazione due aspetti del servizio, il “numero verde di segnalazione guasti” e gli “aspetti tecnici”. Questi ultimi sono stati distinti tra **gli aspetti imputabili direttamente all’operato di Acea illuminazione Pubblica** – 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 **gli aspetti dipendenti da altri soggetti**<sup>24</sup> – la presenza e capillarità del servizio, l’intensità dell’illuminazione.

L’**indice di soddisfazione complessiva sul servizio**, come media delle due rilevazioni, è **77,3** su 100, stabile rispetto allo scorso anno, così come sostanzialmente stabili sono le valutazioni degli **“aspetti tecnici”** del servizio **riconducibili all’attività di Acea** (con un indice di soddisfazione di 78 su 100), di quelli **imputabili ad altri** (75,9 su 100) e del servizio di **segnalazione guasti** (79 su 100).

Nell’ambito degli **“aspetti tecnici”** direttamente **dipendenti da Acea, gli elementi di qualità considerati più rilevanti** sono la **“continuità del servizio di illuminazione”**, con una percentuale di cittadini soddisfatti del 71,9%, in calo rispetto al 77,7% dello scorso anno e lievemente al di sotto del valore soglia (75%), e gli **“orari di accensione e spegnimento”**, con l’83,4% di soddisfatti. Per gli **“aspetti tecnici” non direttamente riconducibili all’azienda**, la **“presenza/capillarità del servizio in città”** e **“l’intensità**

**dell’illuminazione”** registrano, rispettivamente, il 75,2% e il 72,3% di intervistati soddisfatti. Infine, entro l’aspetto **“segnalazione guasti”**, il 77,9% degli intervistati che hanno usufruito del servizio si ritengono soddisfatti dalla **“chiarezza delle informazioni fornite dall’operatore”** mentre un fattore di qualità che scende **al di sotto del valore soglia è “tempi di attesa al telefono”**, con il 68,6% di soddisfatti (vedi tabella n. 11 per i dati e il confronto con l’anno precedente).

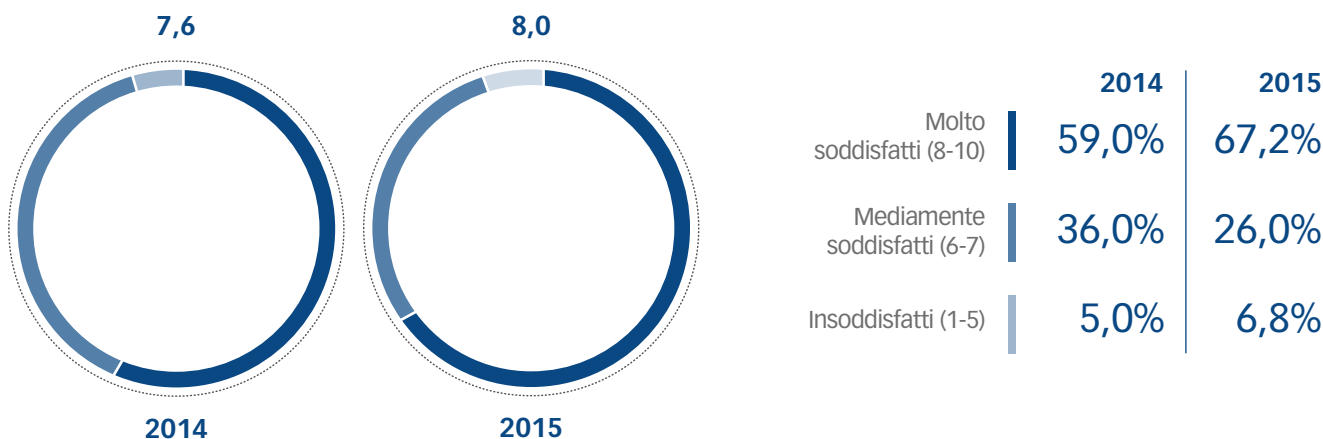
#### La valutazione del servizio idrico

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

Le indagini sulla **qualità del servizio idrico percepita dai clienti di Acea Ato 2, su Roma e Fiumicino**, si sono svolte, tramite interviste telefoniche, in aprile/luglio 2015 e novembre 2015/gennaio 2016. Il campione di intervistati, rappresentativo di tutta l’area oggetto di analisi, ha coinvolto, complessivamente, **3.211 persone**, tra **clienti domestici e Amministratori di condominio**.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico risulta **molto buono** ed in miglioramento rispetto allo scorso anno, con il **67,2%** degli intervistati che lo valuta **pienamente soddisfacente**.

**GRAFICO N. 15**  
**GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL’ACQUA A ROMA (2014-2015) (voti 1-10)**



**NB:** i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

L’**indice di soddisfazione complessiva**, come media delle due rilevazioni semestrali, è **86 su 100**, a conferma dell’**elevato apprezzamento**. Tra i **cinque aspetti del servizio** sottoposti a valutazione, gli **“aspetti tecnici”** (continuità), la **“fatturazione”**, il **“numero verde commerciale”** e lo **“sportello”** mantengono **indici di soddisfazione molto alti**, ricompresi tra 82 e 97 su 100, mentre la **“segnalazione guasti”** e l’**“intervento tecnico”** registrano **indici in contrazione**, passando, rispettivamente, da 80,9 a 75,6 su 100 e da 80,6 a 71,2 su 100. Le **percentuali di clienti soddisfatti degli elementi di qualità** del servizio considerati **più rilevanti**, entro ciascun aspetto, risultano **eccellenti** e superiori al 90% per

**gli aspetti di continuità**; entro la **“fatturazione”** sia la **“correttezza degli importi”** sia la **“chiarezza e facilità di lettura della bolletta”** superano l’86% di soddisfatti; per la **“segnalazione guasti”**, invece, se la **“chiarezza di informazioni fornite”** si mantiene al di sopra della soglia di adeguatezza (con il 76,7%), i **“tempi di attesa al telefono”** scendono al **69,2%**. Entro l’aspetto **“intervento tecnico”**, la **“competenza dei tecnici”** soddisfa il 79,7% mentre la percentuale di soddisfatti per la **“rapidità di intervento dopo la richiesta”** si contrae sino al **59%**. Buone le valutazioni sul **“numero verde commerciale”** con i due fattori chiave di qualità – **“competenza dell’operatore”** e **“chiarezza delle informazioni fornite”** – con percentuali di soddi-

<sup>24</sup> 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.

sfatti **superiori all'81%**, ed ancora più elevate, entro l'aspetto "sportello", per i medesimi elementi di qualità, entrambi con **l'88% di soddisfatti**, sebbene, per questo aspetto, la rilevazione si sia svolta – per ragioni tecniche – solo nel primo semestre dell'anno (vedi tabella n. 11, in fondo al paragrafo).  
È stato inoltre replicato, anche nel 2015, un **approfon-**

**dimento sul sito internet di Acea Ato 2** tra gli intervistati che utilizzano questo canale, registrando una diminuzione delle percentuali di soddisfatti sui due elementi di qualità ritenuti più rilevanti, vale a dire la "facilità di navigazione" (dal 92,3% al 77,9%) e la "gamma di operazioni disponibili online" (dall'89% al 72,3%).

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

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.

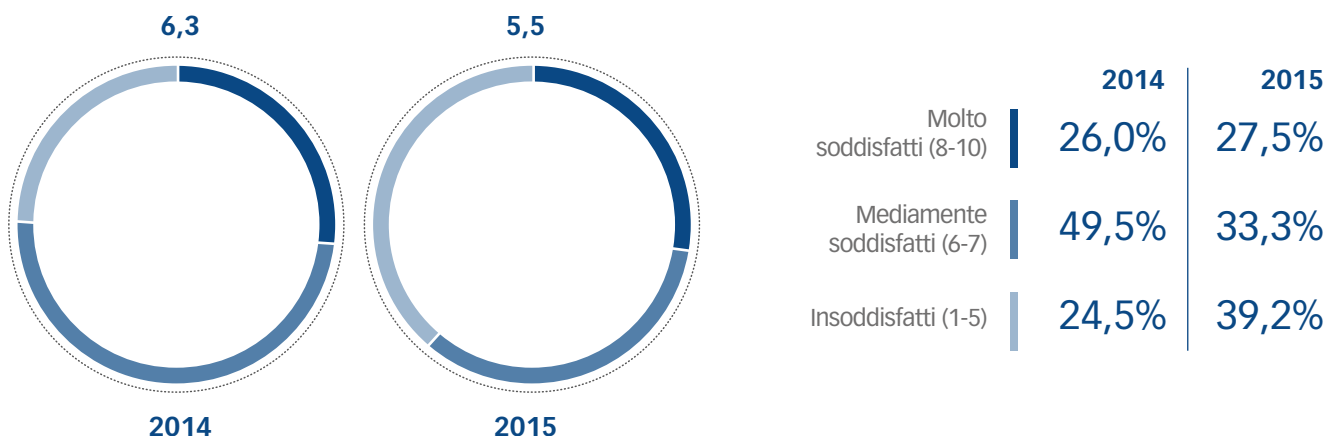
Nel 2015 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione rappresentativo dell'universo delle utenze domestiche presenti in quattro comuni "sentinella" - Frascati, Guidonia, Monterotondo e Tivoli - ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale. Complessivamente sono stati intervistati 2.014 residenti. Il giudizio globale rilevato è stato pari a 7,3 su 10, stabile rispetto all'anno precedente.

L'indice di soddisfazione complessivo, come media delle due rilevazioni, è risultato di **81,6 su 100**; per i singoli gli aspetti del servizio sottoposti a valutazione, gli indici di soddisfazione sono stati **meno buoni** per il **numero verde commerciale** (73,9 su 100), la **segnalazione guasti** (70,9 su 100) e lo **sportello** (69,4 su 100), **molto positivi**, invece, per gli **aspetti tecnici** (continuità) (92,2 su 100), **fatturazione** (83,5 su 100), e **intervento tecnico** (84,6 su 100).

Le indagini sulla **qualità del servizio idrico percepita dai clienti di Acea Ato 5**, nell'area di **Frosinone**, si sono svolte nei mesi di maggio/giugno e ottobre/novembre 2015. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **4.000 residenti** nei comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico segna un peggioramento, con **5,5 su 10**: resta **stabile** la percentuale di coloro che si dichiarano **molto soddisfatti (27,5%)** ma **si contrae l'area della media soddisfazione** e **aumenta** la percentuale di **insoddisfatti**.

**GRAFICO N. 16**  
**GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA GESTITO DA ACEA ATO 5 (2014-2015)**  
**(voti 1-10)**



**NB:** i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

L'indice di soddisfazione complessiva, come media delle due rilevazioni semestrali, è 74,7 su 100. Riguardo i singoli aspetti del servizio, gli indici di soddisfazione sono 72,9 per gli **aspetti tecnici** (continuità), 64,7 su 100 per la **fatturazione**, in flessione rispetto allo scorso anno, permangono buoni, invece, per **segnalazione guasti** (83,8 su 100), **intervento tecnico** (86,3 su 100) **numero verde**

**commerciale** (81,1 su 100) e **sportello** (82,1 su 100).

**Le percentuali di clienti soddisfatti** per gli **elementi di qualità** del servizio considerati più rilevanti, entro ciascun aspetto, scendono al di sotto del valore soglia di adeguata soddisfazione (75%) per la "continuità del servizio" e il "livello di pressione dell'acqua", rispettivamente, con il 70,5% e il 73,6% di intervistati soddisfatti, e ancor più, entro

l'aspetto fatturazione, per la "correttezza degli importi" e la "chiarezza e facilità di lettura della bolletta" con il 57% e il 66,8% di soddisfatti. **Piena soddisfazione**, invece, entro l'aspetto **segnalazione guasti** per la "chiarezza delle informazioni fornite" (84,1%) e la "cortesie e disponibilità dell'operatore" (87,3%), così come, entro l'aspetto intervento tecnico, risulta soddisfacente la "rapidità di intervento dopo la richiesta" (77,8%) ed eccellente la "competenza dei tecnici" (91% di soddisfatti). Positivi i risultati delle rilevazioni anche sul numero verde commerciale, con l'80,2% di soddisfatti per la "competenza dell'operatore" e l'82,6% per la "chiarezza delle informazioni fornite", ed ottime le valutazioni, entro l'aspetto sportello, dei due fattori di

qualità più importanti: la "competenza dell'operatore" e la "chiarezza delle informazioni fornite", entrambi con una percentuale di soddisfatti superiore al 92% (vedi tabella n. 11 per i dati e il confronto con l'anno precedente).

**Le indagini di customer satisfaction hanno riproposto un approfondimento anche per il sito internet di Acea Ato 5; per i due fattori ritenuti più rilevanti - la "ricchezza di informazioni presenti sul sito" e la "facilità di navigazione" - i risultati, sia pure in flessione rispetto allo scorso anno, si sono mantenuti molto buoni, con, rispettivamente, l'85,3% e l'86,7% di soddisfatti.**

**TABELLA N. 11**  
**INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2014-2015)**  
**(media delle due rilevazioni semestrali)**

|  | u. m.        | 2014        | 2015        |   |
|--|--------------|-------------|-------------|---|
| <b>SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)</b>       |              |             |             |   |
| <b>CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO</b>                                      |              |             |             |   |
| attività di vendita (CSI complessivo)                                    | 0-100        | 82,6        | 83,5        |   |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualità</b>                       |              |             |             |   |
| <b>fatturazione</b>  | <b>0-100</b> | <b>84,2</b> | <b>84,4</b> |   |
| <i>correttezza degli importi</i>   | %            | 85,0        | 86,3        |   |
| <i>invio regolare fattura</i>  | %            | 84,2        | 85,4        |   |
| <b>sito internet</b>   | <b>0-100</b> | <b>86,7</b> | <b>84,3</b> |   |
| <i>gamma di operazioni disponibili online</i>                            | %            | 77,5        | 84,7        | ▲ |
| <i>ricchezza di informazioni presenti</i>                                | %            | 88,6        | 85,6        |   |
| <b>numero verde commerciale</b>  | <b>0-100</b> | <b>82,4</b> | <b>84,0</b> |   |
| <i>competenza dell'operatore</i>   | %            | 77,0        | 83,7        | ▲ |
| <i>chiarezza delle risposte fornite</i>                                  | %            | 78,0        | 84,0        | ▲ |
| <b>sportello</b>   | <b>0-100</b> | <b>77,8</b> | <b>79,8</b> |   |
| <i>competenza dell'operatore</i>   | %            | 78,5        | 84,8        | ▲ |
| <i>tempi di attesa</i>   | %            | 64,5        | 54,1        | ▼ |
| <b>CLIENTI DEL MERCATO LIBERO</b>  |              |             |             |   |
| attività di vendita (CSI complessivo)                                    | 0-100        | 83,0        | 80,0        |   |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualità</b>                       |              |             |             |   |
| <b>fatturazione</b>  | <b>0-100</b> | <b>74,7</b> | <b>80,2</b> | ▲ |
| <i>correttezza degli importi</i>   | %            | 76,0        | 79,7        |   |
| <i>invio regolare fattura</i>  | %            | 76,5        | 85,2        | ▲ |
| <b>sito internet</b>   | <b>0-100</b> | <b>96,3</b> | <b>86,5</b> | ▼ |
| <i>gamma di operazioni disponibili online</i>                            | %            | 95,0        | 86,8        | ▼ |
| <i>facilità di navigazione</i>   | %            | 98,5        | 86,8        | ▼ |
| <b>numero verde commerciale</b>  | <b>0-100</b> | <b>87,0</b> | <b>80,5</b> | ▼ |
| <i>competenza dell'operatore</i>   | %            | 82,3        | 80,0        |   |
| <i>chiarezza delle risposte fornite</i>                                  | %            | 84,0        | 78,8        | ▼ |
| <b>sportello</b>   | <b>0-100</b> | <b>90,0</b> | <b>75,9</b> | ▼ |
| <i>competenza dell'operatore</i>   | %            | 91,4        | 82,2        | ▼ |
| <i>tempi di attesa</i>   | %            | 83,4        | 51,0        | ▼ |
| <b>SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)</b> |              |             |             |   |
| attività di distribuzione (CSI complessivo)                              | 0-100        | 90,2        | 88,4        |   |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualità</b>                       |              |             |             |   |
| <b>aspetti tecnici del servizio</b>                                      | <b>0-100</b> | <b>96,8</b> | <b>95,1</b> |   |
| <i>continuità del servizio</i>   | %            | 97,2        | 94,4        |   |
| <i>costanza della tensione</i>   | %            | 95,6        | 93,8        |   |
| <b>interruzione programmata</b>  | <b>0-100</b> | <b>95,3</b> | <b>90,9</b> |   |
| <i>correttezza di informazione sui tempi di ripristino</i>               | %            | 95,6        | 89,7        | ▼ |

|   | u. m.        | 2014        | 2015        |   |
|---|--------------|-------------|-------------|---|
| <i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i>   | %            | 94,9        | 88,8        | ▼ |
| <b>segnalazione guasti</b>  | <b>0-100</b> | <b>83,6</b> | <b>83,5</b> |   |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i>   | %            | 85,8        | 82,6        |   |
| <i>cortesìa e disponibilit  dell'operatore</i>  | %            | 88,4        | 85,5        |   |
| <b>intervento tecnico</b>   | <b>0-100</b> | <b>82,0</b> | <b>77,3</b> | ▼ |
| <i>rapidit  di intervento dopo la richiesta</i>   | %            | 81,7        | 69,7        | ▼ |
| <i>competenza dei tecnici</i>   | %            | 80,7        | 81,8        |   |
| <b>SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)</b>   |              |             |             |   |
| <b>servizio di illuminazione (CSI complessivo)</b>  | <b>0-100</b> | <b>77,7</b> | <b>77,3</b> |   |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualit </b>  |              |             |             |   |
| <b>aspetti tecnici del servizio (imputabili ad Acea)</b>  | <b>0-100</b> | <b>80,5</b> | <b>78,0</b> |   |
| <i>continuit  del servizio</i>  | %            | 77,7        | 71,9        | ▼ |
| <i>orari di accensione e spegnimento</i>  | %            | 87,2        | 83,4        |   |
| <b>aspetti tecnici del servizio (imputabili ad altri)</b>   | <b>0-100</b> | <b>75,4</b> | <b>75,9</b> |   |
| <i>presenza/capillarit  del servizio di illuminazione in citt </i>                                    | %            | 79,2        | 75,2        |   |
| <i>grado/livello di illuminazione (intensit )</i>   | %            | 72,7        | 72,3        |   |
| <b>segnalazione guasti</b>  | <b>0-100</b> | <b>76,6</b> | <b>79,0</b> |   |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i>   | %            | 78,5        | 77,9        |   |
| <i>tempi di attesa al telefono</i>  | %            | 69,4        | 68,6        | ▼ |
| <b>SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)</b>                        |              |             |             |   |
| <b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>  | <b>0-100</b> | <b>88,5</b> | <b>86,0</b> |   |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualit </b>  |              |             |             |   |
| <b>aspetti tecnici del servizio</b>   | <b>0-100</b> | <b>97,9</b> | <b>96,9</b> |   |
| <i>continuit  del servizio</i>  | %            | 99,2        | 97,3        |   |
| <i>livello di pressione dell'acqua</i>  | %            | 93,7        | 93,5        |   |
| <b>fatturazione</b>   | <b>0-100</b> | <b>86,2</b> | <b>87,1</b> |   |
| <i>correttezza degli importi</i>  | %            | 88,2        | 86,8        |   |
| <i>chiarezza e facilit  lettura bolletta</i>  | %            | 87,3        | 86,1        |   |
| <b>segnalazione guasti</b>  | <b>0-100</b> | <b>80,9</b> | <b>75,6</b> | ▼ |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i>   | %            | 82,8        | 76,7        |   |
| <i>tempi di attesa al telefono</i>  | %            | 74,2        | 69,2        | ▼ |
| <b>intervento tecnico</b>   | <b>0-100</b> | <b>80,6</b> | <b>71,2</b> | ▼ |
| <i>rapidit  di intervento dopo la richiesta</i>   | %            | 73,3        | 59,2        | ▼ |
| <i>competenza dei tecnici</i>   | %            | 84,9        | 79,7        | ▼ |
| <b>numero verde commerciale</b>   | <b>0-100</b> | <b>84,9</b> | <b>82,4</b> |   |
| <i>competenza dell'operatore</i>  | %            | 87,5        | 81,8        | ▼ |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite (*)</i>   | %            | -           | 81,5        |   |
| <b>sportello (**)</b>   | <b>0-100</b> | <b>89,9</b> | <b>85,8</b> |   |
| <i>competenza dell'operatore</i>  | %            | 90,7        | 88,0        |   |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite (*)</i>   | %            | -           | 88,0        |   |
| <b>SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)</b> |              |             |             |   |
| <b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>  | <b>0-100</b> | <b>79,7</b> | <b>74,7</b> | ▼ |
| <b>aspetti del servizio ed elementi di qualit </b>  |              |             |             |   |
| <b>aspetti tecnici del servizio</b>   | <b>0-100</b> | <b>75,7</b> | <b>72,9</b> |   |
| <i>continuit  del servizio</i>  | %            | 74,9        | 70,5        |   |
| <i>livello di pressione dell'acqua</i>  | %            | 79,2        | 73,6        | ▼ |
| <b>fatturazione</b>   | <b>0-100</b> | <b>73,4</b> | <b>64,7</b> | ▼ |
| <i>correttezza degli importi</i>  | %            | 76,1        | 57,0        | ▼ |
| <i>chiarezza e facilit  lettura bolletta</i>  | %            | 75,0        | 66,8        | ▼ |
| <b>segnalazione guasti</b>  | <b>0-100</b> | <b>84,8</b> | <b>83,8</b> |   |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i>   | %            | 87,4        | 84,1        |   |
| <i>cortesìa e disponibilit  dell'operatore</i>  | %            | 91,3        | 87,3        |   |

|   | u. m.        | 2015        | 2015        |   |
|---|--------------|-------------|-------------|---|
| <b>intervento tecnico</b>                       | <b>0-100</b> | <b>90,4</b> | <b>86,3</b> |   |
| <i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i> | %            | 83,7        | 77,8        | ▼ |
| <i>competenza dei tecnici</i>                   | %            | 91,7        | 91,0        |   |
| <b>numero verde commerciale</b>                 | <b>0-100</b> | <b>84,5</b> | <b>81,1</b> |   |
| <i>competenza dell'operatore</i>                | %            | 89,8        | 80,2        | ▼ |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite (*)</i> | %            | -           | 82,6        |   |
| <b>sportello</b>                                | <b>0-100</b> | <b>92,4</b> | <b>82,1</b> | ▼ |
| <i>competenza dell'operatore</i>                | %            | 89,8        | 92,5        |   |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite (*)</i> | %            | -           | 92,4        |   |

(\*) Elemento di qualità introdotto nel 2015.

(\*\*) Per l'elemento di qualità "sportello", servizio idrico (Roma e Fiumicino), il giudizio rilevato nel 2015 riguarda solo il primo semestre; non è stato possibile, per ragioni tecniche, ripetere la rilevazione nel secondo semestre.

**NB:** si segnalano, in tabella, solo gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga tuttavia presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).

## LA QUALITÀ EROGATA

Ogni anno Acea, tramite le società operative che gestiscono i servizi, interviene per **rinnovare o ampliare le infrastrutture** (reti e impianti), **ottimizzarne la gestione, rendere più efficaci e tempestivi i ripristini in caso di guasti, affinché la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento**. Altrettanta cura viene dedicata ai **processi che rendono più efficiente il contatto con i clienti**, formando il personale e sviluppando adeguati strumenti di gestione commerciale.

È proseguita, nel 2015, l'implementazione del **progetto Acea2.0**, più volte richiamato nel presente documento, dal quale ci si attende l'**evoluzione dei processi operativi chiave del Gruppo**: dall'organizzazione del lavoro alla gestione dei contatti con i clienti, e un **rilevante impulso al miglioramento della qualità dei servizi** (vedi oltre, *La qualità nell'area idrica*).

L'attività di **monitoraggio e analisi delle prestazioni**, volta a controllare la qualità erogata dei servizi, consente di focalizzarsi sulle 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)**.
- in particolare, per il settore idrico, dal 2012 sotto il controllo dell'AEEGSI, a fine 2015 è stata pubblicata la **delibera 655/2015/R/Idr<sup>25</sup>**, che **stabilisce**, in analogia con quanto già da tempo in vigore per il settore elettrico, **i livelli specifici e generali di qualità contrat-**

**tuale del servizio idrico**, individuando tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza. In particolare, per le prestazioni soggette a standard specifici di qualità sono previsti, in caso di mancato rispetto dei tempi indicati per l'esecuzione, indennizzi automatici da riconoscere all'utente. Per le prestazioni soggette a standard generali, il mancato rispetto per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestore. L'Autorità ha inoltre anticipato che, con successivi provvedimenti, definirà il meccanismo incentivante per il conseguimento di miglioramenti della qualità superiori rispetto ai livelli minimi fissati. La delibera definisce anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. **L'avvio della regolazione di qualità è previsto dal 1° luglio 2016**, mentre, per altri ambiti, tra cui l'applicazione degli standard relativi ai call center, l'entrata in vigore è prevista dal 2017. **Per quanto non ancora disciplinato restano in vigore la Carta dei servizi e il Regolamento di utenza.**

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

<sup>25</sup> Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII).

## La qualità nell'area energia



NEL 2015, **19 interventi** DI ATTUAZIONE DEL PIANO REGOLATORE MT, CON AUMENTO CAPACITÀ DI TRASPORTO RETE E RIDUZIONE PERDITE



**93 sostegni** E **19 km** DI LINEE AEREE AT DISMESSI NELL'ANNO



**6.038 nodi MT** IN TELECONTROLLO



MESSI IN OPERA

**242 km** di cavo MT a 20 kV  
E **194 km** di cavo BT  
PER L'AMMODERNAMENTO  
E POTENZIAMENTO DELLE RETI



REALIZZATE O AMPIATE

**107 cabine secondarie**  
E RICOSTRUITE  
**1.192 cabine in esercizio**  
PER SODDISFARE LA DOMANDA DI  
NUOVE CONNESSIONI E AUMENTI  
DI POTENZA

**Acea Distribuzione**, titolare della concessione ministeriale, gestisce il servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello.

Pianifica ed esegue gli interventi per l'**ammodernamento e l'ampliamento delle infrastrutture**, costituite da **linee elettriche in alta, media e bassa tensione**, da **cabine primarie e secondarie**, dai **sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia** prelevata e immessa in rete.

La società svolge le attività secondo procedure conformi ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*). Per quanto concerne i lavori affidati in appalto, Acea Distribuzione applica, da diversi anni, un **sistema di controllo e monitoraggio dei parametri di qualità, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavori**, tramite verifiche svolte da un'Unità aziendale dedicata (vedi il capitolo *Fornitori*).

Gli interventi sulle infrastrutture, finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio**, secondo gli obiettivi stabiliti dall'AEEGSI, nonché ad **aumentare l'efficienza energetica delle reti**, vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti correlata all'espansione urbana e all'incremento delle applicazioni dell'energia elettrica.

Acea Distribuzione ha portato avanti, nel 2015, interventi di **rinnovamento delle infrastrutture energetiche e progetti di innovazione tecnologica**.

Tra gli interventi sulle infrastrutture si segnala la **progressiva attuazione del Piano Regolatore MT**, che prevede la **realizzazione di nuove dorsali** al fine di **razionalizzare e potenziare la rete** e, contestualmente, **attuare il cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV**. Tali interventi sono funzionali a garantire l'elevato livello di qualità del servizio elettrico: il passaggio ad un valore più elevato di tensione, infatti, **aumenta in modo rilevante la capacità di trasporto della rete**, garantendo un buon margine di potenza residua per nuove connessioni, e **riduce le perdite fisiche di energia e le cadute di tensione**. Nel corso del 2015 sono stati avviati, complessivamente, **19 interventi di attuazione del Piano Regolatore MT** (5 nell'area centro nord, 7 nell'area est-sudest e 7 nell'area sud-ovest del territorio di Roma).

Ogni anno vengono svolte le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture, che comportano interventi di **costruzione, ampliamento, trasformazione, ammodernamento, potenziamento, dismissione** - e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, **misura, protezione, manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle **cabine primarie e secondarie**, sulle **linee in alta tensione (AT)**, nonché **sulle reti in bassa e media tensione (BT ed MT)**. Ciascuno di questi interventi, i principali dei quali sono riportati nel box dedicato, rende possibile la distribuzione dell'energia elettrica nel perseguimento del costante miglioramento, in termini di disponibilità e continuità dell'erogazione e qualità del servizio reso (vedi box dedicato sui principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche).

## I PRINCIPALI INTERVENTI 2015 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

### PROTEZIONE E MISURE AT E MT

X

Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio **sistemi di protezione elettrica per 50 nuovi stalli linea MT** e **interventi sulle protezioni elettriche** presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (57 montanti AT, 332 montanti MT, 30 trasformatori AT/MT e MT/MT e 3 equilibratori automatici del carico).

Sono stati installati 3 analizzatori di rete per la verifica della qualità della tensione presso altrettanti clienti MT.

Sono state eseguite **misure della resistenza di terra presso 3.150 cabine secondarie** e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 17 cabine primarie e 22 cabine secondarie.

## LINEE AT E CABINE PRIMARIE

X

Sono stati **avviati i lavori di costruzione delle linee aeree Flaminia – Cassia e Roma Nord – Bufalotta, che consentiranno**, una volta ultimati, **la dismissione di tratti significativi** (9,7 km ciascuno) di altre linee (Flaminia-Grottarossa e Flaminia-Bufalotta), **attualmente, per oltre 3 km, entro il Parco di Vejo.**

Sono stati **conclusi i lavori di ricostruzione della linea aerea a 150 kV “Roma Nord-Prati Fiscali”, per incrementarne la portata.**

Sono stati **conclusi i lavori di demolizione della linea aerea a 60 kV Casal Palocco – Lido, per un totale di 29 sostegni e 6 km di linea dismessi** ed è in corso la demolizione della linea aerea a 60 kV Vitinia – Lido; in particolare, **nel 2015 sono stati demoliti 64 sostegni e 13 km di linea aerea.**

La nuova **cabina primaria Cecchignola è entrata in esercizio** e sono finite le opere di finitura dell’impianto. Nel corso del 2015, inoltre, si sono svolte attività di **adeguamento, ampliamento e ricostruzione in ulteriori 20 cabine primarie.**

L’installazione del **sistema Petersen, che ha rilevanti effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete**, è stata avviata presso 5 cabine primarie ed ultimata presso altre 5 cabine, dove il sistema esistente è stato ampliato.

Si sono svolte, infine: le **attività di manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su **110 interruttori AT**; la **manutenzione programmata su 780 interruttori MT**; la **revisione di 14 variatori sotto carico** di trasformatori di potenza, **21 trasformatori di tensione AT e 33 trasformatori di corrente AT.**

## LINEE MT E BT

X

Per l’**ammodernamento e il potenziamento della rete**, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, **sono stati messi in opera circa 242 km di cavo MT a 20 kV** (225 km per rifacimento e 17 km per ampliamento).

Nell’ambito della **manutenzione straordinaria** di linee aeree MT: sono stati eseguiti **45 interventi** per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc..

Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, **sono stati messi in opera circa 194 km di cavo BT** (133 km per rifacimento e 61 km per ampliamento).

Tra le attività finalizzate al **miglioramento della qualità del servizio**, sono stati eseguiti **230 interventi puntuali di rinnovamento rete.** Sono stati realizzati **interventi di cambio tensione** sulla rete BT, da 220 V a 380 V, che hanno coinvolto 12.124 clienti.

## CABINE SECONDARIE (MT E BT) E TELECONTROLLO

X

Sono state **realizzate o ampliate 107 cabine secondarie**, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi.

**Sono state ricostruite (in tutto o in parte) 1.191 cabine** in esercizio, per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature.

Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti: **654 interventi di manutenzione straordinaria, 132 interventi di manutenzione ordinaria e 3.759 ispezioni** per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali.

Il **telecontrollo è stato esteso** ad ulteriori 80 cabine secondarie e 300 recloser, arrivando, al 31/12/2015, a **6.038 nodi MT telecontrollati.** Sono stati svolti, infine, 3.550 interventi manutentivi.

Con riferimento all’**innovazione tecnologica, Acea Distribuzione ha già realizzato, e continua a sviluppare**, anche in sinergia con altri soggetti industriali, **progetti all’avanguardia** nell’ambito delle “**reti intelligenti**” – *smart grid* –, dei **sistemi di gestione avanzata delle reti, dello storage distribuito e nell’ambito**, più vasto, delle “**smart city**”. (vedi capitolo *Istituzioni e Impresa*, paragrafo *L’impegno in ricerca e innovazione*).

Per quanto concerne le iniziative legate allo sviluppo della **mobilità elettrica nella Capitale**, a valle degli accordi stipulati e perfezionati tra Acea Distribuzione, Enel e Comune di Roma in anni precedenti, **il progetto è proseguito** ed Acea Distribuzione, dopo aver installato e messo in opera nel 2013 le prime 12 stazioni di ricarica per veicoli elettrici ed aver individuato, nel 2014, insieme con Enel e l’Asses-

sorato del Comune di Roma, i restanti siti di installazione, **nel 2015 ha partecipato alle attività per l’ottenimento delle autorizzazioni** (Conferenza di Servizi) **per l’installazione di ulteriori 88 stazioni di ricarica**, dislocate nel territorio della Capitale.

Sono proseguiti nell’anno anche i lavori di **estensione**, nella Capitale, **della rete di comunicazione in fibra ottica a “banda ultralarga”** (con connessione internet a 100 Megabit al secondo), previste dal **protocollo d’intesa**, siglato nel 2013, tra Acea, Telecom e Fastweb, e **rinnovato nell’aprile 2015 con i medesimi soggetti e con Vodafone. Gli accordi prevedono la realizzazione di circa 7.000 nuovi punti di fornitura di energia elettrica**, con l’applicazione di tecniche che minimizzano l’impatto ambientale all’atto della posa delle infrastrutture, quali il *no-dig* (posa in opera delle fibre senza l’apertura di trincee a cielo aperto) e le

mini-trincee, che limitano le attività di scavo. Al **31 dicembre 2015** Acea Distribuzione ha **attivato 4.582 nuovi punti di fornitura di energia elettrica**, per una lunghezza complessiva pari a circa 78,6 km di scavi.

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering**, nel 2015 è proseguito il progetto pilota - avviato lo scorso anno - per la **sperimentazione di una tecnologia alternativa**, con l'installazione di 4 concentratori su 3 cabine secondarie e di circa 420 contatori su clienti alimentati da quest'ultime. Le analisi e il confronto tra le diverse tecnologie si concluderà nel corso del 2016, con la predisposizione di una quarta cabina. **Acea Distribuzione** ha anche avviato nel corso del 2015 lo studio di fattibilità per l'implementazione di alcuni progetti pilota per un **sistema di Smart Metering multiservizio**, in particolare a supporto del settore idrico. A valle dello studio di fattibilità, è prevista la relativa implementazione nel 2016. È inoltre continuata l'**installazione dei contatori digitali in telegestione**, presso le utenze attive in bassa tensione, con ulteriori **51.296 apparecchi** per un **totale, al 31/12/2015, di 1.598.037 misuratori installati su utenze attive in bassa tensione**, pari al 98,7% del totale delle utenze BT.

### I livelli di qualità regolamentati dall'AEEGSI

**I parametri di qualità del servizio elettrico – 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 Delibere<sup>26</sup>, attualmente vigenti, volte a **regolare la qualità dei servizi** di distribuzione, misura, trasmissione **per il IV periodo di regolazione 2012-2015** e la qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas. 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"**<sup>27</sup>, sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (vedi tabelle nn. 19, 22-26). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (vedi tabella n. 19). 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.

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Acea Distribuzione**; le **performance 2015** 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, mostrano una tendenziale tenuta delle performance, con rare eccezioni,

**entro i margini di rispetto del tempo massimo** indicato dagli standard.

Anche 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 (vedi tabella n. 12, in fondo al paragrafo).

Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti<sup>28</sup>, erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, a partire da un importo base<sup>29</sup>, che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per quanto concerne i livelli di rispetto degli standard "specifici" relativi alle attività di vendita, svolte da Acea Energia, pur in presenza di contrazioni nelle percentuali di rispetto del tempo massimo, si evidenzia, sia nel mercato libero che nel servizio di maggior tutela, un notevole miglioramento della prestazione di "risposta motivata a reclami scritti". Vi è da tenere in considerazione che nella seconda parte dell'anno ha pesato lo smaltimento di un accumulo pregresso, attività frutto di un innovativo processo di miglioramento e trasformazione orientato ad ottenere un radicale sviluppo delle performance della società in tutti i canali di contatto (vedi tabella n. 13 in fondo al paragrafo).

L'**Autorità** definisce e aggiorna anche i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio<sup>30</sup>, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti.

Si evidenzia che **gli indicatori di continuità** relativi all'esercizio 2015 sono quelli comunicati all'AEEGSI e ancora in attesa di certificazione<sup>31</sup>.

Il dato rappresentato in tabella n. 14 indica risultati prevalentemente positivi, per le performance di Acea Distribuzione, negli ambiti di media e bassa concentrazione, mentre, sull'alta concentrazione hanno avuto incidenza le particolari condizioni climatiche del luglio 2015 in cui sono state registrate altissime temperature per lunghi periodi di tempo, che hanno comportato il funzionamento della rete elettrica al di fuori dei parametri di progetto.

Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per gli utenti in MT**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti<sup>32</sup> in caso di interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito.

Relativamente al 2015 sono stati indennizzati 27 utenti MT e 11.760 utenti BT.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> L'indennizzo, secondo le disposizioni dell'Autorità, è corrisposto al cliente, portandolo in detrazione in bolletta o procedendo all'emissione di assegno, entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o, al più tardi, dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.

<sup>29</sup> L'importo, attualmente definito dall'Autorità, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione.

<sup>30</sup> Delibera n. 198/11 e successive integrazioni.

<sup>31</sup> Una volta verificati i dati, l'Autorità li rende pubblici e consultabili nel proprio sito web ([www.autorità.energia.it](http://www.autorità.energia.it)).

<sup>32</sup> 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.



**TABELLA N. 12**
**INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2014-2015) - (parametri AEEGSI e performance di Acea Distribuzione; dati comunicati all'AEEGSI)**
**DISTRIBUZIONE ENERGIA**
**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

| PRESTAZIONI   | PARAMETRI AEEGSI<br>- tempo max<br>entro cui eseguire<br>la prestazione | 2014   |   | 2015   |   |
|---|---|--|---|--|---|
|   |   | tempo medio<br>effettivo di<br>esecuzione<br>prestazioni | percentuale di<br>rispetto<br>tempo max | tempo medio<br>effettivo di<br>esecuzione<br>prestazioni | percentuale di<br>rispetto<br>tempo max |
| <b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>   |   |  |   |  |   |
| <b>CLIENTI DOMESTICI</b>  |   |  | <b>PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE</b>   |  |   |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)  | 20 gg. lav.   | 7,20   | 98,96%                                  | 7,09   | 99,06%                                  |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)   | 15 gg. lav.   | 5,39   | 99,66%                                  | 5,00   | 99,78%                                  |
| attivazione della fornitura   | 5 gg. lav.  | 1,19   | 99,94%                                  | 1,27   | 99,75%                                  |
| disattivazione fornitura su richiesta cliente   | 5 gg. lav.  | 0,81   | 99,90%                                  | 0,82   | 99,85%                                  |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità   | 1 g. feriale  | 0,14   | 99,71%                                  | 0,19   | 99,73%                                  |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)       | 3 ore   | 2,84   | 78,78%                                  | 2,78   | 81,03%                                  |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00) | 4 ore   | 2,51   | 89,20%                                  | 2,35   | 89,86%                                  |
| comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente   | 15 gg. lav.   | 8,36   | 90,26%                                  | 9,41   | 89,29%                                  |
| comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente  | 20 gg. lav.   | 14,00  | 100,00%                                 | 28,00  | 0,00%                                   |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente  | 2 ore   | (.)  | 99,90%                                  | /  | 99,82%                                  |
| sostituzione gruppo di misura guasto (*)  | 15 gg. lav.   | 8,64   | 99,79%                                  | 10,89  | 99,42%                                  |
| ripristino della corretta tensione di fornitura (*)   | 50 gg. lav.   | /  | /                                       | 12,00  | 100,00%                                 |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee) (*)   | 10 gg. lav.   | /  | /                                       | /  | /                                       |
| esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW) (*)  | 5 gg. lav.  | /  | /                                       | /  | /                                       |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW) (*)  | 10 gg. lav.   | /  | /                                       | /  | /                                       |
| <b>CLIENTI NON DOMESTICI</b>  |   |  | <b>PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE</b>   |  |   |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)  | 20 gg. lav.   | 7,48   | 99,46%                                  | 7,11   | 99,36%                                  |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)   | 15 gg. lav.   | 5,22   | 99,85%                                  | 4,53   | 99,81%                                  |
| attivazione della fornitura   | 5 gg. lav.  | 1,20   | 99,87%                                  | 1,27   | 99,69%                                  |
| disattivazione fornitura su richiesta cliente   | 5 gg. lav.  | 1,03   | 99,83%                                  | 2,43   | 99,30%                                  |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità   | 1 g. feriale  | 0,19   | 99,64%                                  | 0,19   | 99,69%                                  |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)       | 3 ore   | 2,71   | 77,43%                                  | 2,95   | 78,33%                                  |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00) | 4 ore   | 2,21   | 92,67%                                  | 2,41   | 88,85%                                  |
| comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente   | 15 gg. lav.   | 8,30   | 91,84%                                  | 8,84   | 90,75%                                  |
| comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente  | 20 gg. lav.   | 80,00  | 0,00%                                   | 47,67  | 0,00%                                   |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente  | 2 ore   | (.)  | 99,89%                                  | /  | 99,85%                                  |
| sostituzione gruppo di misura guasto (*)  | 15 gg. lav.   | 7,49   | 99,35%                                  | 9,20   | 99,43%                                  |
| ripristino della corretta tensione di fornitura (*)   | 50 gg. lav.   | /  | /                                       | /  | /                                       |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee) (*)   | 10 gg. lav.   | 2,86   | 99,05%                                  | 3,28   | 98,64%                                  |
| esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW) (*)  | 5 gg. lav.  | 2,11   | 99,82%                                  | 2,07   | 99,73%                                  |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW) (*)  | 10 gg. lav.   | 2,10   | 100%                                    | 2,34   | 99,36%                                  |

## FORNITURE IN MEDIA TENSIONE

| CLIENTI FINALI   |              | PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE |        |       |         |
|--|--------------|--------------------------------|--------|-------|---------|
| preventivi per lavori su reti MT                                       | 40 gg. lav.  | 18,89                          | 90,91% | 16,94 | 85,71%  |
| esecuzione di lavori semplici  | 30 gg. lav.  | 4,18                           | 100%   | 5,07  | 100,00% |
| attivazione della fornitura  | 5 gg. lav.   | 2,37                           | 100%   | 3,10  | 100,00% |
| disattivazione della fornitura su richiesta                            | 7 gg. lav.   | 2,30                           | 100%   | 2,63  | 100,00% |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità                    | 1 g. feriale | 0,53                           | 97,30% | 0,41  | 100,00% |
| comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente     | 15 gg. lav.  | 6,86                           | 95,24% | 6,32  | 100,00% |
| comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta | 20 gg. lav.  | /                              | /      | 57,50 | 33,33%  |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente       | 2 ore        | (.)                            | 100%   | (.)   | 100,00% |
| sostituzione gruppo di misura guasto (*)                               | 15 gg. lav.  | 1,73                           | 100%   | 0,56  | 100,00% |
| ripristino della corretta tensione di fornitura (*)                    | 50 gg. lav.  | /                              | /      | /     | /       |

### COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (\*)

|   |   |       |        |       |        |
|---|---|-------|--------|-------|--------|
| dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)     | 10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta | 11,86 | 52,81% | 21,54 | 58,74% |
| dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura) | 15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta | 13,00 | 92,49% | 9,32  | 96,61% |

## LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

| PRESTAZIONI | PARAMETRI AEEGSI percentuale minima di prestazioni eseguite entro un tempo max | 2014  |  | 2015  |  |
|-------------|--|---|--|---|--|
|             |  | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo |

### FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)

| CLIENTI FINALI   |                         | PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE |        |       |        |
|--|-------------------------|--------------------------------|--------|-------|--------|
| esecuzione di lavori complessi   | 85% entro 60 gg. lav.   | 13,75                          | 99,11% | 14,50 | 94,03% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 90% entro 30 gg. solari | 13,72                          | 99,73% | 17,29 | 99,22% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura          | 90% entro 30 gg. solari | 125,68                         | 40,62% | 32,06 | 58,33% |

### CLIENTI NON DOMESTICI

|  |                         | PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE |        |       |        |
|--|-------------------------|--------------------------------|--------|-------|--------|
| esecuzione di lavori complessi   | 85% entro 60 gg. lav.   | 13,65                          | 99,40% | 11,21 | 98,79% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 90% entro 30 gg. solari | 14,88                          | 99,61% | 18,40 | 98,97% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura          | 90% entro 30 gg. solari | 96,10                          | 43,78% | 33,51 | 53,43% |

### FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)

| CLIENTI FINALI   |                         | PERFORMANCE ACEA DISTRIBUZIONE |        |       |         |
|--|-------------------------|--------------------------------|--------|-------|---------|
| esecuzione di lavori complessi   | 90% entro 60 gg. lav.   | 6,50                           | 100%   | 9,48  | 100,00% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 95% entro 30 gg. solari | 7,91                           | 100%   | 6,85  | 99,77%  |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura          | 95% entro 30 gg. solari | 119,56                         | 30,43% | 34,25 | 50,00%  |

(\*) In caso di mancato rispetto dei parametri di riferimento viene corrisposto al cliente-venditore un indennizzo automatico base di 20 euro.

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

**TABELLA N. 13**

**INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2014-2015) - (parametri AEEGSI e performance di Acea Energia) (dati comunicati all'AEEGSI)**

**VENDITA ENERGIA**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (\*)**

| PRESTAZIONI                         | PARAMETRI AEEGSI - tempo max entro cui eseguire la prestazione | percentuale di rispetto tempo max |       |
|-------------------------------------|--|-----------------------------------|-------|
|                                     |  | 2014                              | 2015  |
| <b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>   |  | <b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>   |       |
| rettifiche di fatturazione          | 90 gg. solari  | 85,7%                             | 64%   |
| rettifiche di doppia fatturazione   | 20 gg. solari  | -                                 | 42,9% |
| risposta motivata a reclami scritti | 40 gg. solari  | 65,7%                             | 85,2% |
| <b>MERCATO LIBERO</b>               |  | <b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>   |       |
| rettifiche di fatturazione          | 90 gg. solari  | 97,7%                             | 93,2% |
| rettifiche di doppia fatturazione   | 20 gg. solari  | 61,1%                             | 20,4% |
| risposta motivata a reclami scritti | 40 gg. solari  | 54%                               | 65,6% |

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

| PRESTAZIONI  | PARAMETRI AEEGSI - percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max | percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max |       |
|--|---|---|-------|
|  |   | 2014  | 2015  |
| <b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>                      |   | <b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>                     |       |
| risposta a richieste scritte di informazioni           | 95% entro 30 gg. solari   | 97,8%   | 97,6% |
| risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione | 95% entro 40 gg. solari   | 96,8%   | 96,4% |
| <b>MERCATO LIBERO</b>                                  |   | <b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>                     |       |
| risposta a richieste scritte di informazioni           | 95% entro 30 gg. solari   | 96,3%   | 96,9% |
| risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione | 95% entro 40 gg. solari   | 96,6%   | 95,8% |

(\*) I clienti del servizio in maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro.

**TABELLA N. 14**

**INDICATORI SOCIALI: DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2013-2015) – (parametri AEEGSI e performance di Acea Distribuzione; 2013-2014: dati certificati dall'AEEGSI; 2015: dati provvisori comunicati all'AEEGSI, in attesa di certificazione)**

**DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT**

**DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO**

| PRESTAZIONI          | durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell' esercente per cliente BT l' anno (minuti) |       |       | percentuale di miglioramento |               |
|----------------------|---|-------|-------|------------------------------|---------------|
|                      | 2013  | 2014  | 2015  | 2015 vs. 2013                | 2015 vs. 2014 |
| alta concentrazione  | 32,05   | 30,23 | 34,55 | - 7,8%                       | - 14,3%       |
| media concentrazione | 51,18   | 54,73 | 49,70 | 2,9%                         | 9,2%          |
| bassa concentrazione | 75,72   | 51,51 | 58,38 | 22,9%                        | - 13,3%       |

**N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (\*)**

| PRESTAZIONI          | n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell' esercente per cliente BT l' anno |      |      | percentuale di miglioramento |               |
|----------------------|--|------|------|------------------------------|---------------|
|                      | 2013   | 2014 | 2015 | 2015 vs. 2013                | 2015 vs. 2014 |
| alta concentrazione  | 1,69   | 1,44 | 1,74 | - 3,0%                       | - 20,8%       |
| media concentrazione | 3,50   | 3,30 | 2,79 | 20,3%                        | 15,5%         |
| bassa concentrazione | 4,79   | 3,97 | 3,46 | 27,8%                        | 12,8%         |

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

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

## La qualità nell'area illuminazione pubblica



**195.176 punti luce**  
E **220.175 lampade**  
GESTITI A ROMA



REINSTALLATI  
**493 sostegni** CORROSI  
E SOSTITUITE  
**10.302 lampade**



NEL 2015 INSTALLATI

**6.553 punti luce a LED**  
(4.434 nell'area periferica  
di Tor Bella Monaca)



**illuminazione artistica**  
PER FONTANA DI TREVÌ  
E I FORI IMPERIALI

L'illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale di Roma è affidata in gestione ad **Acea Illuminazione Pubblica**, in virtù del *Contratto di servizio*<sup>33</sup> stipulato tra Acea SpA e il Comune di Roma. Il territorio ha un'estensione di circa **1.300 km<sup>2</sup>**, equivalente a circa 7 volte il territorio di Milano.

La società cura le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione delle reti e degli impianti**. Tutta l'operatività si svolge nel rispetto di procedure conformi ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Gli interventi sul territorio 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 am-**

**ministrazione locale e delle Sovrintendenze**, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali. La società, oltre ad assolvere al servizio svolto per il Comune di Roma, rende disponibili le proprie competenze anche ad altri soggetti interessati.

## ACEA 2.0

Nel 2015 sono proseguite le attività che porteranno, nel 2016, all'introduzione del **progetto WFM** (Workforce Management) nella gestione operativa. Il progetto prevede l'**implementazione di nuovi sistemi informativi** certificati e centralizzati (SAP) e l'introduzione di moderne **tecnologie mobili** per l'assegnazione e consuntivazione, in tempo reale, delle attività sul campo.

**TABELLA N. 15**  
**I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2015)**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| punti luce (n.)                    | <b>195.176</b> (+1,3% rispetto al 2014) |
| p. luce artistico monumentale (n.) | <b>circa 11.000</b>                     |
| lampade (n.)                       | <b>220.175</b> (+1% rispetto al 2014)   |
| rete elettrica MT e BT (km)        | <b>7.835</b> (+1% rispetto al 2014)     |

Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica**, effettuati nel 2015, in ambito funzionale e artistico monumentale, si segnalano le nuove realizzazioni per la via e la **galleria Prenestina Bis**, le **trasformazioni di circa 5.000 punti luce** in area periferica, gli interventi per le **stazioni metropolitane** e per la **riqualificazione della via Ardeatina**, il nuovo impianto di illuminazione artistica dell'area archeologica dei **Fori Imperiali** (vedi i box dedicati).

Nel 2015 sono state **affidate le gare per la fornitura ed installazione dei corpi illuminanti destinati alla trasformazione a LED degli impianti di illuminazione pubblica della città**, secondo il Piano definito nel 2014 con Roma Capitale, ed ancora in via di perfezionamento<sup>34</sup>. Nel corso dell'anno, inoltre, sempre su mandato dell'Amministrazione capitolina, è stato realizzato uno stralcio del Piano generale, con la **trasformazione di 4.434 punti luce a tecnologia LED** nell'area periferica di **Tor Bella Monaca**. Questa prima installazione ha **confermato i dati del risparmio energetico atteso**, pari a **circa il 55%**.

Allo scopo di ottimizzare i processi operativi, Acea Illuminazione pubblica **ha sviluppato un sistema di acquisizio-**

**ne anagrafica interattivo** finalizzato al censimento delle apparecchiature a LED oggetto di trasformazione, che consente di acquisire e aggiornare lo stato dei punti luce con le loro apparecchiature in tempo reale, durante le operazioni di installazione per mezzo di dispositivi mobili connessi in rete (vedi capitolo *Istituzioni e Impresa*, paragrafo *L'impegno in ricerca e innovazione*).

Nell'ambito delle **indagini di customer satisfaction 2015**, realizzate in due rilevazioni semestrali, Acea ha voluto svolgere un **approfondimento sul tema dell'illuminazione a LED**: è risultato, come media delle due rilevazioni, che circa il 61% dei 2.400 intervistati conosce la nuova tecnologia dei corpi illuminanti e il **30,4% ha avuto modo di notare l'illuminazione a LED su strada**. Secondo gli intervistati, i **tre principali vantaggi** correlati a questa tecnologia, sono: l'efficienza energetica, per l'83%, la migliore distinguibilità dei colori su strada, per il 18%, e, per il 9%, il rispetto ambientale. Complessivamente, **l'87,6% del campione di intervistati ritiene che il progetto di illuminazione stradale a LED sia importante per la città**.

<sup>33</sup> 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.

<sup>34</sup> Il Piano, predisposto nel 2014, è infatti in attesa della definizione burocratica (firma del contratto generale) da parte di Roma Capitale.

## L'INTERVENTO DI ILLUMINAZIONE DELLA GALLERIA PRENESTINA BIS

x

Dopo il **progetto pilota** realizzato lo scorso anno presso la **galleria Settecamini**, sulla via Tiburtina, il primo ad avere impiegato – in un sottovia carrabile - esclusivamente apparecchiature a Led, nel 2015 Acea ha potuto applicare i medesimi standard di costruzione, definiti nel precedente intervento, per realizzare i lavori presso la **galleria artificiale della Prenestina Bis**, che attraversa il parco di Tor Tre Teste. Gli interventi di illuminazione hanno interessato anche le sistemazioni superficiali della “bretella” Prenestina Bis (circa 1.800 m di carreggiata a doppio senso di marcia, due rotatorie ed uno svincolo), con sostegni di diverse altezze e corpi illuminanti a LED, per un totale di **138 corpi illuminanti**.

Il **sottopasso veicolare**, che ha sezione rettangolare e si estende per una **lunghezza di 450 m**, è composto da una sezione unica a doppio senso di marcia. Per il progetto si è tenuto conto delle caratteristiche geometriche della galleria, della velocità di progetto della strada (pari a 70 km/h) e delle diverse necessità dettate dalla configurazione diurna e notturna, arrivando all'individuazione delle curve di luminanza adeguate. L'impianto è stato realizzato con **apparecchi LED**, in ottica di efficientamento e risparmio energetico, e ciò ha consentito di installare **potenze ridotte del 50%** rispetto alle sorgenti tradizionali, pur **garantendo un'uniformità molto elevata dei livelli di luminanza** ottenuti. Complessivamente, sono stati installati: **310 proiettori: 90 proiettori simmetrici per l'illuminazione permanente e 220 proiettori contro-flusso per l'illuminazione di rinforzo**. Grazie al sistema di **telecontrollo** è possibile intervenire abbassando la potenza dei singoli proiettori variando il flusso luminoso nei tratti in cui i valori di luminanza devono subire graduali e sostanziali abbassamenti.

## L'ILLUMINAZIONE DELLE STAZIONI METROPOLITANE DELLE LINEE B1 E C E LA RIQUALIFICAZIONE DELLA VIA ARDEATINA

x

Nel 2015 Acea, in realizzazione del programma elaborato con Roma Metropolitane, ha illuminato, per la **linea B1, l'area antistante la stazione Jonio** e il pozzo di areazione intermedio tra la stessa e la stazione Conca d'Oro con **50 punti luce a LED**, e, per la **linea C**, le stazioni e i pozzi di areazione, **della tratta stazione Mirti – stazione Lodi**, con la posa di **294 punti luce a LED**. Per tutti gli interventi sono stati utilizzati sostegni di diversa tipologia, con armatura singola o doppia, in funzione della destinazione (aree a verde, pedonali o di viabilità).

L'intervento lungo la **via Ardeatina** rientra nelle **attività di riqualificazione** della viabilità avviate dal Comune di Roma per agevolare la circolazione veicolare particolarmente intensa da e per la città. Nello specifico, sono state realizzate tre rotatorie all'altezza di via Tor Carbone, via di Tor Pagnotta e via di Torricola, ed un intervento di riqualificazione all'altezza di Via A. Millevoi, con il **riassetto viario e l'adeguamento e l'ampliamento dell'impianto di illuminazione pubblica di tutto il tratto interessato**. Il progetto ha previsto l'installazione di **n. 143 nuovi punti luce a LED**. Dati i **vincoli archeologici e paesaggistici nell'area dell'intervento**, in accordo con la Sovrintendenza di riferimento e l'Ente parco dell'Appia antica, è stata prestata particolare attenzione sia all'ubicazione dei sostegni, per non interferire con la presenza dei numerosi reperti archeologici e dell'antica via Ardeatina sottostante, a bassa profondità, sia al contenimento dell'impatto estetico dei sostegni installati, che sono stati scelti del tipo in vetroresina, verniciati di colore verde e disposti in modo da non interferire con le diverse viste sul Parco dell'Appia antica.

### TABELLA N. 16

#### PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2015)

| tipo di intervento   | (n. punti luce)                       |
|--|---------------------------------------|
| realizzazione <b>nuovi punti luce</b> (inclusa l'artistica)                                      | 2.474 punti luce (di cui 2.055 a LED) |
| Interventi di <b>efficientamento energetico/ innovazione tecnologica</b> (sostituzioni armature) | 4.498 punti luce                      |
| <b>messa in sicurezza</b>  | 434 punti luce                        |

**NB:** la tabella include le attività svolte per il Comune di Roma e per terzi.

Acea, nel corso dell'anno, provvede altresì a svolgere gli interventi di manutenzione programmata e straordinaria degli impianti, indispensabili a mantenere l'adeguato livello di illuminazione del territorio gestito (vedi tabella n. 17).

### Tabella n. 17

#### RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2015)

| tipo di intervento  | (n.)                       |
|---|----------------------------|
| <b>verifica corrosione sostegni</b>                                       | 17.602 sostegni verificati |
| <b>sostituzione lampade</b> prima del decadimento flusso luminoso         | 10.302 lampade sostituite  |
| <b>reinstallazione sostegni</b> corrosi o abbattuti per cause accidentali | 493 sostegni reinstallati  |

Acea tiene sotto costante monitoraggio, e comunica al Comune di Roma, i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, che vengono calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione<sup>35</sup>. Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)**, entro il quale andrebbero svolti gli interventi di riparazione, e **un tempo massi-**

**mo (TMAX)**, superato il quale scatta **un sistema di penali**<sup>36</sup>. I **tempi medi di ripristino (TMR)** della funzionalità degli impianti **impiegati da Acea nel 2015** per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA** e, fatta eccezione per i guasti di rete, in marcato miglioramento rispetto alle performance dell'anno precedente (vedi tabella n. 18 e grafico n. 17).

**TABELLA N. 18**

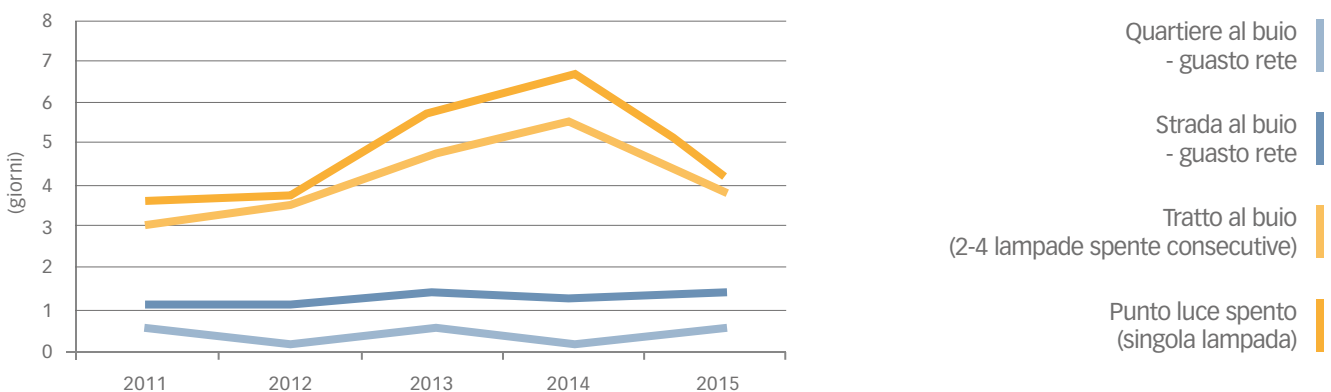
**RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2014-2015)**

| tipo di guasto   | penale per giorno di ritardo<br>(euro) | standard di prestazione da Contratto (*)                  |   | prestazione Acea |          |
|--|--|---|---|------------------|----------|
|  |  | TMRA<br>(tempo medio di ripristino ammesso)<br>(gg. lav.) | TMAX<br>(tempo massimo di ripristino)<br>(gg. lav.) | 2014             | 2015     |
| 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.   | 1,29 gg.         | 1,41 gg. |
| tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)        | 50                                     | 10 gg.  | 15 gg.  | 5,54 gg.         | 3,98 gg. |
| punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno | 25                                     | 15 gg.  | 20 gg.  | 6,64 gg.         | 4,25 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 S.p.A.

**GRAFICO N. 17**

**ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA TEMPI RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2011-2015)**



La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e segnalata dai cittadini e dal Comune di Roma tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)<sup>37</sup>. Acea Illuminazione Pubblica ha inoltre predisposto un proprio **portale web** ([www.webip.aceaspa.it](http://www.webip.aceaspa.it)) che mette a disposizione dei cittadini un canale di contatto moderno e diretto ed allo stesso tempo fornisce agli uffici di Roma Capitale uno strumento di monitoraggio sullo stato della pubblica illuminazione. Entro il 2016 sarà anche resa disponibile **un'app** che permetterà di segnalare i guasti direttamente da Smartphone geolocalizzando i guasti.

Nel 2015 sono pervenute **23.448 segnalazioni di guasto**<sup>38</sup>, un dato **in lieve diminuzione** rispetto alle 23.638 ricevute nel 2014 ed entro l'anno ne sono state **eseguite il 97,9%**. Osservando la **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto** (vedi grafico n. 19), si nota la lieve diminuzione dell'incidenza dei casi di "strada al buio" in relazione a un guasto di rete (dal 43,4% al 42%) e del "singolo punto luce spento", (dal 40,9% al 39,7%), aumenta, rispetto agli anni passati, la voce "tratto al buio", mentre confermano una bassissima incidenza (lo 0,2%) i casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

<sup>35</sup> 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.

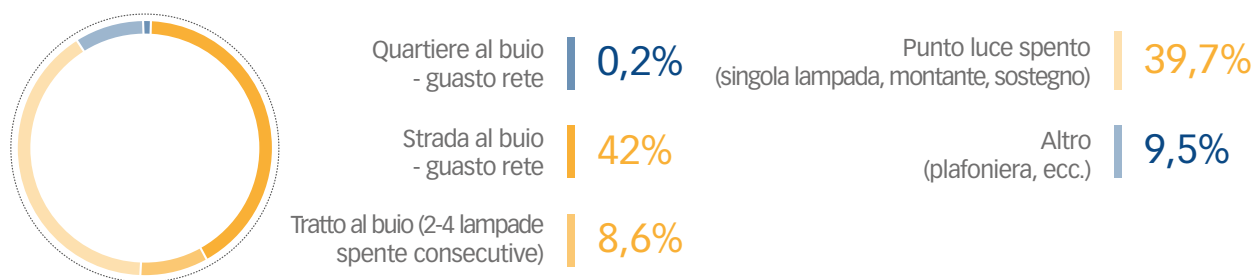
<sup>36</sup> Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Nel 2015 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 14,870, di cui 55, pari allo 0,4%, concluse oltre il tempo massimo; l'ammontare delle penali 2015 è stato di 19.900 euro (vedi anche capitolo *Istituzioni e impresa*, box su Istruttorie, premi e sanzioni).

<sup>37</sup> Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti vedi oltre, paragrafo Customer Care.

<sup>38</sup> Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

## GRAFICO N. 18

### TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE DI SEGNALAZIONI RICEVUTE (2015)



In accordo con gli Enti preposti, Acea cura la **valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico presente nella Capitale**, con oltre **11.000 punti luce** dedicati.

Nell'ambito dell'illuminazione artistica, **Acea**, data la ricchezza di monumenti presenti a Roma, dove l'azienda opera da molti anni, **vanta competenze distintive**, che rende disponibili anche per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).

Nel 2015, oltre alle consuete attività manutentive sugli impianti esistenti, Acea Illuminazione Pubblica ha realizzato diversi **interventi di rilievo**, tra i quali, l'esecuzione del progetto d'illuminazione dei **Fori Imperiali**, curato da Vittorio Storaro, con **526 proiettori** a tecnologia LED installati, la nuova illuminazione della **Fontana di Trevi**, in sinergia con Acea Ato 2, che ha curato gli interventi sull'impianto idraulico, con l'impiego di **90 proiettori** a LED (vedi i box dedicati). Il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Soprintendenza Speciale di Roma, ha inoltre richiesto all'azienda di realizzare il nuovo impianto d'illuminazione artistica, con tecnologia LED, di tutto il **complesso monumentale delle Terme**

**di Caracalla**, e, nel 2015, si è svolto un **primo intervento sull'area dell'antica Biblioteca**, che è stata valorizzata con l'impiego di 21 proiettori con una speciale temperatura di colore, in grado di caratterizzare al meglio i cromatismi delle mura antiche. Acea è poi intervenuta **presso lo storico Palazzo Piacentini**, inaugurato nel 1932 e attuale sede del Ministero dello Sviluppo Economico, dove, lo scorso anno, con la sponsorizzazione dell'azienda, fu restaurata la vetrata - dedicata a *La Carta del lavoro* - del Maestro Mario Sironi. L'intervento di illuminazione, progettato dai tecnici Acea, ha riguardato lo **"scalone d'onore"** sito all'interno; anche in questo caso si è impiegata la tecnologia a LED, installando 16 proiettori lineari in sostituzione delle vecchie lampade fluorescenti, utilizzate in precedenza entro le quattro storiche applique dell'androne, mentre, per l'illuminazione delle rampe di scale, si è scelto d'intervenire mediante l'installazione di 5 proiettori di ridotte dimensioni, fissati su specifiche staffe, progettate in modo ridurre al minimo l'impatto visivo, valorizzando gli elementi architettonici dell'ambiente.

#### NUOVA ILLUMINAZIONE PER LA FONTANA DI TREVI

x

**Acea**, su richiesta della Sovrintendenza ai Beni culturali di Roma Capitale, nell'ambito del piano di restauro delle Fontane di Roma, **ha progettato e realizzato il nuovo impianto d'illuminazione artistica**, con tecnologia LED, **della Fontana di Trevi**, che è stato finanziato dalla **Fondazione Fendi**. A tal fine, sono stati utilizzati **86 proiettori subacquei**, da 19W, con temperatura di colore a 3.500K e 4.000K **posati entro la vasca e sotto il complesso scultoreo**, e **4 proiettori** da 114W, installati **sulle mensole artistiche prospicienti la facciata**.

La realizzazione del nuovo impianto è stata resa possibile grazie al lavoro in sinergia dei tecnici della Sovrintendenza, dei restauratori, dei tecnici di Acea Ato 2, che sono intervenuti sull'impianto idrico, e dei tecnici di Acea Illuminazione Pubblica. Nella ricerca di soluzioni il meno invasive possibile Acea Illuminazione Pubblica ha fatto realizzare appositamente un cavo elettrico di colore bianco, fuori dagli standard normalmente disponibili sul mercato, grazie al quale è stato possibile ridurre al minimo l'impatto visivo dell'intero sistema di elettrificazione.

#### L'ILLUMINAZIONE DEI FORI IMPERIALI

x

Il 21 aprile 2015, in occasione della ricorrenza del "Natale di Roma", è stata **inaugurata**, alla presenza del Sindaco di Roma, **la nuova illuminazione artistico monumentale dei Fori Imperiali**, con tecnologia a LED. Lo studio illuminotecnico redatto da Francesca e Vittorio Storaro, su richiesta di Roma Capitale, è stato curato da Acea Illuminazione Pubblica che ha eseguito il progetto e realizzato gli impianti. Le aree oggetto dell'intervento sono state il **Foro di Traiano**, il **Foro di Augusto** e il **Foro di Nerva**.

L'illuminazione **dal basso verso l'alto ha dato evidenza alle emergenze dell'antica Roma**, restituendo al visitatore una lettura dell'impianto architettonico delle diverse aree. Percorrendo il tratto di strada che da Piazza Venezia giunge a Largo Corrado Ricci si può godere di una vista notturna particolarmente suggestiva, **in particolar modo nell'area del Foro di Traiano**, con la **Colonna Traiana** e la **Basilica Ulpia**, e nel Foro di Augusto, dove da un unico punto di osservazione è possibile apprezzare l'intero complesso. È stata impiegata **luce bianca dinamica**, con una temperatura di colore compresa tra 3.000K e 4.000K, gestita attraverso un sistema computerizzato DALI, grazie al quale è stato possibile **ottimizzare i livelli d'illuminazione**.

**Complessivamente**, per la realizzazione del nuovo impianto d'illuminazione, **sono stati installati 526 proiettori** con potenze nominali comprese tra i 22W e 109W per i quali l'impegno di energia elettrica non supera i 27 kW.

## 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**<sup>39</sup>, e le attività svolte da **Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio** (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 85 comuni e, complessivamente, circa 480.000 abitanti).

Le principali informazioni<sup>40</sup> di tipo ambientale e sociale sulle **altre società del Gruppo** attive in Italia nel settore idrico sono illustrate nel capitolo *Schede società idriche*, ed integrate, per alcuni dati di Gruppo, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte 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 alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente; è regolata da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito (ridenominata Ente di governo dell'Ambito - EGA). Nella **Carta del servizio idrico integrato**<sup>41</sup>, allegata alla Convenzione, sono definiti, accanto ai principi fondamentali cui deve ispirarsi l'attività di gestione, gli **standard di qualità** generali e specifici che il gestore è tenuto a rispettare

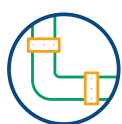
verso l'utenza. Il rapporto con i clienti è inoltre disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi<sup>42</sup>.

Nel corso del 2015 si è svolta un'intensa fase di consultazione con l'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI), che ha portato, come in precedenza ricordato (vedi paragrafo *La qualità erogata*), alla **prima deliberazione in materia di regolazione della qualità contrattuale**, con la pubblicazione, a fine anno, della delibera 655/15/R/Idr. Tale provvedimento ha definito i livelli specifici e generali di qualità, e i relativi standard, ed entrerà **in vigore**, per la maggior parte degli aspetti oggetto di regolazione, **a partire dal luglio 2016**.

In ottemperanza ai primi interventi regolatori in tema di trasparenza e comprensibilità dei contenuti presenti nelle bollette da inviare agli utenti e in tema di qualità<sup>43</sup>, già intervenuti gli scorsi anni, sia Acea Ato 2 che Acea Ato 5 hanno reso **disponibili alla consultazione degli utenti, sui propri siti internet, le informazioni relative alla qualità dell'acqua potabile**.

I **parametri di qualità** relativi ai diversi aspetti del servizio fornito e i **dati tecnico-gestionali** vengono **tenuti sotto costante monitoraggio e periodicamente comunicati alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Ente di governo dell'Ambito** (EGA). Nel corso del 2015 l'AEEGSI ha richiesto agli EGA un'integrazione di dati e informazioni tecnico-gestionali (tra cui registro reti, consistenza e costi del personale) che Acea Ato 2 e Acea Ato 5 hanno provveduto a trasmettere nei tempi richiesti.

## Il SII nell'ATO 2 – Lazio centrale



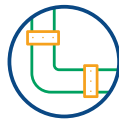
CIRCA **10.000 km**  
DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA  
IDRO-POTABILE  
(di cui circa 6.000 in telecontrollo)  
E **6.200 km**  
DI RETI FOGNARIE



AVVIATO IL **progetto WFM**  
PER LA GESTIONE PIÙ EFFICIENTE  
DEGLI INTERVENTI



INSTALLATE **25 Case dell'acqua**  
(13 a Roma e 12 in provincia)  
CHE HANNO EROGATO  
CIRCA **2,8 milioni**  
DI LITRI DI ACQUA



CIRCA **22.000 interventi**  
DI INSTALLAZIONE CONTATORI  
CIRCA **63.000 interventi**  
PER GUASTI SU RETI IDRICHE E FOGNARIE  
CIRCA **19 km** DI RETI IDRICHE  
E FOGNARIE BONIFICATE



EFFETTUATI **379.333 controlli**  
ANALITICI SU ACQUE POTABILI  
**191.552 determinazioni**  
ANALITICHE SULLE ACQUE REFLUE

<sup>39</sup> 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".

<sup>40</sup> È da tener presente che alcune società operative in ambito idrico, partecipate da Acea, ed in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità, al quale si rinvia.

<sup>41</sup> La *Carta del servizio idrico integrato* - in Acea Ato 2 è in vigore dal 2003 e in Acea Ato 5 dal 2004 - viene applicata progressivamente nei comuni acquisiti in gestione. La versione integrale della *Carta dei servizi* è disponibile nei siti societari: [www.aceaaato2.it](http://www.aceaaato2.it) e [www.aceaaato5.it](http://www.aceaaato5.it).

<sup>42</sup> Con deliberazione 656/2015/R/Idr, *Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - disposizioni sui contenuti minimi essenziali*, l'AEEGSI ha definito un quadro di riferimento uniforme sul territorio nazionale per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori e l'adeguamento delle Convenzioni in essere alla "Convenzione tipo" (e la relativa trasmissione all'Autorità per l'approvazione) nell'ambito della prima predisposizione tariffaria utile, entro il 30 aprile 2016.

<sup>43</sup> Definite dall'AEEGSI con la delibera 586/2012, che ha previsto l'entrata in vigore delle nuove disposizioni dal 1° gennaio 2014 e la disponibilità delle informazioni sulla qualità dell'acqua da giugno 2013.



**Acea Ato 2** svolge le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale.

Tutta l'operatività si svolge nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OH-SAS** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

I comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento vengono progressivamente presi 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 situazioni di non conformità, deve attendere l'esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma. Nel 2015, grazie al compimento della messa a norma di alcune situazioni, sono state **completate le acquisizioni in gestione dei comuni di Manziana, Rocca di Papa e Rocca Priora** ed è stato preso in gestione il servizio di acquedotto nei comuni di **Valmon-**

**tone e Colleferro**. Al **31 dicembre 2015** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **Acea Ato 2 ha gestito il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione - **in 78 comuni**: il bacino di popolazione servita è di circa **3,6 milioni** di abitanti (residenti), pari a circa il 92% del totale della popolazione dell'ATO 2; **in altri 17 comuni** il SII è gestito **in modo parziale**.

Le **infrastrutture gestite** da Acea Ato 2 nel territorio includono, complessivamente, circa **10.000 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)<sup>44</sup> ed oltre 2.500 km di allacci, **per l'idro-potabile**, e **circa 6.200 km di rete** e 1.644 km di allacci, **per il fognario**; reti connesse ad un sistema complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività dei servizi di acquedotto, depurazione e fognatura.

L'azienda segue lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e svolge ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.

## ACEA 2.0

Al fine di ottenere la razionalizzazione e l'efficientamento dei processi operativi, nel 2015 Acea Ato 2 ha completato il passaggio a nuovi sistemi informativi ed **avviato il Progetto Workforce Management** – WFM (vedi box di approfondimento). L'applicazione del nuovo modello di lavoro, che è stata preceduta da un intenso lavoro di confronto finalizzato alla definizione di processi e soluzioni comuni, **verrà pertanto estesa alle altre società idriche del Gruppo**, nel corso del 2016, attraverso un programma di *Roll in* che prevede contestualmente lo sviluppo di nuove funzionalità

(ad esempio l'integrazione tra GIS e sistema SAP per la manutenzione degli asset).

Sempre in un'ottica di miglioramento continuo, applicando la metodologia di studio della cosiddetta "organizzazione snella" (Lean Organization) e la mappatura del flusso del valore (Value Stream Mapping), nel corso del 2015 Acea Ato 2 ha sviluppato i cantieri di miglioramento su "*Efficientamento Smaltimento Matrici Solide e Liquide*" e "*Criteri allacciabilità a reti fognarie*" con gruppi di lavoro dedicati.

### AVVIATO IL WFM (WORKFORCE MANAGEMENT) IN ACEA ATO 2

x

A settembre 2015, dopo il lavoro di analisi e definizione degli interventi realizzato gli scorsi anni, **Acea Ato 2 ha potuto avviare**, nell'ambito del più ampio progetto di Gruppo Acea2.0, il **Progetto WFM** finalizzato alla **gestione più efficiente degli interventi sul servizio idrico svolti da tecnici e impiegati**.

In particolare, sono stati implementati **nuovi sistemi informativi** (SAP) certificati e centralizzati ed introdotte le **più moderne tecnologie mobili per l'assegnazione e la consuntivazione delle attività su campo**, in tempo reale. In breve, il sistema consente, in funzione della tipologia di intervento previsto, di **selezionare il tecnico più vicino, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo, tempestivamente, sul luogo in cui è necessario l'intervento**, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Tutto ciò si traduce **nella razionalizzazione dei tempi di spostamento, in un incremento delle performance e della qualità del servizio reso e nella condivisione delle informazioni aziendali** con nuove modalità e nuovi canali.

Anche per il 2015 sono proseguite le attività di studio delle reti di distribuzione e ricerca perdite idrica, condotte, in collaborazione con la società Acea Elabiori, in base all'approccio della "distrettualizzazione" previsto dal Decreto Ministeriale 99/97. Le attività si sono concentrate sulla risoluzione di specifiche problematiche presso i comuni di Velletri e Oriolo Romano e, a Roma, presso i Municipi XIV e XV (vedi

*Le relazioni con l'ambiente, L'uso di energia e acqua*).

È andata avanti, nell'anno, anche la digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System<sup>45</sup>: al 31.12.2015, risultano digitalizzati **10.668 km di rete idrica e 5.600 km di rete fognaria**.

<sup>44</sup> In dettaglio: 1.362,86 km di reti di adduzione, 208 km di acquedotto; 8.488,46 km di distribuzione e 2.541 km di allacci.

<sup>45</sup> Un GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione d'informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione diversi elementi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

### Il servizio di acquedotto gestito da Acea Ato 2

I principali acquedotti (208 km) e la rete di adduzione (1.363 km) sono in telecontrollo da un punto di vista qualitativo (telemisure, allarmi e possibilità di effettuare manovre con telecomando). La rete di distribuzione di Roma (4.403 km), inoltre, è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di pressione e/o livello. **La consistenza rete che può considerarsi soggetta a telecontrollo, quindi, è di 5.974 km complessivi.** Grazie alla progressiva implementazione del sistema, i centri idrici parzialmente o totalmente telecontrollati (con misure di pressione e/o portata e/o livello) sono **540** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **147**.

Oltre alle attività di manutenzione e di bonifica necessarie presso alcuni impianti del sistema di approvvigionamento di Roma (centri idrici, adduttrici, reti, ecc.), tra i principali interventi realizzati nel corso del 2015 sul sistema acquedottistico si segnalano: l'ispezione e la manutenzione del tratto della galleria del II Acquedotto Marcio, dalle sorgenti al manufatto Vigna Trezzini, e la posa di un tratto di condotta, con la conseguente deviazione del V e VI Sifone dell'Acquedotto Marcio, per consentire i lavori di realizzazione della via Tiburtina bis.

Acea Ato 2 interviene, nei comuni in gestione, per fronteggiare le situazioni di emergenza idrica che si verificano, in coincidenza con i mesi estivi e in concomitanza con l'incremento dei consumi. Ad esempio, nel comune di Velletri, per contenere la situazione critica già ricordata, sono state effettuate turnazioni idriche, divulgate anche sui siti web aziendali, e si è provveduto ad un servizio di rifornimento tramite autobotti che ha consentito di limitare i disagi alla cittadinanza. Analoghe problematiche si sono verificate nel Comune di Olevano e sono state in seguito risolte grazie all'efficacia dell'attività di ricerca perdite, distrettualizzazione e bonifica.

È proseguita anche l'attività di installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti che nel 2015 ha comportato circa **22.000 interventi**.

In tabella n. 19 sono riportate le principali attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria svolte nell'anno sulle reti idriche, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i controlli effettuati sulla qualità delle acque potabili distribuite.

**TABELLA N. 19**  
**PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2015)**

| tipo di intervento                                      | (n.)  |
|---|---|
| interventi per guasto su rete acquedotto                | circa <b>53.000</b> interventi  |
| interventi programmati su rete acquedotto               | circa <b>10.000</b> interventi  |
| installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni) | circa <b>22.000</b> interventi (circa 9.800 nuova posa e 12.200 sostituzioni)                     |
| ampliamento rete idrica                                 | <b>8,85 km</b> di ampliamento rete idrica   |
| bonifica rete idrica                                    | <b>9 km</b> di rete bonificata  |
| controllo qualità acque potabili                        | <b>9.257</b> campioni prelevati e <b>379.333</b> controlli analitici effettuati su acque potabili |

In merito alla continuità dell'erogazione dell'acqua, nel 2015 si sono rese necessarie **977 chiusure**, un dato che conferma la tendenza in diminuzione degli ultimi anni. Di queste, **844 sono state chiusure urgenti** (per guasti a

condotta) e **133 programmate**; circa il **4% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore**, un dato in linea con il biennio precedente (vedi tabella n. 20).

**TABELLA N. 20**  
**NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 (2013-2015)**

|                                   | 2013         | 2014        | 2015       |
|-----------------------------------|--------------|-------------|------------|
| chiusure urgenti (n.)             | 950          | 903         | 844        |
| chiusure programmate (n.)         | 195          | 126         | 133        |
| <b>totale chiusure (n.)</b>       | <b>1.145</b> | <b>1029</b> | <b>977</b> |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 45           | 36          | 40         |

Acea tutela le aree delle sorgenti idriche e svolge, in seguito, le attività di controllo della qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile e dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale (vedi *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*). Acea Ato 2, anche con il supporto di Acea Elabori, esegue i controlli analitici sui campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti

di distribuzione. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo, 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.

Dove ci sono acque con problemi intrinseci di qualità ven-

gono effettuati molti più controlli e in presenza di particolari problematiche vengono realizzate **campagne analitiche straordinarie**. **Complessivamente**, nel corso dell'anno, nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, sono stati **prelevati 9.257 campioni** ed effettuati **379.333 controlli analitici** sulle acque potabili, sia dalla società Acea Elabori che direttamente da Acea Ato 2.

La qualità dell'**acqua sorgiva** prelevata **per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) è a **livelli di eccellenza**. Nell'area dei **Castelli romani**, invece, la **natura vulcanica del territorio** provoca nelle falde acquifere la **presenza di elementi minerali** come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge**. Ciò ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga in attesa che venissero completati gli interventi volti a superare tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Sono stati altresì realizzati, negli ultimi anni, oltre 30 impianti di potabilizzazione per una portata complessiva di circa 500 l/s, che, progressivamente, vengono messi in telecontrollo. Nel 2015 è stata **espletata la gara per la realizzazione di potabilizzatori** ad Oriolo Romano (Cave della Doganella), a Vejano (Gorgoglione) e a Sant'Oreste (Fontane Nuove) ed è stato avviato l'iter per la gara necessaria alla realizzazione di potabilizzatori ad Allumiere (5 Bottini) e a Fiano Romano (Campo Pozzi Sassete), funzionali ad integrare le portate a servizio dei relativi comuni. Inoltre, **è stato pianificato il revamping del comparto ozono presso l'impianto di potabilizzazione al servizio del Lago di Bracciano**, che renderà più affidabile il sistema acquedottistico, **permettendo una maggiore elasticità nell'utilizzo di tale fonte straordinaria di approvvigionamento**.

**Chiunque sia interessato a conoscere i dati dei principali parametri di qualità dell'acqua** della propria zona di residenza può accedervi **visitando il sito web** [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it).

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono infatti un approfondimento su questo tema, sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2. Il **giudizio su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino**, espresso dal campione di intervistati, è **sostanzialmente buono** e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,7 su 10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 7 su 10** (in miglioramento rispetto a 6,3 rilevato nel 2014); inoltre, dalle rilevazioni, è risultato che **nella Capitale il 52,6% degli intervistati di chiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il 24%, un dato in calo del 3% rispetto allo scorso anno, non lo fa mai. **In provincia** tali percentuali passano al **41,3%**, per coloro che bevono abitualmente l'acqua del rubinetto, **un dato in marcato rialzo rispetto alla media del 27,5% rilevata nel 2014**, ed al 35,5%, percentuale che, per quanto ancora elevata, è in forte riduzione rispetto al 55% del 2014. Tra **le ragioni addotte da chi non beve l'acqua di casa** prevale, sia in città che in provincia, l'abitudine a bere l'acqua minerale, nel 53,8% dei casi, su Roma e Fiumicino, e nel 51,8%, in provincia. Da notare, sempre nell'area della provincia, che la "mancanza di fiducia negli aspetti igienici", che lo scorso anno era addotta quale la prima ragione per non bere l'acqua del rubinetto, nel 63,5% dei casi, **scende al 6,7%**.

Dopo la prima **Casa dell'acqua - un erogatore, gratuito, di acqua refrigerata naturale o frizzante** a disposizione di cittadini e turisti - inaugurata nel settembre 2014, **per tutto il 2015 è proseguita l'attività** prevista dal progetto<sup>46</sup>, ed **Acea Ato 2 ha reso disponibili altre 24 Case dell'acqua: 12 presso Municipi romani e 12 in provincia di Roma**, con l'obiettivo di installarne altre 75 nell'arco dei prossimi due anni.

In particolare, per 5 Case installate nel centro storico, è stata rivisitata l'estetica, con una forma "a chiosco", di colore verde, rendendole più simili alle edicole presenti nel territorio ed integrate nel contesto in cui sono state inserite. L'acqua distribuita da questi "*nasoni hi-tech*" è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Le Case dell'acqua hanno **una portata pari a 180 l/h**, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Sono dotate di **strumentazione di monitoraggio**, integrata con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, e sono munite anche di prese di alimentazione elettrica, per la ricarica di cellulari e tablet (o un qualsiasi dispositivo con attacco USB). **L'iniziativa ha avuto un notevole riscontro**: nell'arco dell'anno le Case hanno erogato complessivamente **circa 2.800.000 litri di acqua**, con una percentuale di acqua frizzante pari al 69%. Oltre agli evidenti **benefici di tipo sociale**, si possono evidenziare anche **quelli di tipo ambientale**: i litri erogati sono infatti equivalenti a **71 tonnellate di plastica risparmiata** (pari a più di 1,8 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e a **circa 100 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie e mancato trasporto delle stesse (al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle cassette e della CO<sub>2</sub> addizionata per ottenere acqua frizzante).

Acea Ato 2 ha in gestione **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone Mostra dell'acqua Paola. Nel 2015, i tecnici di Acea Ato 2 e di Acea Illuminazione Pubblica hanno svolto un importante intervento su **Fontana di Trevi**, sia per la parte idraulica sia per la realizzazione del nuovo impianto di illuminazione artistica della celebre Fontana romana.

La società, nel comune di Roma, gestisce anche gli impianti di sollevamento, i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di inaffiamento, che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche; inoltre, per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, Acea Ato 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

<sup>46</sup> La Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, con delibera n. 9/2014, ha approvato la proposta di investimento, inserendo l'intervento nel Piano degli Investimenti 2014/2017, con un finanziamento di circa 3 milioni di euro in 3 anni.

### Il servizio di depurazione e fognatura gestito da Acea Ato 2

La **raccolta delle acque reflue** e la loro **depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale** sono attività ricomprese nel servizio idrico integrato.

Il sistema di depurazione nell'ATO 2 – Lazio centrale presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, unità territoriali che includono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2015 comprendono **565 impianti di sollevamento fognari** (di cui **173** nel comune di Roma), **179 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma), circa **6.200 km di reti fognarie** (di

cui circa **4.088 km** gestiti per Roma) e **1.644 km di allacci**. Nel corso dell'anno, nell'intero territorio in gestione, sono stati svolti circa **10.000 interventi per guasto** e circa **4.300 interventi programmati** (vedi tabella n. 21). L'intervento sulla rete, in molti casi, oltre a riparare l'eventuale danno individuato, 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 proseguiti interventi di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria**.

TABELLA N. 21

### PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2015)

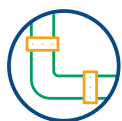
| tipo di intervento                      | (n.)  |
|---|---|
| interventi per guasto su rete fognaria  | circa <b>10.000 interventi</b>  |
| interventi programmati su rete fognaria | circa <b>4.300 interventi</b>   |
| controllo qualità acque reflue          | <b>7.280 campioni</b> prelevati e un totale di <b>191.552 determinazioni analitiche</b> effettuate sulle acque reflue |
| ampliamento rete                        | <b>1,08 km di ampliamento rete fognaria</b>   |
| bonifica rete                           | <b>9,98 km di rete bonificata</b>   |

Acea tiene sotto **costante attività di controllo** il sistema di **smaltimento delle acque reflue**, **monitora 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*). **Le Sale di controllo monitorano**, di anno in anno, un numero sempre più elevato di impianti; **nel 2015 sono 347 gli impianti monitorati** (tra depuratori e sollevamenti fognari), **+16%** rispetto al 2014. La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, gra-

zie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua dei tratti urbani dei fiumi Tevere e Aniene**.

Le **determinazioni analitiche sulle acque reflue**, svolte sia da Acea Ato 2 sia da Acea Elabori, **nel 2015** sono state **191.552**.

### Il SII nell'ATO 5 – Lazio meridionale-Frosinone



CIRCA **4.280 km**  
DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA  
IDRO-POTABILE  
E **1.730 km**  
DI RETI FOGNARIE



OLTRE **380 interventi**  
DI RICERCA E RECUPERO PERDITE



OLTRE **28.800 interventi**  
TRA NUOVA POSA E SOSTITUZIONE DEI  
CONTATORI  
PIÙ DI **36.200 interventi**  
PER GUASTI SU RETI IDRICHE  
E FOGNARIE  
CIRCA **63 km** DI RETI IDRICHE  
E FOGNARIE BONIFICATE



**83.900 controlli**  
ANALITICI SU ACQUE POTABILI  
**21.681 determinazioni**  
ANALITICHE SU ACQUE REFLUE

Acea Ato 5 svolge, nel territorio dell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, **le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia),

**certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*). Gli 85 comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ottimale (ATO) di riferimento vengono progressivamente acquisiti in gestione. Acea Ato 5 svolge, in accordo con le amministra-

zioni locali, una **preventiva ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) ed 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 dell'anno non sono stati acquisiti in gestione nuovi comuni, pertanto al **31 dicembre 2015, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **83 comuni**. Il **bacino di popolazione servita è di circa 460.000 persone**, pari ad oltre il 95% del totale. A ciò deve aggiungersi la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **4.280 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)<sup>47</sup>, per l'idro-potabile, e **circa 1.730 km di reti fognarie**, non considerando gli allacci; reti connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

Ogni anno la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Nel 2015 è andata avanti l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite**, con **oltre 380 interventi**, in particolare a Cassino, Rocca d'Evandro e Cervaro, e **la realizzazione di uno studio pilota presso Isola del Liri** (vedi *Le relazioni con l'ambiente, L'uso di energia e acqua*).

È proseguita anche la **digitalizzazione delle reti** idrosanitarie del territorio gestito, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System: al **31.12.2015** si è arrivati alla digitalizzazione di **166 km di rete idrica** (140 km di rete di adduzione e 26 km di rete di distribuzione). Tutti i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione sono già stati georeferenziati e ciò rende più agevole ed efficace l'intervento dei tecnici. Analogo lavoro viene svolto

per la mappatura della rete fognaria: al 31.12. 2015 la rete digitalizzata nel sistema cartografico è pari a **211 km** (208 km di tratta primaria, 2 km di tratta di allacciamento e circa 1 km di tratta di scarico).

#### Il servizio di acquedotto gestito da Acea Ato 5

Parte dei siti idrici, gestiti da Acea Ato 5, suddivisi in fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione (partitori e serbatoi) sono dotati di tecnologia dedita al **telecontrollo**. In particolare, vengono effettuate attività sia di telemetria che di comando e controllo; vengono inoltre rilevati i parametri di portata idrica, di livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe, con relativi parametri elettrici, ed infine parametri qualitativi (torbidità e cloro residuo). Nel 2015 sono state svolte attività di campo per l'installazione di ulteriore strumentazione e componentistica finalizzata al monitoraggio più affinato e dettagliato dei siti idrici già telecontrollati. È stata inoltre attuata la migrazione degli **impianti monitorati sulla nuova piattaforma Wonderware System Platform**. Per quel che concerne la supervisione, **gli impianti completamente in telecontrollo** sono stati individuati tra quelli che presentano maggiore dimensione e complessità idraulica, numero di abitanti serviti e strategicità territoriale, **per un totale di 25 siti**.

È infine proseguita l'**installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel 2015 ha comportato **5.372 interventi**. Inoltre, tramite una ditta specializzata, è stata realizzata una campagna massiva di sostituzione contatori, con **23.501 contatori** sostituiti nell'anno.

In tabella n. 22 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

**TABELLA N. 22**  
**PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2015)**

| tipo di intervento                                      | (n.)  |
|---|---|
| interventi per guasto su rete acquedotto                | circa <b>33.800 interventi</b>  |
| interventi programmati su rete acquedotto               | circa <b>120 interventi</b>   |
| installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni) | <b>5.372 interventi</b> (2.092 nuova posa e 3.208 sostituzioni)<br>in aggiunta a <b>23.501 interventi</b> di sostituzione massiva contatori |
| ampliamento rete idrica                                 | <b>2,07 km di ampliamento</b> rete idrica   |
| bonifica rete idrica                                    | circa <b>1.200 interventi</b> di bonifica della rete, per complessivi<br><b>59 km di rete bonificata</b>                                    |
| controllo qualità acque potabili                        | <b>1.581 campioni</b> prelevati e <b>83.910 controlli</b> analitici effettuati su acque potabili  |

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2015 si sono rese necessarie **455 chiusure**, di cui **233 urgenti** (per guasti a condotta) e **222 programmate**.

**TABELLA N. 23**  
**NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 5 (2014-2015)**

| tipo di intervento          | 2014       | 2015       |
|-----------------------------|------------|------------|
| chiusure urgenti (n.)       | 175        | 233        |
| chiusure programmate (n.)   | 173        | 222        |
| <b>TOTALE CHIUSURE (N.)</b> | <b>348</b> | <b>455</b> |

<sup>47</sup> In dettaglio: circa 600 km di rete di adduzione e 3.686 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

Acea Ato 5 svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell'acqua ad uso potabile**, anche con il supporto di Acea Elabori. Le determinazioni analitiche vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo, entrambi **superiori a quanto previsto dalle norme vigenti** (D. Lsg. n. 31/2001), vengono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Nel 2015, su 1.581 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **oltre 83.900 determinazioni analitiche**. I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua, distinti in zone di "isoqualità" (zone con caratteristiche qualitative medie equivalenti), sono disponibili online nel sito [www.aceaato5.it](http://www.aceaato5.it).

Anche per i clienti di Acea Ato 5, le indagini di rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction) hanno previsto un approfondimento sulla **percezione della qualità dell'acqua da bere**, in merito al sapore, l'odore e la limpidezza dell'acqua distribuita. Il giudizio espresso, in linea con le rilevazioni dello scorso anno, **non raggiunge ancora piena soddisfazione ed è pari a 5,8 su 10**. Si confermano inoltre, come per le rilevazioni 2014, la bassa percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, appena il 19,7%, e

l'alta percentuale di chi dichiara di non berne mai (il 65,4%). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 32% dei casi "non va bene per la mia salute", nel 30,7% "non mi piace, il suo sapore sa di cloro" e nel 30,2% dei casi "sono abituato a bere l'acqua minerale".

**Il servizio di depurazione e fognatura gestito da Acea Ato 5**  
La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione nell'ambiente costituiscono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione **nell'ATO 5 – Lazio meridionale** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2015 comprendono **203 impianti di sollevamento fognari**, **127 impianti di depurazione** e **1.730 km di reti fognarie**, senza tenere conto della consistenza degli allacci fognari.

Nel 2015, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **2.454 interventi per guasto** e **185 interventi programmati**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria** (vedi tabella n. 24). L'attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 1.601 campioni, per un totale di **oltre 21.600 determinazioni analitiche**.

## TABELLA n. 24

### PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – Lazio MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2015)

| tipo di intervento                      | (n.)   |
|---|--|
| interventi per guasto su rete fognaria  | circa <b>2.454 interventi</b>  |
| interventi programmati su rete fognaria | circa <b>185 interventi</b>  |
| controllo qualità acque reflue          | <b>1.601 campioni</b> prelevati e un totale di <b>21.681 determinazioni analitiche</b> effettuate sulle acque reflue |
| ampliamento rete                        | <b>9,41 km di ampliamento</b> rete fognaria  |
| bonifica rete                           | <b>72 interventi</b> di bonifica della rete, per complessivi <b>4,2 km di rete bonificata</b>                        |

## LE TARIFFE

### La tariffa per il servizio elettrico

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato nei seguenti 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 tariffarie<sup>48</sup> stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** – AEEGSI, l'organismo nazionale di regolazione del settore – ed il residuale "**servizio di salvaguardia**".

I **costi** rappresentati nella bolletta dell'energia **coprono quattro voci di spesa**: il servizio di **vendita**, quello di **rete** e **misura**, gli **oneri generali di sistema** e le **imposte**.

Nel **servizio di vendita**, su cui si sviluppa l'offerta di libera concorrenza<sup>49</sup>, 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 è fissata dall'AEEGSI secondo criteri uniformi per tutto il territorio nazionale e tenendo conto di inflazione, investimenti e obiettivi di efficienza, riguarda **le attività di distribuzione** dell'energia e di gestione del contatore. Negli **oneri generali di sistema** rientrano, tra gli altri, gli incentivi alle rinnovabili e assimilate, il bonus sociale, l'efficienza energetica, la ricerca di sistema. 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 per la **clientela domestica italiana** (individui e famiglie), con un **tasso di adesione del 68%<sup>50</sup>** rispetto alla popolazione complessiva di riferimento (il dato disponibile lo scorso anno era del 72%). In tale comparto, **per un consumo "standard" – pari a 2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW – nel 2015 si ha una spesa annua complessiva per**

<sup>48</sup> Le tariffe vengono determinate dall'AEEGSI e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l'Acquirente Unico (AU) sostiene, minimizzando i costi e i rischi connessi alle diverse modalità di approvvigionamento, per coprire il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

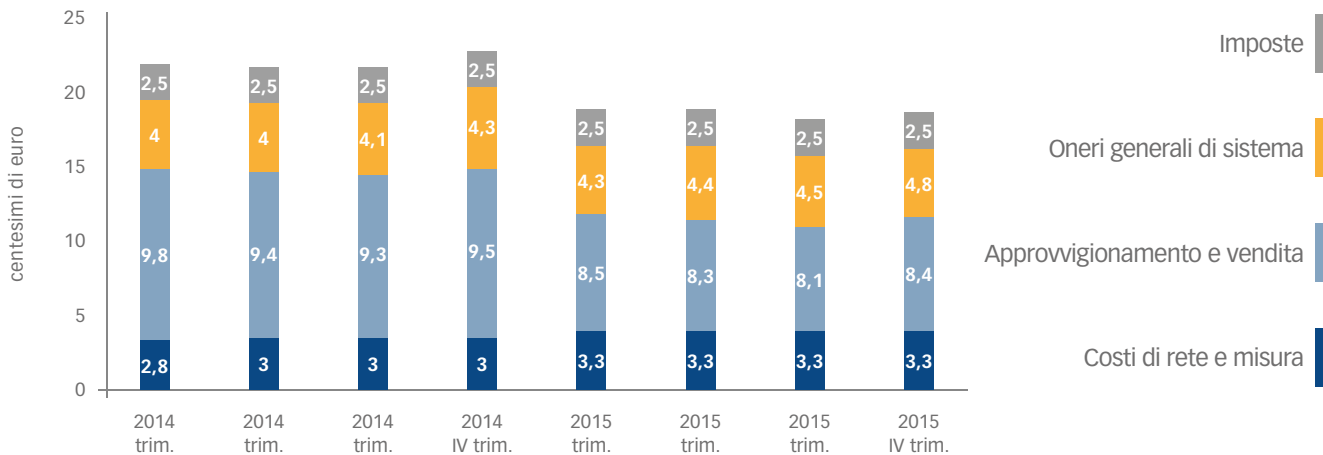
<sup>49</sup> Tra gli impegni che gli operatori del mercato libero devono rispettare per svolgere la loro attività in ossequio ai principi di concorrenza, vi è quello di rendere disponibile ai propri potenziali clienti la scheda di confrontabilità della spesa. In essa viene riportato il costo che un consumatore medio sosterebbe aderendo ad un'offerta, comparato al costo calcolato alle condizioni fissate dall'AEEGSI per il mercato di maggior tutela.

<sup>50</sup> In base al numero dei punti di prelievo serviti in maggior tutela al 31/12/2014 (AEEGSI *Relazione annuale 2015*).

**L'elettricità pari a circa 504 euro** (18,7 cent€/kWh), in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (19,1 cent€/kWh pari a circa 515 euro). La variazione di prezzo intervenuta è il risultato del bilanciamento, costante nel biennio 2014-2015, tra il ribasso del costo dell'energia sul mercato

all'ingrosso e l'aumento nei costi di rete e negli oneri generali di sistema. È da sottolineare che per tutto il 2015 le voci che compongono i costi per l'approvvigionamento e vendita dell'energia hanno inciso per meno del 50% sul peso complessivo della bolletta (vedi grafico n. 19).

**GRAFICO N. 19**  
**ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO**  
**(cent €/kWh) (2014-2015)**



Entro il **servizio di maggior tutela**, tutti i clienti dotati di un **contatore digitale** in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse **sono serviti**, come prevede l'AEEGSI, con l'**applicazione di una tariffa bioraria** obbligatoria che presenta maggiori risparmi per i consumi effettuati la sera, nei fine settimana e nei giorni festivi.

Per i clienti in condizioni di ristrettezze economiche o con nuclei familiari particolarmente numerosi<sup>51</sup>, 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 clienti in situazioni di disagio fisico**, che utilizzino apparecchi elettromedicali energivori, indispensabili per la sopravvivenza. **Nel 2015 i clienti di Acea Energia ammessi**

**a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 13.133<sup>52</sup>**, di cui 454 per condizioni di disagio fisico e 12.679 per disagio economico. Complessivamente, nel 2015 il sistema del bonus elettrico ha comportato per i beneficiari un risparmio economico di circa 1,17 milioni di euro. In tutta l'area territoriale romana servita dalla rete di Acea Distribuzione si contano inoltre ulteriori 6.116 clienti, serviti da aziende diverse da Acea Energia, ammessi al bonus elettrico (5.957 per disagio economico, 159 per disagio fisico).

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 2015** (vedi box dedicato).

### LE PROPOSTE COMMERCIALI 2015 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

x

Le proposte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** - clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese - sono state veicolate attraverso il lancio di promozioni per determinati target di mercato/clientela. Il prodotto **Acea Unica** è stato caratterizzato da una campagna promozionale che ha previsto uno sconto del 50% sulle componenti energia e gas per due mesi di fornitura mentre per il prodotto **Acea Rapida**, dedicato ai clienti aderenti tramite web, è stato proposto un prezzo della componente energia molto competitivo durante il periodo estivo.

Nel corso del 2015 è stato lanciato un **Programma Fedeltà** denominato **"Acea con Te"** riservato alla **clientela domestica di Acea Energia sul mercato libero**. L'obiettivo del programma è fidelizzare il cliente stimolandolo a scegliere i servizi proposti da Acea Energia con **particolare riferimento ai servizi on line** (bolletta elettronica, domiciliazione, pagamento con carta di credito, ecc.) ed offrendo la possibilità di usufruire di vantaggi e sconti speciali sia attraverso il meccanismo di raccolta punti che di partecipazione a concorsi a premi, realizzati in partnership con importanti realtà del territorio romano. Il programma prevede sempre nuove iniziative e vantaggi per gli iscritti, che sono oggetto di costante comunicazione da parte di Acea Energia.

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.

<sup>51</sup> 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](http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm).

<sup>52</sup> Per i clienti con disagio economico si fa riferimento al numero di POD (punto di prelievo) su cui risulta attiva un'agevolazione; per i clienti con disagio fisico si fa riferimento al numero di richieste validate, in quanto su ogni POD possono esserci più agevolazioni attive.

### La tariffa per il servizio idrico

L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha proseguito nel 2015 le attività volte ad consolidare e difendere un **sistema tariffario equo, certo, trasparente e non discriminatorio**. Ciò serve alla gestione del servizio in **efficienza ed equilibrio economico-finanziario**, alla luce dei principi comunitari del **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e del principio "chi inquina paga".

Di rilevante impatto per il servizio idrico sono stati tre provvedimenti dell'AEEGSI, intervenuti sul finire dell'anno: la **delibera 655/2015/R/Idr**, la **delibera 656/2015/R/Idr** e la **delibera 664/2015/R/Idr**.

Con il primo provvedimento sono stati definiti i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale** del servizio, individuando, per le prestazioni da assicurare all'utenza, tempi massimi e standard minimi di qualità omogenei sul territorio nazionale. Tali standard di riferimento si integrano con le disposizioni ancora valide ed in vigore previste nella Carta dei Servizi e nel Regolamento d'utenza (vedi paragrafo *La qualità erogata*).

Con la delibera 656/2015, che stabilisce la **Convenzione tipo**, quale riferimento uniforme sul territorio nazionale cui adeguare la disciplina del rapporto tra singolo ente affidante

e gestore del servizio, sono state dettate le disposizioni minime obbligatorie relativamente al Piano d'Ambito, agli strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, alla cessazione ed al subentro, agli ulteriori obblighi delle parti, alle penali e alle sanzioni.

Con la delibera 664/2015, infine, è stato approvato il **metodo tariffario idrico** per il periodo 2016-2019. Tale metodo, in continuità con il precedente, si basa su una **matrice di schemi regolatori**, in grado di riflettere le diverse condizioni delle singole gestioni in relazione al fabbisogno di investimenti, all'eventuale presenza di variazioni negli obiettivi o nelle attività del gestore legata a processi di aggregazione o miglioramenti qualitativi dei servizi erogati, all'entità dei costi operativi rispetto al costo pro capite medio di settore. Similmente al sistema in vigore nel settore elettrico, vengono previsti **meccanismi incentivanti per il miglioramento della qualità contrattuale e tecnica del servizio**, introducendo un sistema di premi/penalità alimentato da una specifica componente tariffaria (UI2), obbligatoria per tutti i gestori, da destinare ad un fondo per la qualità istituito presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali.

Le **tariffe medie applicate nel 2015 dalle principali società idriche** del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 25.

**TABELLA N. 25**  
**TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA (2015)**

| <b>società</b>           | <b>€/mc</b> |
|--------------------------|-------------|
| <i>Lazio/Campania</i>    |             |
| Acea Ato 2 SpA           | 1,40        |
| Acea Ato 5 SpA           | 1,83        |
| Gori SpA                 | 1,71        |
| <i>Toscana/Umbria</i>    |             |
| Acque SpA                | 2,25        |
| Publiacqua SpA           | 2,57        |
| Acquedotto del Fiora SpA | 2,70        |
| Umbra Acque SpA          | 2,34        |

### IL CONTENZIOSO IN MATERIA DI TARIFFA

x

Nell'anno in esame risultano ancora non risolti in via definitiva i giudizi amministrativi che coinvolgono le società idriche del Gruppo. Nello specifico, in merito ai ricorsi avviati nel 2013 da **Acea Ato 2, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora e Gesesa**, avverso la Delibera dell'AEEGSI relativa al Metodo tariffario provvisorio (Del. 585/2012/R/Idr), per quanto riguarda le censure sul mancato rispetto del principio del **full cost recovery** e ad alcune violazioni di principi regolatori e normativi, accolti in primo grado dal TAR Lombardia, ad oggi, dopo un ulteriore ricorso presentato nel 2014 dall'Avvocatura Generale dello Stato per conto dell'AEEGSI e una richiesta d'appello da parte delle società idriche, il giudizio è ancora pendente presso il Consiglio di Stato.

Per quanto riguarda **Acea Ato 5** e le contestazioni sui conguagli tariffari del periodo 2006-2011 mossi dalla relativa Autorità d'Ambito, nel 2015 la medesima Autorità, dopo aver visto respinte le proprie rimostranze dal TAR Lazio, ha proposto ulteriore appello presso il Consiglio di Stato dove il giudizio è tutt'ora in attesa di discussione.

Per quanto concerne **Gori** e il contenzioso avviato nel 2014, da alcuni Comuni dell'ambito territoriale di riferimento e Associazioni d'utenti, per l'addebito della componente tariffaria per l'anno 2014 denominata "**Recupero partite pregresse ante 2012**", nel mese di ottobre 2015 il TAR Campania ha annullato le delibere dell'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano relative alle suddette partite pregresse.

Infine, per quanto riguarda il procedimento avviato dall'AEEGSI nel 2014 verso Gori, per l'adozione di provvedimenti sanzionatori per presunte violazioni degli obblighi relativi alla **determinazione tariffaria, alla procedure di raccolta dati e all'applicazione della quota di tariffa riferita al servizio di depurazione** al 31/12/2015 risulta essere ancora in corso.



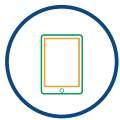
## CUSTOMER CARE



CIRCA **5,9 milioni**  
DI CHIAMATE RICEVUTE DAI  
CALL CENTER CON UN LIVELLO  
DI SERVIZIO COMPLESSIVO  
DELL' **86,9%**  
(risposte/chiamate ricevute)



OLTRE **262 mila clienti**  
ACCOLTI PRESSO GLI SPORTELLI  
DELLA SEDE CENTRALE  
CON UN LIVELLO DI SERVIZIO  
COMPLESSIVO DELL' **83,3%**  
(clienti serviti/biglietti emessi)



**3,3 milioni di visite**  
A [www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it)  
(+ 37%)  
OLTRE **1 milione di visite**  
A [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it)  
(+ 43%)  
OLTRE **358 mila visite**  
A [www.aceaato5.it](http://www.aceaato5.it)  
(+80%)



MARCATO AUMENTO  
DI TUTTI GLI ISCRITTI AGLI  
**sportelli online**



IL NUOVO SISTEMA **SAP CRM**  
OPERATIVO IN ACEA ATO 2

### La politica di customer care

Le **società operative** che erogano i servizi svolgono altresì **le attività di "cura del cliente"** - customer care -, mentre, nella holding, l'**Unità Group Customer Care** assicura **una gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata**, nel rispetto delle normative di settore e delle specificità territoriali.

## ACEA 2.0

Nel 2015, il Gruppo ha visto lo **sviluppo del programma Acea2.0** (vedi *L'Identità aziendale, Profilo del Gruppo*), che interviene anche sulla **rivisitazione della strategia complessiva di relazione con i clienti**. In particolare, due tra i progetti Acea2.0 incideranno direttamente sulla cura del cliente: **l'evoluzione del CRM** (*Customer Relationship Management*), funzionale allo sviluppo di un modello di business incentrato sul cliente ed in grado di offrire prodotti/servizi personalizzati e **l'implementazione di un sistema evoluto di gestione del flusso Meter to Cash** (Misurazione, Fatturazione, Credito), con l'obiettivo di ottimizzare i processi e ridurre i tempi di risposta al cliente.

A settembre 2015 **i nuovi sistemi sono stati introdotti in Acea Ato2**, la società che gestisce il servizio idrico a Roma e provincia: il cliente che vuole richiedere il preventivo per un nuovo allaccio, ad esempio, grazie alle nuove applicazioni tecnologiche, può fissare, tramite call center, un appuntamento con i tecnici e prevedere, sul campo, lo scambio della documentazione necessaria, evitando il passaggio agli sportelli fisici.

L'attenzione al cliente si esprime anche tramite **l'interazione con le Associazioni dei consumatori**, che Acea segue e presidia con un'Unità dedicata, entro la **Funzione Affari Istituzionali** della capogruppo, di concerto con le società

operative, sia accogliendo le istanze che provengono dal mondo consumeristico sia facendosi essa stessa promotrice di occasioni di confronto. Inoltre, Acea ha attivato da tempo la **procedura di conciliazione paritetica** - uno **strumento stragiudiziale di risoluzione delle controversie di natura commerciale**, in cui **i clienti sono rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori** riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - CNCU.

La **conciliazione paritetica** è attiva per i clienti domestici e non domestici, residenti nel Lazio, di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 - nel settore idrico - e di Acea Energia<sup>53</sup> e Acea Distribuzione, nel settore elettrico. Nel 2015 **le richieste complessivamente veicolate dalle Associazioni di tutela dei consumatori**, per conto dei clienti delle quattro società operative, **e ammesse alla procedura di conciliazione, sono state 346**: 206 presso Acea Energia, 6 in Acea Distribuzione, 120 in Acea Ato 2 e 14 in Acea Ato 5.

Gli **incontri effettuati nell'anno con le Associazioni dei consumatori** sono stati diretti a contemperare e a prevenire le eventuali criticità emergenti tra le esigenze espresse dagli organi di rappresentanza dei consumatori e gli interessi delle società del Gruppo. Nell'ambito delle attività previste dai bandi finanziati dalla Cassa Conguagli per il Settore Elettrico (CCSE), Acea ha nuovamente preso parte, in qualità di relatore, ai corsi per la formazione del Conciliatore Unico delle Associazioni dei consumatori, con valenza su tutto il territorio nazionale.

Il **contenzioso giudiziale intercorso nell'anno** tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

In tutela dei clienti del mercato libero e al di là di quanto stabilito dalla regolazione dell'Autorità di settore, Acea Energia ha continuato a mettere in atto procedure finalizzate a **prevenire e contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti**. A tal fine:

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato

<sup>53</sup> Nel caso di Acea Energia, infatti, possono ricorrere alla conciliazione paritetica anche le imprese (clienti non domestici) aderenti alla Confcommercio di Roma, con la quale, già dal 2012, Acea ha sottoscritto un protocollo d'intesa.

libero tramite reti di vendita porta a porta sono contattati, successivamente alla firma, telefonicamente (**Check Call**), per **verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato sia stato corretto**;

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling) sono ricontattati (**Quality call**) per accertare l'effettiva volontà del cliente di aderire all'offerta ed inoltre Acea Energia effettua il **riascolto di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, **viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta**.

La società, inoltre, nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, ha continuato a svolgere attività di **verifica delle prestazioni** – con la possibilità di erogare sanzioni pecuniarie nei casi, accertati, di pratiche commerciali scorrette – e un programma di

**formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (vedi box dedicato nel capitolo *Fornitori*, paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

- Sin dallo scorso anno, **Acea Energia** ha adeguato al D. Lgs. 21 febbraio 2014 n. 21 i contratti di Agenzia e Teleselling e le condizioni generali della Proposta di adesione contrattuale, **prevedendo, oltre a quanto contemplato dal Codice del Consumo<sup>54</sup>, l'obbligo dell'apposizione della firma del cliente per la validità del contratto, l'aumento dei termini per il diritto al ripensamento e la maggiore trasparenza sulla composizione delle voci di costo della proposta commerciale; nel 2015, inoltre, Acea Energia ha inserito nei contratti con i propri agenti di vendita meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**. Infine, la società ha gestito, nell'anno, **682 richieste di rientro sul proprio mercato libero o nel servizio di maggior tutela da parte di clienti** che erano stati acquisiti da altri grossisti tramite pratiche commerciali scorrette.

## IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2015

X

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** verso le società del Gruppo Acea riguardano, per la maggior parte, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, rimborsi e ritardi di attivazione** dei servizi.

**Le controversie** al 31/12/2015 **sono 575** (erano 502 nel 2014 e 455 nel 2013) ed il valore economico medio è pari a circa € 3.124,00 (€ 2.360,00 nel 2014 e € 2.900,00 nel 2013). Il contenzioso con i clienti, pur rimanendo numericamente il più elevato, è anche quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

### Canali di contatto e performance

Acea mette a disposizione dei clienti diversi canali di contatto: oltre al **centralino aziendale**, i **numeri verdi commerciali** e per la **segnalazione guasti**, la **posta elettronica** (per le società idriche) e gli **sportelli** fisici. I clienti possono contattare l'azienda anche tramite **lettera, fax e siti internet** ([www.acea.it](http://www.acea.it), [www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it), [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it), [www.aceaato5.it](http://www.aceaato5.it)). I "grandi clienti", come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate. Tutte le informazioni relative ai numeri verdi e agli altri canali di contatto a disposizione dei clienti sono **agevolmente reperibili nel sito istituzionale di Acea** ([www.acea.it](http://www.acea.it)).

In ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali, in ottemperanza alla normativa di riferimento<sup>55</sup>.

**Acea8cento** svolge in service, per le principali società operative del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta, social networks - ad uso prevalentemente commerciale<sup>56</sup>. Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, al fine di offrire qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente.

## ACEA 2.0

Nel corso del 2015 Acea8cento ha apportato il proprio contributo nell'ambito del progetto Acea2.0, sulla base

dell'esperienza maturata nel customer care e nel data management. In particolare, Acea8cento ha svolto un ruolo importante nello sviluppo e nella messa in produzione del **nuovo sistema SAP CRM per Acea Ato 2** e nel disegno del nuovo sistema per la gestione dei clienti in "maggior tutela" di Acea Energia.

Nel 2015 Acea Energia ha messo in atto azioni per migliorare la **coerenza delle risposte fornite dallo sportello e dal call center** attraverso periodi di **affiancamento degli operatori di Acea8cento al personale di sportello**; l'obiettivo è anche quello di utilizzare in modo più flessibile le risorse sopperendo a eventuali carenze di operatori presso il canale fisico.

Ogni anno **la capogruppo** conduce un'attività di **monitoraggio della qualità dei canali telefonici e di sportello fisico attraverso le indagini in mystery client**. I **risultati** sono periodicamente **condivisi con i Responsabili dei servizi e con gli operatori di contatto**, per individuare punti di forza e di debolezza di ogni canale e porre in essere i necessari correttivi. Nel 2015, inoltre, sono stati raccolti elementi per costruire un modello che consenta di **correlare statisticamente i risultati delle indagini di qualità percepita con le grandezze di qualità erogata**, compresi i dati che emergono dalle mystery.

**I numeri verdi dedicati alla vendita di energia elettrica e gas** (per i clienti del mercato di maggior tutela e del

<sup>54</sup> Sono state altresì applicate le prescrizioni contenute nel D.L. 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modifiche dalla legge di conversione 23 maggio 2014, n. 80 ("Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per l'Expo 2015").

<sup>55</sup> D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.

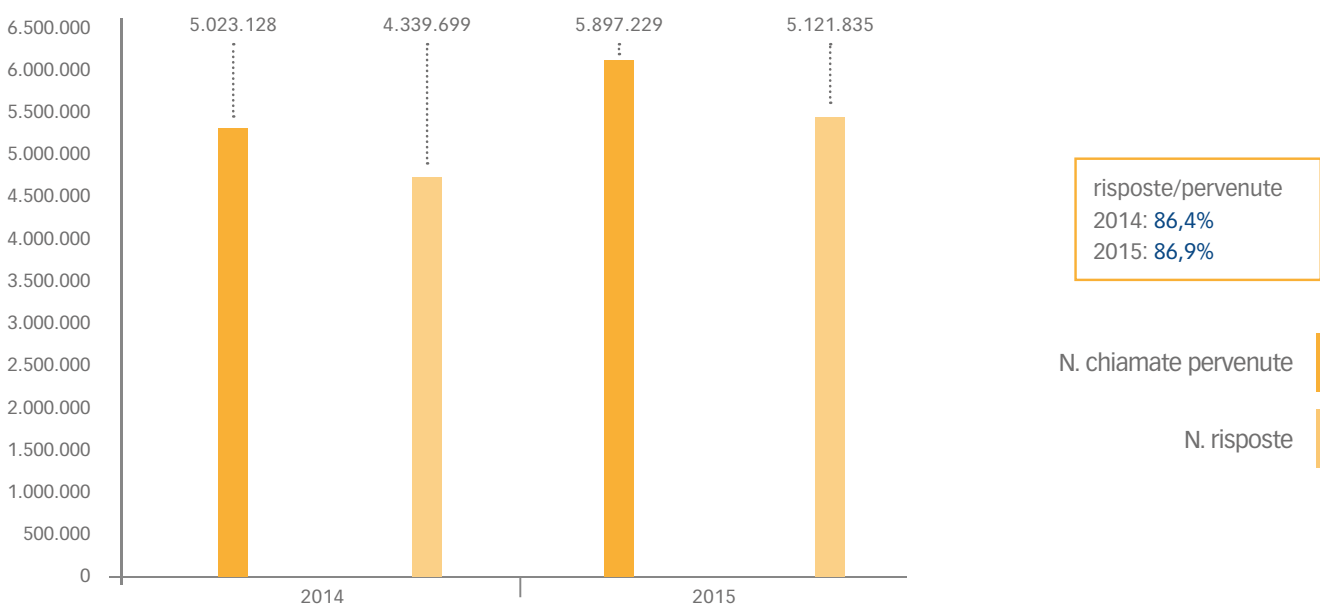
<sup>56</sup> Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e Gori e per l'illuminazione cimiteriale curata da Acea Distribuzione. Inoltre, a fine 2015, Acea8cento ha esteso il proprio servizio anche alle società toscane Acque SpA e Publiacqua SpA, operative in ambito idrico, avviando la gestione in overflow di quota parte del traffico relativo alla gestione commerciale dei clienti.

mercato libero) garantiscono già la **copertura del servizio lungo le 24 ore**, e, da **ottobre 2015**, è stato esteso l'orario di **apertura degli sportelli** di Acea Energia e di Acea Ato 2 per andare incontro alle esigenze dei clienti, in particolare il venerdì pomeriggio. Inoltre, a partire da maggio 2015, è stato attivato il pagamento gratuito delle bollette con bancomat e carta di credito direttamente presso gli sportelli della sede centrale e ciò consente di accelerare alcune pratiche: ad esempio, in caso di morosità, i clienti possono sanare la situazione nell'immediato, senza recarsi in tesoreria e in seguito tornare allo sportello per dimostrare l'avvenuto pagamento.

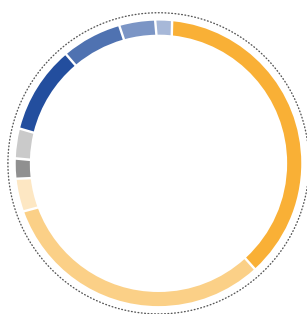
I **numeri verdi Acea** nel 2015 hanno ricevuto **circa 5,9 milioni di chiamate**, in aumento del 17,4% rispetto allo

scorso anno. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, è stato **dell'86,9%**. Osservando le dinamiche, anche di lungo periodo, si assiste ad un maggiore equilibrio del peso dei diversi numeri sul flusso totale, dominato, fino al 2014, dal servizio elettrico di maggior tutela. In particolare, aumenta l'incidenza dei volumi di chiamate relativi ai numeri verdi del servizio idrico (Acea Ato 2 e Acea Ato 5) e del mercato libero dell'energia, anche in virtù del maggior numero di clienti gas. Per la segnalazione guasti idrici di Acea Ato 2, l'incremento delle chiamate è da correlare anche al maggior numero di comuni in gestione<sup>57</sup> (vedi grafici 20 e 21 e tabella 26, in fondo al paragrafo).

**GRAFICO N. 20**  
**TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2014-2015)**



**GRAFICO N. 21**  
**DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2015)**



|  |       |                                 |       |
|--|-------|---------------------------------|-------|
| Elettrico commerciale mercato di maggiore tutela (Acea Energia)  | 38,1% | Idrico commerciale (Acea Ato 2) | 10,0% |
| Elettrico e gas commerciale mercato libero (Acea Energia)        | 32,3% | Idrico guasti (Acea Ato 2)      | 6,1%  |
| Elettrico guasto (Acea Distribuzione)                            | 3,9%  | Idrico commerciale (Acea Ato 5) | 3,2%  |
| Illuminazione pubblica guasti Roma (Acea Illuminazione Pubblica) | 2,0%  | Idrico guasti (Acea Ato 5)      | 1,8%  |
| Illuminazione cimiteriale (Acea Distribuzione)                   | 2,6%  |                                 |       |

<sup>57</sup> Acea Ato 2 nel 2015 ha gestito il SII in 78 comuni ed in altri 17 comuni in modo parziale, lo scorso anno in 75 comuni ed in altri 19 in modo parziale.

Con la delibera 27 novembre 2014, 580/2014/R/com, l'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** ha riformato la **disciplina della qualità dei servizi telefonici nel settore energia**, in vigore dal 1° gennaio 2015, in particolare:

- sono stati rivisti gli obblighi di servizio e gli standard generali, divenuti più stringenti;
- resta assicurato il monitoraggio specifico della qualità percepita del servizio telefonico da parte dei clienti tramite un'indagine demoscopica semestrale sui call center effettuata dall'Autorità;
- la graduatoria, predisposta dall'Autorità sino allo scorso anno, è stata sostituita da un **rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici**, che conterrà informazioni sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi comunicati da ciascun venditore; informazioni in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi messi a disposizione dai venditori per gestire i tempi di attesa; informazioni facoltativamente fornite dai venditori sui canali di contatto messi a disposizione dei clienti, sui servizi offerti, per ciascun canale e, se disponibile, una stima degli accessi, per ciascun canale.

L'**indagine demoscopica realizzata dall'Autorità** nel I semestre 2015 ha rilevato, per i numeri verdi di Acea Energia, l'incremento dell'ICS - Indice di Customer Satisfaction - complessivo (scala 0-100) – salito ad **89,2 su 100**, a fronte di 81,1 su 100 del I semestre 2014, con un miglioramento di tutti i fattori di qualità valutati.

I **livelli di servizio** del call center, rappresentati dal **rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute**, restano elevati e sostanzialmente stabili per la maggior parte dei numeri. Si registra un miglioramento delle prestazioni relative al servizio idrico commerciale di Acea Ato 2 e di Acea Ato 5, grazie al potenziamento degli operatori a fronte dell'aumento del numero di chiamate e un peggioramento della segnalazione guasti idrici di Acea Ato 2, dove non ha ancora trovato piena attuazione il progetto di unificazione con l'analogo servizio elettrico. I servizi di Acea Ato2, in generale, sono stati influenzati dall'introduzione, a fine settembre, dei nuovi sistemi informatici. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 26, in fondo al paragrafo.

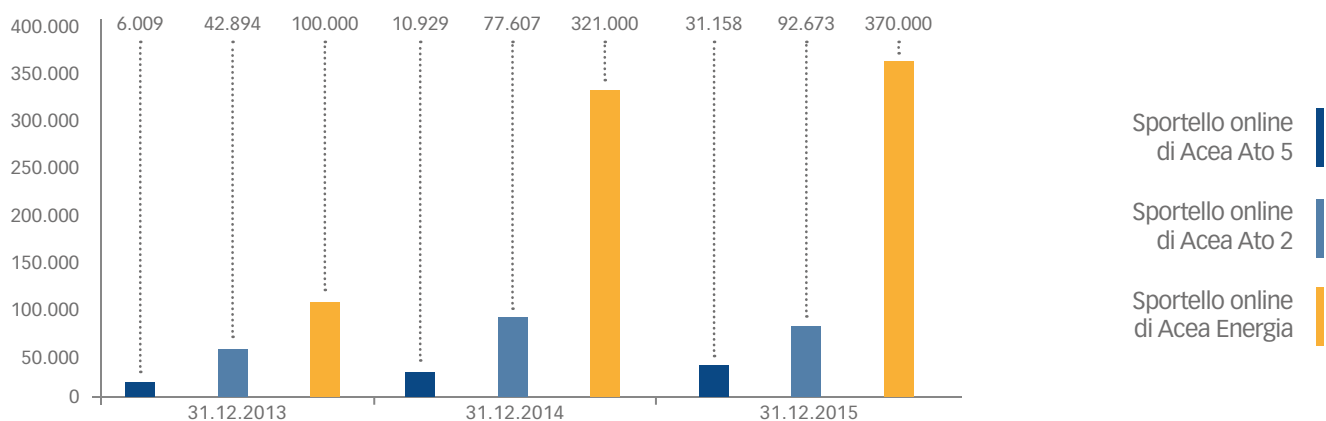
I dati relativi ai **siti web delle diverse società di servizio** dimostrano il **crescente interesse dei clienti** verso l'uso di questo canale, registrando **incrementi di grande rilievo negli ultimi anni**: il sito di **Acea Energia** ([www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it)) ha registrato **3.298.367 visite** nel 2015 (pari al **37% in più** rispetto alle 2.414.094 visite del 2014), il sito di **Acea Ato 2** ([www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it)) **1.042.790 visite** (**43% in più** rispetto alle 727.423 rilevate lo scorso anno) e **Acea Ato 5** ([www.aceaato5.it](http://www.aceaato5.it)) **358.965 visite** (**80% in più** rispetto alle 199.451 visite del 2014). I siti internet delle società operative, cui si accede direttamente oppure transitando dal sito web della holding ([www.acea.it](http://www.acea.it)), offrono **una vasta gamma di funzionalità e di informazioni utili ai clienti**, che vengono tenute in costante aggiornamento.

I siti sono anche **dotati di sportelli online**, che **consentono al cliente, via web, di effettuare la maggior parte delle operazioni contrattuali e commerciali**, richiedere informazioni, inviare l'autolettura, aggiornare il proprio profilo, controllare la situazione di bollette e pagamenti ed altro. Di anno in anno, le società operative puntano a perfezionare ed arricchire i servizi a disposizione dei clienti: ad esempio, dal dicembre 2015, nello sportello online di Acea Ato 2, è stato attivato anche il pagamento online delle fatture.

Il **numero di clienti registrati agli sportelli virtuali** di tutte le società operative, infatti, **si conferma in marcato aumento**, indicando la **trasformazione in atto** nelle modalità di contatto con l'azienda. In particolare, lo **sportello online di Acea Energia** al 31.12.2015 conta **circa 370.000 utenti registrati**, il 15% in più rispetto al dato 2014, ma, complessivamente, **il 270% in più rispetto al 2013**; l'azienda ha inoltre reso disponibile un'app dedicata a tutti i clienti registrati all'Area Clienti del sito web [www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it) con la quale è possibile effettuare molte operazioni direttamente attraverso lo **smartphone**. Lo **sportello online di Acea Ato 2**, nel 2015, ha avuto **14.587 nuove registrazioni**<sup>58</sup>, per un totale di **92.673 clienti registrati**, incluse utenze condominiali e aziendali (circa il 19,4% in più rispetto al dato 2014), e lo **sportello online di Acea Ato 5** ha avuto **9.794 nuove registrazioni**, per un totale di **31.158 clienti registrati** (il **185% in più** rispetto allo scorso anno).

## GRAFICO N. 22

### SPORTELLI ONLINE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE: N. CLIENTI REGISTRATI (2013-2015)



**NB:** per lo sportello on line di Acea Ato 2, il dato 2015 si riferisce al periodo gennaio-settembre.

<sup>58</sup> Il dato riguardante le nuove registrazioni allo sportello online si riferisce al periodo gennaio-settembre. A fine settembre, infatti, in Acea Ato 2 è avvenuto il passaggio ad una nuova piattaforma informatica ed è stato necessario adeguare i sistemi di reportistica ai rinnovati processi operativi.

Il **salone del pubblico** della **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense, **accoglie i clienti dei servizi elettrico, gas e idrico**, gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2, che si recano presso gli **sportelli "fisici"**. Altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e la società Acea Ato 2 gestisce ulteriori **14 sportelli** dedicati al servizio idrico **nel territorio della provincia di Roma**.

Durante il 2015 il **salone del pubblico della sede centrale ha ricevuto 262.467 clienti**, un numero in **riduzione del 4,6%** rispetto ai 275.126 clienti rilevati nel 2014, confermando la **tendenza alla diminuzione** della frequentazione dello sportello, **già evidenziata lo scorso anno**.

Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, il servizio elettrico per i clienti in maggior tutela, grazie al miglioramento di alcuni processi, quale l'acquisizione delle letture, mentre registrano un lieve aumento gli afflussi allo sportello per i clienti del mercato libero e per i clienti del servizio idrico.

Riguardo invece alle **performance delle attività di sportello** (vedi tabella n. 26, in fondo al paragrafo), i livelli di servizio, espressi dal rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi, si sono confermati adeguati nel 2015 per gli sportelli **della sede centrale** di Acea Ato 2, mentre hanno registrato un peggioramento per gli sportelli di Acea Energia.

In particolare, in ambito energia, lo **sportello relativo al mercato libero** ha risentito dello **start up, a gennaio, del nuovo sistema di gestione dei clienti** (CRM - *Customer Relationship Management*) che ha necessitato di **interventi di correzione** nel corso dell'anno. Ciò ha influito sui tempi di gestione delle pratiche allo sportello e, di conseguenza, sui tempi di attesa. Per lo **sportello dedicato ai clienti in maggior tutela**, dove il livello di servizio si è comunque mantenuto superiore all'80%, **i tempi più dilatati** di gestione e di attesa **sono conseguenti anche alla maggiore capacità risolutiva degli operatori**: il cliente ha atteso di più, rispetto al 2014, ma ha risolto la sua problematica in via definitiva. Si evidenzia inoltre che, per le richieste più semplici, i clienti sono stati indirizzati al **servizio telefonico disponibile allo sportello**, che ha **soddisfatto oltre 17.000 contatti**.

Per quanto riguarda **Acea Ato 5**, operativa nell'area di Frosinone, **il dato sui clienti ricevuti allo sportello nel 2015, pari a 87.341, non è pienamente confrontabile con il dato 2014** perché i "gestori code" sono stati installati (o dotati di piena funzionalità anche per la reportistica) presso **i 4 sportelli - Frosinone, Sora, Cassino e Fiuggi** - a metà del 2014; da giugno a dicembre 2015 sono stati registrati 47.907 biglietti staccati contro i 42.066 del medesimo periodo 2014, evidenziando una lieve crescita.

Le società operative gestiscono anche i **reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione**.

Per il **servizio energia**, i tempi e le percentuali di **risposta ai reclami/ricieste 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 di qualità - 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 n. 12 e 13).

Le risposte ai **reclami/ricieste scritti** in merito al **servizio di illuminazione pubblica** sono curate direttamente da **Acea Illuminazione Pubblica**. I dati del 2015 sono in netto miglioramento rispetto al 2014. In dettaglio, nel 2015 **sono pervenuti complessivamente 757 (in diminuzione del 44%** rispetto ai 1.352 registrati nel 2014) e l'azienda **ha risposto**, entro il 31 dicembre, **a 752 reclami**, pari ad oltre il **99% del totale**. Sono migliorate anche le performance di risposta; infatti, i giorni medi di risposta per ogni reclamo sono stati di circa 4 giorni e il 99% delle risposte sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2016.

Per il servizio idrico, nel 2015 sono pervenuti ad **Acea Ato 2**, dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia), complessivamente **8.468 reclami commerciali** e ne sono **stati evasi, entro fine settembre, 7.205, pari all'85%**, in un tempo medio di 28 giorni lavorativi. Il dato è relativo al periodo gennaio-settembre, poiché, alla fine del mese di settembre, il passaggio ai nuovi sistemi informativi ha reso necessari alcuni interventi per poter adeguare la reportistica prodotta; non è pertanto possibile effettuare un pieno confronto con il consuntivo 2014.

In **Acea Ato 5** sono pervenuti **complessivamente**, nell'anno, **5.169 reclami commerciali**, ed **entro il 31 dicembre ne sono stati evasi 5.089**, pari al **98,45% del totale**, in un tempo medio di 65 giorni lavorativi. Il dato sui reclami pervenuti è in aumento di circa il 48% rispetto al 2014 (3.493 reclami), e tale scostamento è principalmente da mettere in relazione con l'aumento delle richieste di esonero dal canone di fognatura e depurazione, collegato all'avvio delle attività di rimborso della quota di depurazione; questa tipologia di segnalazione, infatti, è triplicata rispetto all'anno precedente.

La **bolletta di fatturazione di Acea Energia**, inviata al cliente, riporta i costi dei consumi e del servizio, i termini di pagamento ed altre informazioni utili. Nel sito web della società di vendita dell'energia è presente una guida alla lettura della bolletta per i clienti del mercato in maggior tutela e del mercato libero. Tra fine 2014 e inizio 2015 è stata lanciata una campagna in promozione della bolletta elettronica. A seguito della campagna **oltre 20.000 clienti hanno scelto di abbandonare la bolletta cartacea** per passare definitivamente a quella digitale.

Per il servizio idrico, nel 2015, sono state **rinnovate nel layout e semplificate**, in ottica di maggior trasparenza, le bollette di fatturazione sia per Acea Ato 2 che per Acea Ato 5, recependo le indicazioni dell'Autorità.

**TABELLA N. 26**  
**INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2014-2015)**

**NUMERI VERDI**

**SERVIZIO ELETTRICO**

**NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA**

|   | u. m.     | 2014      | 2015      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 2.180.609 | 2.245.313 |
| totale risposte                               | n.        | 1.897.759 | 2.016.427 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 87%       | 89,8%     |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 1'48"     | 1'29"     |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 4'52"     | 4'16"     |

**NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)**

|   |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 1.447.259 | 1.905.065 |
| totale risposte                               | n.        | 1.247.747 | 1.617.945 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 86,2%     | 84,9%     |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 1'42"     | 1'41"     |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 4'51"     | 4'30"     |

**NV GUASTI (Acea Distribuzione) (\*)**

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 216.577 | 230.937 |
| totale risposte                               | n.        | 201.342 | 213.772 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 93%     | 92,6%   |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 1'08"   | 1'37"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 2'04"   | 2'16"   |

**SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE**

**ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Acea Illuminazione Pubblica)**

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 133.139 | 120.432 |
| totale risposte                               | n.        | 122.176 | 111.728 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 91,8%   | 92,8%   |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 1'21"   | 1'20"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 1'41"   | 1'47"   |

**ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Acea Distribuzione)**

|   |           |        |         |
|---|-----------|--------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 98.315 | 153.263 |
| totale risposte                               | n.        | 81.684 | 127.802 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 83,1%  | 83,4%   |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 2'09"  | 1'32"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 4'07"  | 3'38"   |

**SERVIZIO IDRICO**

**NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 - Roma e provincia)**

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 464.465 | 590.240 |
| totale risposte                               | n.        | 370.339 | 501.634 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 79,7%   | 85%     |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 2'59"   | 2'09"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 4'12"   | 4'49"   |

**NV GUASTI (Acea Ato 2 - Roma e provincia) (\*)**

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 275.559 | 358.255 |
| totale risposte                               | n.        | 248.267 | 280.660 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 90,1%   | 78,3%   |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 1'53"   | 4'19"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 2'35"   | 2'48"   |

## SERVIZIO IDRICO

### NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 132.479 | 190.510 |
| totale risposte                               | n.        | 102.899 | 160.995 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 78%     | 84,5%   |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 2'43"   | 1'10"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 3'32"   | 4'02"   |

### NV GUASTI Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)

|   |           |        |         |
|---|-----------|--------|---------|
| totale chiamate pervenute                     | n.        | 74.726 | 103.214 |
| totale risposte                               | n.        | 67.486 | 90.872  |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | %         | 90%    | 88%     |
| tempi medi di attesa prima della risposta     | min. sec. | 0'34"  | 0'42"   |
| tempi medi di conversazione                   | min. sec. | 2'34"  | 2'48"   |

## SPORTELLI

### SERVIZIO ELETTRICO

#### ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA

|  |           |         |         |
|--|-----------|---------|---------|
| biglietti emessi   | n.        | 163.546 | 148.951 |
| clienti serviti  | n.        | 151.233 | 120.559 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | %         | 92%     | 81%     |
| tempo medio di attesa                                    | min. sec. | 48'43"  | 1h5'28" |
| tempo medio di servizio                                  | min. sec. | 12'53"  | 14'42"  |

#### ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)

|  |           |        |          |
|--|-----------|--------|----------|
| biglietti emessi   | n.        | 61.986 | 62.364   |
| clienti serviti  | n.        | 56.948 | 48.061   |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | %         | 92%    | 77%      |
| tempo medio di attesa                                    | min. sec. | 47'21" | 1h18'35" |
| tempo medio di servizio                                  | min. sec. | 14'23" | 17'31"   |

### SERVIZIO IDRICO

#### ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)

|  |           |        |        |
|--|-----------|--------|--------|
| biglietti emessi   | n.        | 49.594 | 51.152 |
| clienti serviti  | n.        | 48.484 | 50.088 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | %         | 98%    | 98%    |
| tempo medio di attesa                                    | min. sec. | 17'07" | 34'15" |
| tempo medio di servizio                                  | min. sec. | 8'55"  | 10'28" |

#### ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia) (\*\*)

|  |           |        |          |
|--|-----------|--------|----------|
| biglietti emessi   | n.        | 42.066 | 87.341   |
| clienti serviti  | n.        | 40.782 | 85.191   |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | %         | 97%    | 98%      |
| tempo medio di attesa                                    | min. sec. | 49'54" | 1h11'09" |
| tempo medio di servizio                                  | min. sec. | 7'54"  | 7'03"    |

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

(\*\*) I dati 2014, per Acea Ato 5, si riferiscono al solo secondo semestre dell'anno.

## COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



### Acea per Roma

REALIZZATE LE PROPOSTE DEI CITTADINI  
(circa 38.000 accessi  
nella piattaforma web dedicata)



### LA *Legenda aurea*

GIOCHI DI LUCE E PROIEZIONI  
FANTASTICHE SUL COLOSSEO



**1.100 studenti** E  
**100 insegnanti** COINVOLTI  
IN *Roma città d'acqua*  
UN PROGETTO PER LE SCUOLE



L'INNOVAZIONE DIGITALE ACEA AL  
**Maker Faire Rome**



OLTRE **1,1 milioni** DI VISITE  
AL SITO WEB [www.acea.it](http://www.acea.it)  
(più del 21% i collegamenti tramite mobile)



**800 ragazzi**  
ALL'*Acea Olympic Camp*



### *Roma frizzante*

UNA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE  
PER LE CASE DELL'ACQUA



**1.687 persone**  
IN VISITA PRESSO GLI IMPIANTI ACEA

### Comunicazione

Acea cura le diverse forme di comunicazione rivolta all'esterno – **web, Ufficio stampa, campagne di comunicazione, eventi, sponsorizzazioni**, ecc. – tramite la **Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, nella capogruppo, che definisce la *corporate identity* ed opera di concerto con le altre società del Gruppo.

Inoltre, a fine 2014, è stata costituita una nuova Funzione, denominata **Progetti Speciali di Comunicazione e Rapporti con il Territorio**, che intende **rafforzare il legame** tra il Gruppo Acea e il territorio, con iniziative di educazione ambientale, di solidarietà, di cittadinanza attiva o di profilo etico volte ad **incrementare il capitale reputazionale** del Gruppo nei confronti dei clienti e dei cittadini.

Il **sito internet aziendale**, [www.acea.it](http://www.acea.it), affidato all'**Unità Web, Social e Content**, è predisposto in versione italiana e inglese e **veicola la comunicazione corporate del Gruppo**. Il sito è articolato in **sezioni tematiche**, con informazioni e contenuti in costante aggiornamento. Ad esempio, anche su **corporate governance** e **Codice etico, sostenibilità, qualità e sicurezza, documentazione economico-finanziaria, andamento del titolo in Borsa**, presentazioni e **comunicati price sensitive**, in linea con le raccomandazioni Consob sulle società quotate.

L'Unità Web Social e Content si sta occupando di sviluppare la comunicazione Acea sui principali social network, ad oggi in fase di avvio, di ridefinire la **web identity**, pensando anche al restyling grafico del website, delle versioni responsive

dei siti e delle app mobile, e di riprogettare la **user experience**. Dopo un primo intervento di **restyling del sito web**, intervenuto nel dicembre del 2014, che ha interessato l'home page, **nel corso del 2015 sono state apportate ulteriori modifiche per migliorare la funzionalità delle pagine interne del sito**, implementando anche la parte relativa al reporting. In particolare, il web **ha dato evidenza alle iniziative intraprese nell'anno dalla Funzione Progetti Speciali di Comunicazione e Rapporti con il territorio**, integrando la sezione dedicata alla "Comunicazione" con maggiori contenuti, anche **multimediali e social**, su progetti di rilievo, quali la **campagna di ascolto: Acea per Roma**, che ha **coinvolto i cittadini**, invitandoli a proporre **iniziative da realizzare nei 15 Municipi della Capitale** (si veda l'approfondimento in *L'identità aziendale, Gli stakeholder e il loro coinvolgimento*), la **Legenda Aurea**, un evento di Acea realizzato al Colosseo, con il patrocinio del Comune di Roma, **per celebrare l'Anno Internazionale della Luce** (si veda il box dedicato) e l'iniziativa per le scuole **Roma città d'acqua**, realizzata in collaborazione con le società del Gruppo: Acea Ato 2 e Acea Elabori, che ha coinvolto 1.100 studenti (si veda il box). In supporto alla **campagna di ascolto: Acea per Roma** è stata **realizzata una piattaforma tecnologica online** per l'inserimento dei dati da parte dei cittadini e delle associazioni che hanno voluto partecipare al progetto: negli oltre due mesi disponibili per proporre iniziative, il sistema ha rilevato oltre 15.000 accessi, raggiungendo quasi 38.000 accessi sino a fine anno.



## LEGENDA AUREA: GIOCHI DI LUCI E VISIONI SUL COLOSSEO

X

Migliaia di persone hanno assistito la sera di domenica 11 ottobre 2015 all'evento, **offerto e realizzato da Acea**, con il patrocinio del Comune di Roma, per celebrare **l'Anno Internazionale della Luce**. Si è trattato di **uno spettacolo open air** nel teatro più suggestivo del Pianeta, il **Colosseo**: un susseguirsi di visioni tra il magico e l'onirico sulle note di musiche emozionanti, giochi di luci e danze di colori. Una serata incantata in cui il pubblico ha ammirato la meravigliosa **performance di luci e mapping visuale proiettata direttamente sulla facciata dell'Anfiteatro Flavio**, per narrare una storia antica arricchita con elementi fantasy.

Finale a sorpresa con danzatrici sospese nel vuoto che hanno ballato in sintonia con la musica e la trama, raccontata dalla voce narrante, in una versione italiana seguita da quella in inglese. Un vero e proprio viaggio nella storia ispirato alla Legenda Aurea, uno spettacolo sorprendente tra fantasia, arte e acrobazie con un trionfo di effetti speciali in un'atmosfera irreale. L'evento è stato promosso anche attraverso i canali social Facebook e YouTube. Nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it) è disponibile la versione integrale del video.

## ROMA CITTÀ D'ACQUA: L'INIZIATIVA DI ACEA DEDICATA ALLE SCUOLE DELLA CAPITALE

X

Roma Città d'Acqua è un progetto nato dalla collaborazione tra Acea e Comune di Roma e dedicato alle scuole della Capitale. Sono state organizzate cinque giornate di formazione presso la sede Acea di piazzale Ostiense e il centro congressi aziendale La Fornace, nell'area di Tor di Valle, alle quali **hanno partecipato circa 1.100 studenti e 100 insegnanti, provenienti da una ventina di istituti romani**. Il progetto ludico-didattico, rivolto agli alunni del secondo ciclo delle scuole primarie e agli studenti delle scuole secondarie di 1° grado, **per l'anno scolastico 2014-2015**, ha avuto come focus **il tema dell'acqua**, declinato nelle diverse attività dell'azienda, che da circa 80 anni cura il servizio idrico della città. L'acqua, come tema di formazione e di studio, ma anche come spunto per l'elaborazione di disegni, composizioni con foto e ritagli di giornale. Questo il compito "assegnato" agli studenti che hanno scelto, insieme agli insegnanti, uno dei tre percorsi: **"Le sorgenti e gli acquedotti che portano l'acqua a Roma** (ieri e oggi)", **"Qualità e controllo dell'acqua di Roma e la sua distribuzione"** e **"L'importanza del risparmio idrico e la depurazione delle acque reflue"**. Su quaranta elaborati consegnati, cinque sono stati selezionati da una commissione qualificata e le classi vincitrici si sono aggiudicate un buono di mille euro e un mini tablet. A seguito del progetto, Acea e l'Assessorato alla Cultura capitolino hanno avviato un'altra iniziativa ludico-didattica, riservandola agli studenti che hanno partecipato alle giornate di formazione. La nuova iniziativa, denominata **"Io e la mia fontana"**, è volta a sensibilizzare i ragazzi e a diffondere la conoscenza delle fontane storiche di Roma (le informazioni sono disponibili nel sito web: [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Comunicazione, Acea per la scuola).

Roma Città d'Acqua ha suscitato grande interesse, risultando il progetto più richiesto dalle scuole dopo la Giornata della Memoria. È stata pertanto **inserita dall'Assessorato alla Scuola anche nel piano di offerta formativo dell'anno scolastico 2015-2016**, per il quale Acea ha proposto il tema "L'Ambiente che voglio da grande".

Sempre nel 2015 è stata sviluppata una sezione del sito internet dedicata alle **Case dell'acqua** – i punti di distribuzione libera di acqua liscia o gassata, che Acea sta progressivamente installando in aree centrali e periferiche della città (vedi anche il paragrafo *La qualità erogata in area idrica*) – dove si possono consultare le caratteristiche dell'acqua distribuita da ogni "casa dell'acqua", video tutorial e clip: la sezione, inclusi i video, ha registrato nell'anno circa 27.000 accessi.

Tra le notizie pubblicate sul website è stato dato particolare rilievo alla partecipazione di Acea a **Maker Faire**, in ottobre, la più importante vetrina dell'innovazione al mondo (vedi il box dedicato). Inoltre, Acea ha deciso di testimoniare la propria partecipe solidarietà, in occasione del barbaro attentato che ha funestato Parigi la notte del 13 novembre, pubblicando il **tricolore francese**.

## MAKER FAIRE 2015: IN ANTEPRIMA ALCUNI SERVIZI DIGITALI ACEA

X

Grande successo di pubblico per **Maker Faire Rome**, che si è svolto dal 16 al 18 ottobre 2015 presso l'area dell'Università La Sapienza. È la più importante vetrina europea dell'innovazione: un evento ricco di creatività e inventiva, espressione del movimento #makers. Oltre 100 mila visitatori hanno raggiunto il luogo dove si incontrano gli "artigiani digitali" e gli appassionati di ogni età per presentare progetti e condividere scoperte ed esperienze, con più di 300 stand in mostra. Acea è stata presente, come silver sponsor, con un proprio stand entro il padiglione dedicato al cultural heritage, nel quale, in collaborazione con Sap, si sono svolte sessioni di **Design Thinking** che hanno coinvolto gli studenti universitari e i visitatori dell'evento. Acea ha presentato al pubblico i prototipi di nuove app ed alcuni progetti innovativi, tra cui un **caschetto multimediale interattivo a realtà aumentata** – per le attività di manutenzione – che i visitatori hanno potuto indossare, sperimentando in prima persona le funzionalità e le potenzialità del prototipo.

Dall'home page del sito istituzionale si accede anche alla sezione "Contatti", integrati con tutte le informazioni sui canali a distanza a disposizione dei clienti, e alle aree di business Energia, Acqua e Ambiente. Qui sono disponibili informazioni sulle società operative nei settori energetico e idrico e i link ai siti web delle società operative, con gli "sportelli online" per le operazioni commerciali (per approfondimenti vedi paragrafo *Customer care*).

## ACEA 2.0

Sul sito sono stati inoltre pubblicati **banner sugli avvisi alla clientela** in occasione del passaggio dei servizi di Acea Ato 2 sulla nuova piattaforma digitale ed è stata promossa la campagna **Acea cambia insieme a te**, con l'avvio del progetto **Acea2.0**.

Per la sezione "Azionisti", in occasione della **presentazione agli analisti finanziari del Business Plan 2015-2019**, nel giugno 2015, è stato realizzato il primo **Webcast** e il relativo collegamento sul website, che si è poi ripetuto anche per le presentazioni della *Relazione finanziaria semestrale* e del *Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre*.

Alcuni interventi sono stati effettuati anche nella sezione "Fornitori" del sito web, dove, nell'area dedicata alla Qualificazione, è stata realizzata una mappa più chiara e più semplice per orientarsi.

Le **News** presenti nel sito evidenziano notizie ed iniziative legate all'attività aziendale su tecnologie innovative, risparmio energetico, ecosostenibilità, riduzione dell'impatto ambientale, tutela del territorio, ecc. In coerenza con l'**attenzione alla sostenibilità**, la società A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente) rende **disponibili online le emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di termovalorizzazione e le società idriche rendono consultabili online i **parametri principali di qualità dell'acqua**.

Nel corso dell'anno sono stati **aggiornati i contenuti della sezione del sito** (in italiano e in inglese) **dedicata alla "Sostenibilità"**, implementata e valorizzata dall'aggiornamento periodico di "notizie sostenibili".

Anche nel 2015, infine, sono stati sviluppati e pubblicati i **website dedicati ai Bilanci** – Consolidato e di Sostenibilità – **interattivi**, in italiano e in inglese, dove sono stati implementati gli open data e i contenuti multimediali.

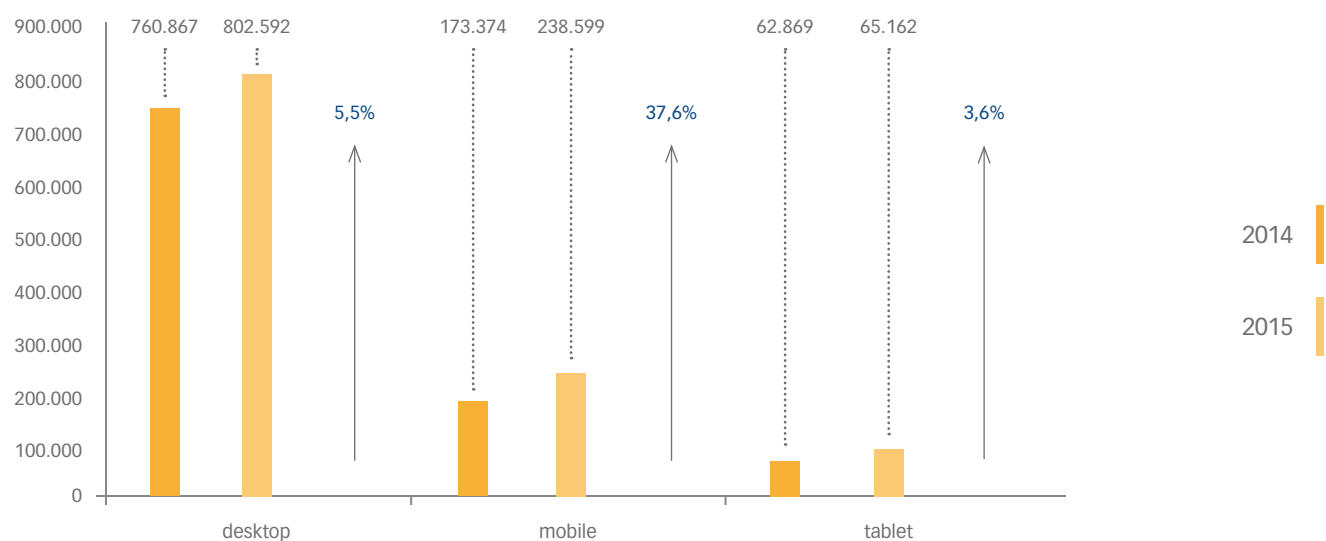
Le **visite complessive al sito web** Acea sono state **1.106.353**, in **aumento di quasi l'11%** rispetto alle 997.110 visite rilevate nel 2014, di cui circa il 71% di "visite nuove" (fonte Google Analytics). I dati di dettaglio – quali **le pagine visitate** – **non mostrano scostamenti significativi** rispetto all'anno precedente; tra le pagine più visualizzate si confermano l'home page (24,96%), la pagina Contatti (6,50%), l'Area Energia (4,31%), l'Area Idrica (3,76%) e le sezioni Comunicazione (2,52%), Fornitori (2,30%) e Lavora con noi (2,19%), quest'ultima, peraltro, rinnovata da un nuovo form per l'inserimento dei curricula.

**Le modalità di collegamento** al web, che nel 2015 sono avvenute tramite il desktop nel 72,5% dei casi, il *mobile* nel 21,5% e il *tablet* nel 6% dei casi, invece, **indicano, nei valori assoluti, variazioni di rilievo** e, in particolare, l'uso del *mobile*, con un **aumento del 37,6%** rispetto al 2014 (vedi il grafico n. 23).

Interessanti anche i dati di genere e d'età: i visitatori sono stati per circa il **46% donne e per il 54% uomini** e, per il **61%** del totale visite, di età ricompresa **tra i 18 e i 34 anni**.

Anche per i **siti internet delle società che gestiscono i servizi**, sia nel settore energia sia in quello idrico, sono stati registrati nell'anno **aumenti molto rilevanti del numero di visite** (vedi paragrafo *Customer care*).

**GRAFICO N. 23**  
**SITO INTERNET ACEA: LE MODALITÀ DI ACCESSO (2014-2015)**



Le relazioni con gli organi di stampa sono a cura dell'Unità **Ufficio Stampa**, che ogni giorno **predispone la rassegna delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, rendendola fruibile dai colleghi **nella intranet aziendale**, monitora le agenzie di stampa, segnalando gli argomenti di interesse, e realizza un **focus di fine giornata** sui principali avvenimenti nazionali e internazionali. Anche **agli utenti esterni** viene offerta **un'informazione puntuale ed aggiornata**, con una selezione della rassegna stampa principale disponibile nel sito internet.

**Le segnalazioni veicolate dai quotidiani**, relative ai diversi servizi gestiti dal Gruppo, trovano puntuale **risposta da parte dell'Ufficio Stampa**. Tale attività è 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.

Nel 2015, l'Ufficio Stampa **ha sottolineato in particolare modo le iniziative sociali del Gruppo**, in concomitanza con l'anno giubilare, sia veicolando messaggi di solidarietà, incontro e presenza istituzionale sul territorio, sia **informando sulle attività intraprese dall'azienda con rilevante impatto sulla cittadinanza**. Tra le principali, la già ricordata campagna di ascolto *Acea per Roma*, finalizzata alla realizzazione, nella Capitale, di progetti di "piccola qualità urbana"; l'inaugurazione delle Case dell'acqua in diverse zone della città e in provincia, **l'avvio del Piano Led** in periferia, **l'illuminazione a Led dell'area archeologica dei Fori Imperiali** – e in particolare del Foro di Traiano, del Foro di Nerva e del Foro di Augusto – realizzata da Acea su un progetto firmato dal maestro Vittorio Storaro, la manifestazione *Legenda Aurea*, aperta a tutti, che ha regalato un'avveniristica illuminazione, con **effetti speciali proiettati sul Colosseo**, e ancora l'imponente intervento sia d'illuminazione che di manutenzione idraulica sulla **Fontana di Trevi**, realizzato sul finire dell'anno, così come, in concomitanza con l'apertura dell'anno giubilare, la realizzazione di una nuova illuminazione a Led per la **Piazza di S. Pietro** e la **via della Conciliazione**.

È stato dato altresì risalto sui quotidiani ad iniziative importanti per i più giovani, quali **Acea Olympic Camp**, un campo sportivo estivo che ha visto la partecipazione di circa 800 ragazzi, di età compresa tra i 6 e i 16 anni, o ancora particolarmente simboliche, quali l'adesione dell'azienda alla manifestazione del **Roma Pride** e la realizzazione della seconda edizione dell'evento **Mai Più**, presso il Macro a Roma, **contro ogni forma di discriminazione**, o infine di notevole rilievo per l'azienda, quale il **processo di innovazione e digitalizzazione** che si sta implementando nel Gruppo Acea, denominato Acea2.0, al fine di migliorare i processi di gestione e la qualità dei servizi erogati.

Tramite i **Comunicati stampa** sono stati, come sempre, resi noti i **più importanti eventi societari dell'anno** e, in **sinergia con la Funzione Investor Relations**, è stata curata la **comunicazione economico-finanziaria**, a seguito di Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni.

Infine, tramite schede informative, divulgate sui media o nel sito web istituzionale, l'Ufficio stampa ha voluto far conoscere le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea ha preso parte in qualità di sponsor, con l'allestimento di spazi espositivi o con il supporto di propri relatori (vedi oltre, il paragrafo *Eventi e solidarietà*).

Nel 2015 Acea, in supporto al progetto d'installazione delle Case dell'acqua, già richiamato, ha realizzato una **campagna di comunicazione** che, utilizzando l'immagine di un Colosseo "effervescente" accompagnato dal claim **"Da oggi Roma ha un nuovo capolavoro"**, ha voluto dare risalto all'elemento di maggiore novità dei nuovi "nasoni hi-tech", rappresentato, appunto, dalla **distribuzione libera di acqua frizzante**. I mezzi pubblicitari utilizzati per veicolare la campagna, tra l'inizio di settembre e la fine di ottobre 2015, sono stati: l'affissione (dinamica e statica), la stampa (i maggiori quotidiani locali e la free press) e il web (i siti Internet delle più importanti testate giornalistiche e una sezione dedicata sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it)). Ogni installazione è stata accompagnata da un evento inaugurale, organizzato con il coinvolgimento dei dipendenti di Acea e dei cittadini.

L'Unità Web Social e Content ha ampliato e proseguito, nel 2015, l'attività di aggiornamento delle notizie su [www.ambientandoci.it](http://www.ambientandoci.it), il portale dell'ambiente dedicato alle scuole. Sono state evidenziate le iniziative promosse da Acea sui temi dello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili, della tutela della risorsa idrica, della sostenibilità ambientale e le diverse manifestazioni finalizzate a promuovere nelle scuole i giovani talenti e la sostenibilità.

Ogni anno, Acea ospita nei propri impianti un pubblico diversificato – dalle scolaresche agli operatori del settore –, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti: **nel 2015, nel corso di 33 visite, sono state ricevute ben 1.687 persone**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero. In particolare, oltre 1.500 ragazzi, grazie ai progetti che hanno coinvolto le scuole, hanno potuto visitare gli impianti Acea.

#### Eventi e solidarietà

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2015 si è attestato a **3,2 milioni di euro**<sup>59</sup> (erano 3,4 milioni di euro, nel 2014). Di questi, circa 2,7 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi. Gli stanziamenti a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono sensibilmente aumentati rispetto al precedente anno, portandosi a 360 mila euro (155 mila nel 2014).

**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, o anche in particolari circostanze, di natura solidaristica e simbolica. Le **"sponsorizzazioni tecniche"** del 2015, intervenute per molte manifestazioni dell'estate romana ma anche per numerose iniziative sociali, hanno avuto **un controvalore economico complessivo di circa 156 mila euro**.

Tra i numerosi eventi sponsorizzati o sostenuti da Acea nel corso del 2015, alcuni dei quali sono già stati descritti nel precedente paragrafo, si evidenziano le sponsorizzazioni dei due principali eventi nazionali sui temi idrici ed energetici, il **Festival dell'Acqua** e il **Festival dell'Energia** e della manifestazione dedicata all'innovazione tecnologica di riferimento europeo: **Maker Faire Rome**.

Acea ha inoltre sponsorizzato mostre di particolare rilievo, quali **Il Principe dei sogni. Giuseppe negli Arazzi medici di Pontormo e Bronzino**, che ha portato all'esposizio-

<sup>59</sup> Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

ne a Roma, Milano e Firenze della serie di arazzi cinquecenteschi commissionati ai due artisti da Cosimo I de' Medici, la mostra monografica dedicata all'artista bolognese **Giorgio Morandi** e la mostra sull'**Impressionismo**, che ha ospitato 60 opere provenienti dal Musée d'Orsay di Parigi. Numerose le sponsorizzazioni di eventi musicali nella Capitale, tra i quali il **Festival Luglio suona bene** e il **Roma Jazz Festival**, e le manifestazioni sostenute in altri territori in cui Acea è operativa, come **Cento Città in Musica**, in area laziale, o l'**Umbria Jazz Festival**, alla sua 42ª edizione, nonché l'**Umbria Jazz Winter**. Come sempre è stato importante il sostegno allo **sport** sia nei progetti dedicati ai 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 raccolta fondi a sostegno delle loro attività**. Nel 2015 sono stati ospitati:

- Fondazione ANT Italia Onlus – l'associazione che fornisce assistenza socio-sanitaria gratuita ai malati di tumore e realizza progetti di prevenzione oncologica – per la vendita di ciclamini, il 7.10.2015, e di Stelle di Natale, il 17.12.2015;
- 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 18.03.2015, e per la vendita di Stelle di Natale, il 3.12.2015;
- UNITALSI – l'associazione cattolica dedicata all'assistenza domiciliare degli ammalati ed al loro trasporto in pellegrinaggio presso i santuari italiani ed internazionali – per la vendita di bonsai d'ulivo, il 5.03.2015.

L'azienda ha poi voluto offrire il proprio sostegno ad alcune iniziative di tipo socio-umanitario, tra cui le attività della Cooperativa sociale **Bee Free** impegnata **contro la violenza sulle donne** e un **Premio fotografico sull'acqua**, organizzato da **La Gabbianella Onlus**, finalizzato alla promozione delle attività di **sostegno a distanza**; progetti di valorizzazione delle periferie, come **Oltre le mura di Roma**, un concorso fotografico dedicato alle periferie di Roma, a cura di **Global Shapers Rome Hub - Associazione di promozione sociale**, ed ha sottolineato il proprio impegno in occasioni quali le **campagne nazionali di prevenzione dedicate alle donne** – Nastro rosa e Ottobre rosa – offrendo le sponsorizzazioni tecniche, con l'illuminazione del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio, e in occasione di **Race for the cure**, presso il Circo Massimo, con la fornitura di acqua ed energia.

Infine, anche nel 2015, Acea, in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio, ha offerto il pranzo di Pasquetta ad alcune centinaia di senza tetto presso il proprio centro ricreativo aziendale ed altre iniziative solidali sono state realizzate con il coinvolgimento diretto dei dipendenti (vedi capitolo *Personale, Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

Nei box che seguono, sono richiamate le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2015**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

## 2015: ACEA PER L'AMBIENTE E PER I GIOVANI

X

- Gigawatt sponsor dell'edizione 2015 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** e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese. La manifestazione si è svolta a Milano, presso l'EXPO 2015 tra il 28 e il 30 maggio 2015 (ALLEA Srl).
- Silver sponsor del Festival dell'Acqua, sul tema "Nutrire il pianeta, energia per la vita": oltre 200 relatori, 32 convegni, 12 tra seminari e workshop, ed eventi a carattere formativo e tra il 5 e il 9 ottobre 2015 (Federazione delle Imprese Energetiche e Idriche).
- Contributo per l'iniziativa **Differenzio anch'io!** che ha coinvolto le classi quarte e quinte delle scuole primarie del Comune di Aprilia (circa 1.300 alunni), per l'anno scolastico 2014/2015, sul tema dell'educazione ambientale.
- Main sponsor della Iª edizione di **Acea Olympic Camp**, rivolta agli studenti tra i 6 e i 16 anni, appartenenti ai Poli Scolastici di Roma e selezionati in collaborazione con l'Assessorato alla Scuola, Sport, Politiche Giovanili e Partecipazione di Roma Capitale, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di 8 discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2015 (Beside Management Srl).
- Sponsor di **Educare giocando**, progetto educativo, ludico e sportivo, triennale, ideato per avvicinare i giovani ai valori dello sport attraverso la disciplina della pallacanestro nelle scuole elementari del Municipio X di Roma (Honey Sport City – HSC).
- Sponsor del progetto di formazione scolastica **Sulle vie della parità**, destinato alle scuole secondarie di Roma e promosso dall'Assessorato alle Pari Opportunità di Roma Capitale (MP Mirabilia Servizi Srl).
- Title sponsor dell'edizione 2015 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio, con la partecipazione di circa 150 squadre maschili e femminili, in rappresentanza di 94 istituti scolastici (Fipav Lazio).
- Contributo per il progetto **I Giardini di Betty**, finalizzato alla realizzazione di spazi per bambini, con l'utilizzo di materiale riciclato anticaduta (Associazione GoGreen Onlus).
- Contributo per il concorso **Il Tevere: scorre la vita dei romani tra le sue sponde**, volto a promuovere sia la conoscenza presso i giovani dei beni storici, artistici ed architettonici legati al fiume, sia il valore dell'acqua e dell'uso corretto della risorsa idrica (FAI - Comitato di Roma).

## 2015: ACEA PER LA CULTURA E PER LO SPORT

X

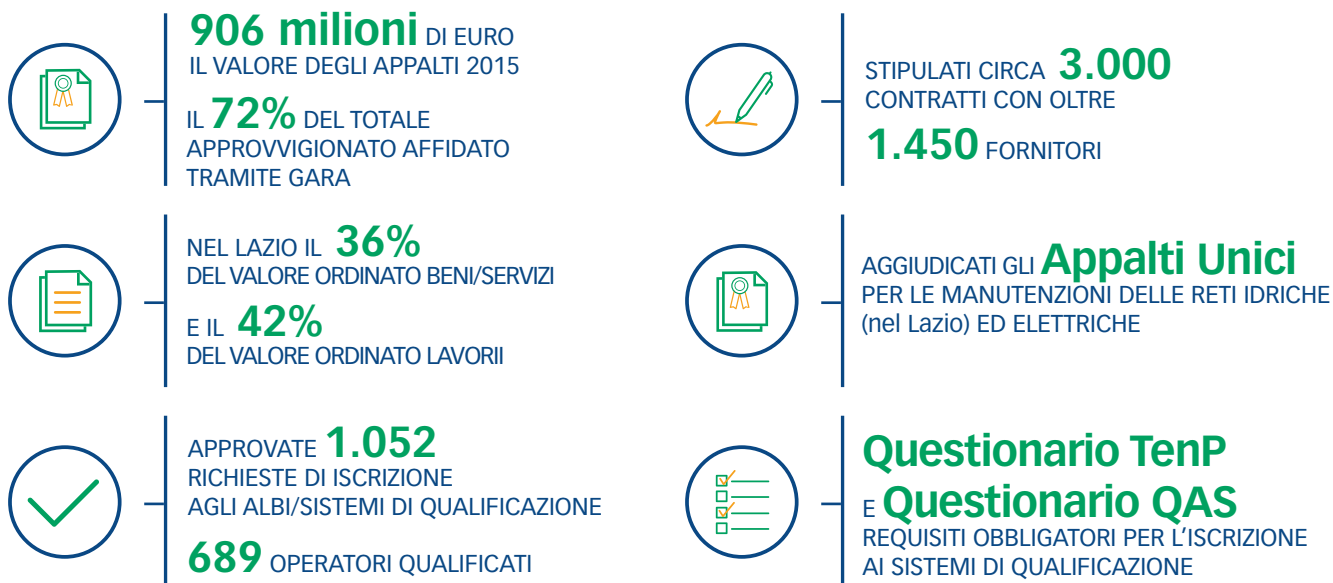
- Silver partner della III<sup>a</sup> edizione di **Maker Faire**, l'appuntamento più importante in Europa dedicato al digital manufacturing, la manifestazione si è svolta a Roma in ottobre 2015 (Azienda Speciale Asset Camera).
- Sponsor della VI edizione di **Digitalife**, nell'ambito di Romaeuropa Festival con la presentazione di opere al confine tra arte e sperimentazione tecnologica, con la luce quale tema principale, che si è svolta a Roma tra ottobre e dicembre 2015 presso il MACRO (Fondazione Romaeuropa Arte e Cultura).
- Sponsor della mostra **Il Principe dei sogni. Giuseppe negli Arazzi medicei di Pontormo e Bronzino**, che si è svolta a Roma, presso il Palazzo del Quirinale, a Milano presso Palazzo Reale e a Firenze in Palazzo Vecchio, tra il febbraio 2015 e il febbraio 2016 (Comunicare Organizzando Srl).
- Sponsor di tre importanti mostre che si sono svolte a Roma, presso il Complesso del Vittoriano tra il febbraio 2015 e il febbraio 2016: **la mostra monografica dedicata a Giorgio Morandi**, la mostra **Treccani 1925-2015 – 90 anni di cultura italiana** e la mostra **Impressionismo. I protagonisti**, con oltre 60 opere provenienti dal Musée d'Orsay di Parigi (Comunicare Organizzando Srl).
- Sponsor della manifestazione **Umbria Jazz Winter**, con la presenza di importanti artisti nazionali ed internazionali che si è tenuta ad Orvieto, tra dicembre 2015 e i primi di gennaio 2016 (Associazione Teatro Mancinelli-TeMa).
- Sponsor della 42<sup>a</sup> edizione di **Umbria Jazz Festival**, che ha presentato un cartellone di livello internazionale e si è svolto a Perugia, nel luglio 2015 (Fondazione di Partecipazione Umbria Jazz).
- Sponsor della XIII edizione del Festival **Luglio suona bene**, con una serie di eventi realizzati a Roma tra giugno e luglio 2015 presso l'Auditorium Parco della Musica (Fondazione Musica per Roma).
- Sponsor di **Roma Jazz Festival 2015**, dal tema "Jazz and Food", con i concerti di grandi nomi internazionali realizzati a Roma nel novembre 2015 presso l'Auditorium Parco della Musica (Fondazione Musica per Roma).
- Sponsor dell'evento **Cento Città in Musica**, un'iniziativa che è svolta in provincia di Roma, tra luglio e dicembre 2015 e si è posta l'obiettivo di attivare sul territorio una programmazione di eventi culturali e di spettacolo a ingresso gratuito o a prezzo contenuto (Associazione Culturale Europa Musica).
- Partner sponsor di **Alice nella Città 2015**, una sezione autonoma e parallela del Festival del Cinema di Roma, alla 13ma edizione, nata allo scopo di contribuire alla promozione del cinema verso le nuove generazioni; i film e gli eventi sono stati presentati in ottobre presso l'Auditorium Parco della Musica ed altre dieci proiezioni si sono svolte in una sala del quartiere Pigneto (Associazione Culturale Play Town).
- Contributo per il progetto **Oltre le Mura di Roma**, un'iniziativa di fotogiornalismo dedicata alle periferie della Capitale (Global Shapers Rome Hub - Associazione di promozione sociale).
- Main sponsor del **Gay Village 2015**, 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 (Gavi E20 Srl).
- Title sponsor dell'edizione 2015 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma – Trofeo Acea**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 22 marzo con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** che si è tenuta il 1 marzo 2015 (Roma Ostia Srl), entrambe certificate con la "IAAF Road Race Gold Label".
- Title sponsor, per la stagione di campionato di serie A 2015-2016 della **squadra di basket Acea Roma** (Virtus Pallacanestro S.S.Dil. ar.l. Unipersonale).
- Sponsor "official supplier" della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per il campionato di calcio di serie A, stagione 2015-2016 (Soccer SAS di Brand Management Srl. e Infornt Italy Srl).

## 2015: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

X

- Contributo per le borse di studio, le attività del Conservatorio e l'evento **Perché la memoria si faccia impegno - Un evento per le vittime di ieri e di oggi** (Conservatorio Statale di Musica Alfredo Casella).
- Contributo per le attività della Cooperativa nella lotta contro la violenza sulle donne (Bee Free Coop. Sociale).
- Contributo per la realizzazione di un premio fotografico sull'acqua finalizzato alla promozione delle attività di sostegno a distanza (La Gabbianella - Coordinamento Nazionale per il Sostegno a distanza – Onlus).
- Sponsorizzazione tecnica in occasione della giornata internazionale **Cities for life**, "Città per la Vita, Città contro la pena di morte" in ricordo dell'anniversario della prima abolizione per legge della pena capitale decisa da uno stato europeo (Comunità di Sant'Egidio).
- Sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa **Race for the cure**, tre giorni di salute sport e benessere; la manifestazione si è svolta a Roma tra il 13 e il 18 maggio 2015 presso il Circo Massimo. Alla celebre corsa e passeggiata di solidarietà di 5 km, organizzata dalla Susan G. Komen Italia, per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne, hanno partecipato circa 70.000 persone (Susan G. Komen Italia).
- Sponsorizzazione tecnica, con l'illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio per tutto il mese di ottobre 2015. È stato questo il simbolo dell'iniziativa **Ottobre rosa**, finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio).
- Sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2015** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori).

# FORNITORI



## GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2015 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **2 miliardi di euro**, in riduzione rispetto ai 2,40 miliardi di euro del 2013 (-5,1%). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa 1,61 miliardi di euro (1,75 miliardi nel 2014), sono relativi agli acquisti di **energia, gas e combustibili**, diminuiti di circa 134 milioni di euro (-7,7% sul 2014), seguiti dai costi per **servizi**, pari a 228,4 milioni di euro.

Il seguito del capitolo illustra **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti dalla Funzione di corporate **Acquisti e Logistica**, per diverse società del Gruppo. Tali approvvigionamenti, nel 2015, hanno avuto un valore complessivo di circa **906 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. Nel corso del 2015 anche l'Unità preposta alle attività di Qualifica dei fornitori è stata accorpata ad Acquisti e Logistica.

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.

L'**Unità Logistica** gestisce l'operatività del **magazzino centrale del Gruppo** e dei **magazzini periferici** delle principali società operative. Nel 2015, grazie al nuovo assetto organizzativo che prevede la gestione diretta da parte di Acea di tutti i magazzini, e grazie alla continua ottimizzazione dei processi si è conseguita una riduzione dei costi logistici del 15% rispetto all'anno precedente.

## ACEA 2.0

Ad inizio anno è stata avviata con successo la migrazione delle prime società del Gruppo sulla **nuova piattaforma gestionale SAP**, dove i **processi logistici sono gestiti secondo un nuovo modello** definito centralmente, unico per tutte le società, che garantirà uniformità dei processi, tracciabilità dei dati, e semplicità di controllo. Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata con successo, per la società Acea Ato 2, la gestione delle attività operative secondo il modello WFM, che prevede la gestione integrata dei misuratori idrici tra sistemi commerciali e sistemi gestionali, conseguendo in questo modo la massima tracciabilità dei misuratori lungo tutta la catena logistica, modalità che verrà poi estesa a tutte le società idriche del Gruppo.

## Il rapporto con i fornitori e la gestione degli approvvigionamenti

Il **Codice Etico del Gruppo**<sup>60</sup> dedica alle relazioni tra Acea e i suoi fornitori **l'articolo 16, commi 1-7**, orientando il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici secondo i principi di **corret-**

<sup>60</sup> Il *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012) è disponibile online nel sito web aziendale (area Regole e valori).

## tezza, 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).

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

x

*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 ricorrendo all'indizione di gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto. In tal senso, nel solco di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L.190/2012), la Funzione Acquisti ottempera, per tutte le società del Gruppo, all'obbligo di **pubblicazione sul sito istituzionale** di Acea ([www.acea.it](http://www.acea.it)) della documentazione contenente **tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti**<sup>61</sup>.

Nel 2015, circa il **72% del totale approvvigionato** è stato affidato tramite **procedura di gara**.

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](http://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 tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori**, e per un gran numero di appalti per l'acquisto di beni e servizi, la **certificazione UNI EN ISO 9001** è **requisito di partecipazione** e, per alcune categorie merceologiche (ad esempio per la gestione dei rifiuti), viene richiesta anche la **certificazione UNI EN ISO 14001**. Inoltre, in alcune gare d'appalto, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della **certificazione SA8000**.

Per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia** sono previste, in conformità alla normativa<sup>62</sup>, procedure aperte, ristrette o 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 aperte, ristrette o negoziate**, in conformità alla normativa<sup>63</sup>. Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del *Codice Appalti* (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che, sebbene non regolate dal D. Lgs. 163/2006, si attengono ai **principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità**.

Nel corso del 2015 le società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **stipulato circa 3.000 contratti** con **oltre 1.450 fornitori** (vedi tabella n. 27, in fondo al paragrafo). Tali valori sono inferiori a quelli dell'anno precedente, nonostante il **considerevole aumento dell'importo annuale ordinato**. Ciò è dovuto a più cause. Nel 2015, infatti, sono stati **lanciati e aggiudicati 3 dei 5 lotti relativi ai 3 Appalti Unici previsti per le manutenzioni delle reti idriche**, gestite da Acea Ato 2 e Acea Ato 5 nel territorio del Lazio, **ed elettriche**, gestite da Acea Distribuzione su Roma e Formello. Tali appalti sono di **rilevante dimensione economica** - quasi 300 milioni di euro al momento già aggiudicati - e di **lunga durata** (triennale con la possibilità di proroga di un anno e di rinnovo per un ulteriore anno) e **formalmente sono aggiudicati ai 3 fornitori vincitori**. In realtà si tratta di **Raggruppamenti Temporanei formati da circa 50 imprese** tra mandanti, mandatarie e ausiliarie, la cui forza lavoro stimata si aggira intorno alle 500 unità, alle quali si aggiungeranno molte altre imprese subappaltatrici nel corso del tempo.

Inoltre, al fine di rendere più rapido ed efficiente il processo di approvvigionamento, nel corso dell'anno sono state decentrate presso le Unità richiedenti, le procedure di acquisto relative a piccole spese (OPS), ad acquisti urgenti e/o ad acquisti privi di possibilità di trattativa (URG e OAL). Tali Ordini di Acquisto non vengono più rilevati dalla Funzione Acquisti e quindi non sono conteggiati nelle elaborazioni qui presenti.

Infine, si è proseguito col processo di razionalizzazione e pianificazione degli acquisti che tende a raccogliere e accorpere i fabbisogni delle diverse società del Gruppo al fine di unificare le procedure di procurement.

<sup>61</sup> 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*.

<sup>62</sup> Parte III del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006.

<sup>63</sup> Parte II del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006.

## ACEA 2.0

Nel 2015 è terminata la migrazione di tutte le Società del Gruppo nel nuovo sistema SAP ARES ed è stato messo a punto il Datawarehouse (DWH) per la gestione della reportistica relativa agli acquisti. Inoltre, nell'ambito del programma Acea2.0 si è dato avvio al progetto di implementazione della **nuova piattaforma acquisti SAP Supplier Relationship Management/Supplier Lifecycle Management (SAP SRM/SLM)**, in continuità con le scelte già operate in passato, basate su una logica di integrazione con i sistemi centrali di Gruppo. Il SAP SRM/SLM gestirà tutti i processi di acquisto e di qualifica fornitori, integrandosi con il sistema SAP aziendale e consentendo di dismettere gradualmente gli attuali sistemi - non integrati - di qualifica fornitori, gare e acquisti a catalogo. Nelle previsioni ciò dovrà portare, tra le altre cose, a un efficientamento generale delle attività di procurement, alla riduzione delle procedure cartacee dei processi attualmente extra SAP e a una migliore interazione con i fornitori.

### Il Green procurement

Acea, ha inserito **nei capitolati d'appalto**, come parametri vincolanti, ove possibile, i **riferimenti 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**)<sup>64</sup>. Ciò è in linea con le propo-

ste espresse dall'azienda nel **Position Paper predisposto in ambito CSR Manager Network**, elaborato in occasione delle attività legislative relative al recepimento delle Direttive Europee n. 23/24/25 del 2014 sulla riforma dei contratti pubblici (appalti e concessioni).

Nel corso del 2015, nella gara per gli articoli di cancelleria, è stato previsto un Lotto *ad hoc* per l'acquisto di carta di diverse dimensioni per stampanti e fotocopiatrici, con specifiche tecniche che rimandano al relativo CAM. In sostanza, dal 2016, verrà acquistata solo carta ecologica certificata (PEFC o FSC) e non sbiancata con cloro. Nell'ambito della stessa gara sono stati inoltre introdotti nuovi prodotti di largo consumo (penne, matite, ecc.) dotate di certificazione ecologica. Anche per il servizio di noleggio di **stampanti multifunzione** è stato richiesto, in continuità col passato, il **rispetto dei relativi CAM**, mentre i Criteri Ambientali Minimi hanno continuato ad essere di riferimento **negli appalti per la sostituzione dei corpi luce dell'illuminazione pubblica stradale e delle aree a verde** di Roma. Per il futuro prossimo si sta valutando la possibilità di introdurre i CAM anche nelle specifiche tecniche inerenti gli arredi da ufficio. Infine, Acea dal 2015 acquista **Trasformatori MT/BT a elevata performance ambientale**, in quanto generano bassissime perdite energetiche (sia a vuoto che a carico), essendosi adeguata alle prescrizioni previste dal nuovo Regolamento Europeo 548/2014.

## L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

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, Acea Elabori, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Sarnese Vesuviano, Crea, Crea Gestioni, Acea8cento, A.R.I.A., SAO, Aquaser, Kyklos, Solemme, I.S.A., Samace, Acea Energia, Acea Produzione ed **Elgasud**.

**NB:** in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2015.

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 **controvale economico complessivo** pari a circa **906 milioni di euro**<sup>65</sup>, contro i 533 milioni di euro del 2014, un dato **in aumento del 70% circa**. Come già accennato, **tale impena è dovuta all'aggiudicazione di tre lotti dei cinque previsti**, riguardanti gli **Appalti Unici di manutenzione delle reti**, che, di fatto, hanno concentrato nel 2015 l'incidenza di gran parte degli importi relativi alle manutenzioni di un triennio. Gli importi aggiudicati, che includono anche

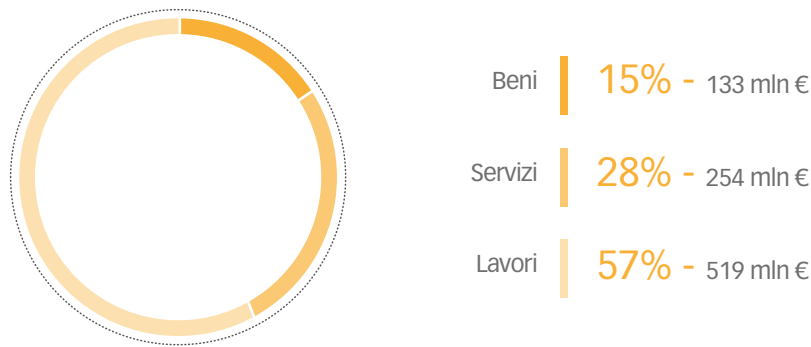
l'acquisto di alcuni beni strumentali e di servizi accessori alle attività di manutenzione, hanno infatti determinato un aumento, rispetto all'anno precedente, di oltre il 200% della componente "lavori", che ha superato, nel 2015, i 500 milioni di euro (vedi tabella n. 27, in fondo al paragrafo, per un confronto triennale e grafico n. 24). Un volume così elevato dell'importo dei lavori è previsto anche per il 2016, anno in cui verranno aggiudicati i lotti rimanenti degli Appalti Unici, mentre un calo è previsto per il triennio seguente, durante il quale le società del Gruppo coinvolte beneficeranno dei contratti già aperti.

<sup>64</sup> 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».

<sup>65</sup> 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**  
**VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2015)**

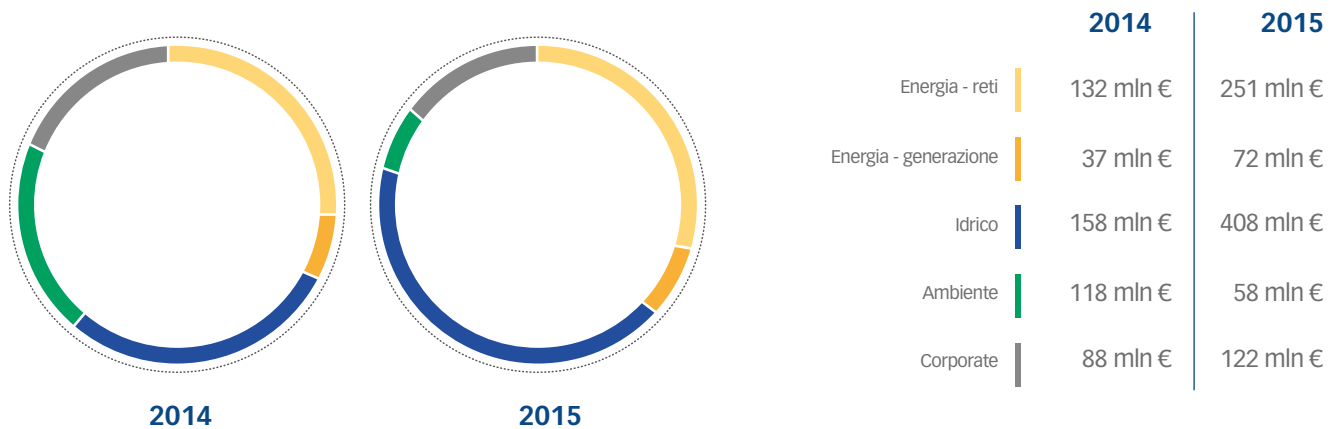


**NB:** i valori sono arrotondati.

Se si osserva il valore degli approvvigionamenti per le quattro macroaree di business: **energia** (reti e mercato), **idrico**, **ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** si può notare il notevole scostamento **rispetto all'anno precedente** dell'ordinato per l'area Idrico (+155% rispetto al 2014) e per l'area Energia che, considerato complessivamente (reti ed energia) arriva ad una variazione

percentuale del 91% in più: le due aree su cui incide il peso degli Appalti Unici per le manutenzioni delle reti; si contrae invece in maniera rilevante l'ordinato per l'area Ambiente, meno 51% rispetto all'anno precedente, in particolare poiché sul dato 2014 aveva inciso l'aggiudicazione di importanti lavori su un impianto di termovalorizzazione.

**GRAFICO N. 25**  
**ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2014-2015)**



**NB:** i valori sono arrotondati. 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 attive nella produzione e nella vendita di energia (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, Acea Elabori, Acea Gori Servizi, Sarnese Vesuviano, Crea e Crea Gestioni. L'area **ambiente** include le società: A.R.I.A., SAO, Kyklos, Solemme, Samace, ISA e Aquaser. L'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA e Acea8cento.

Nel corso del 2015 la **Funzione Acquisti e Logistica** ha seguito l'iter delle richieste di approvvigionamento emesse dalle società/Unità del Gruppo, con l'elaborazione di **2.978 Ordini di Acquisto**. Di questi, il 91% circa ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di beni e servizi** hanno assorbito, cumulativamente, circa un terzo del valore totale dei beni e servizi approvvigionati (dato in linea con il passato). Il peso dei **primi dieci fornitori di lavori** è invece **salito dal 50% al 69%** del valore totale dei lavori appaltati (circa 358 milioni sui complessivi 519), sempre per effetto degli Appalti Unici di manutenzione.

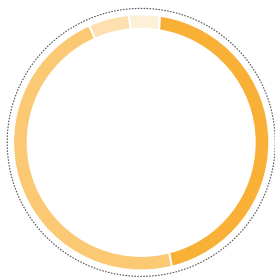
La **distribuzione geografica dei fornitori** è in linea con gli anni precedenti, con **oltre il 90% concentrato in area centro-nord**. Per quanto in valori assoluti il dato sia in calo, il numero di fornitori del Lazio mantiene un peso del 47% rispetto al totale (era il 52% nel 2014), con 683 fornitori su 1.456 (vedi tabella n. 28).

La **distribuzione geografica degli importi impiegati** per l'approvvigionamento di **beni e servizi** e per l'approvvigionamento **lavori** nell'anno - **tra nord, centro, sud e isole, in Italia, ed estero** - non presenta particolari variazioni per la componente beni e servizi, in confronto all'anno precedente, né in termini di valori assoluti, al di là di un leggero

aumento del totale ordinato, né in termini di incidenza percentuale sull'ordinato. Riguardo la componente lavori, mentre **il peso percentuale degli importi attribuiti alle diverse aree geografiche si conferma concentrato nel nord e centro Italia**, entrambi con il 45% dell'ordinato (erano, rispettivamente al 35% e al 58% lo scorso anno), gli importi, in valori assoluti, variano in modo marcato (da 58 milioni a 234 milioni di euro in nord Italia e da 96 a 235 milioni di euro in centro Italia), anche in questo caso, in relazione ai

più volte ricordati Appalti Unici, in quanto le imprese capofila dei Raggruppamenti aggiudicatari provengono dal Lazio e dall'Emilia-Romagna. Va però considerato che tale dato non riflette la realtà operativa sul campo, che vedrà poi, tra le imprese mandanti e soprattutto subappaltatrici, la presenza massiccia di PMI locali. Il Lazio, sia per l'acquisto di beni e servizi, sia per l'affidamento lavori, mantiene un peso rilevante, con il 36% dell'ordinato beni/servizi e il 42% dell'ordinato lavori.

**GRAFICO N. 26**  
**DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2015)**



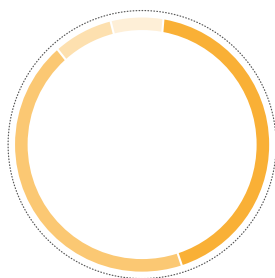
Valore ordinato Nord Italia | **47%** - 183 mln €

Valore ordinato Sud Italia e isole | **4%** - 14 mln €

Valore ordinato Centro Italia | **47%** - 183 mln €

Valore ordinato Estero | **2%** - 7 mln €

**GRAFICO N. 27**  
**DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2015)**



Valore ordinato Nord Italia | **45%** - 234 mln €

Valore ordinato Sud Italia e isole | **5%** - 26,5 mln €

Valore ordinato Centro Italia | **45%** - 235 mln €

Valore ordinato Estero | **5%** - 23,5 mln €

**TABELLA N. 27**  
**INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2013-2015)**

|  | u. m.         | 2013       | 2014       | 2015       | Δ %<br>2015/2014 |
|--|---------------|------------|------------|------------|------------------|
| <b>VALORE APPALTI</b>  |               |            |            |            |                  |
| beni   | mln. €        | 92         | 89         | 133        | 49%              |
| servizi  | mln. €        | 274        | 279        | 254        | -9%              |
| lavori   | mln. €        | 173        | 165        | 519        | 215%             |
| <b>totale</b>  | <b>mln. €</b> | <b>539</b> | <b>533</b> | <b>906</b> | <b>70%</b>       |
| <b>INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO</b> |               |            |            |            |                  |
| beni   | %             | 17         | 17         | 15         | -2%              |
| servizi  | %             | 51         | 52         | 28         | -24%             |
| lavori   | %             | 32         | 31         | 57         | 26%              |
| <b>VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS</b>                    |               |            |            |            |                  |
| Energia  | mln. €        | 157        | 169        | 323        | 91%              |
| reti   | mln. €        | 120        | 132        | 251        | 90%              |
| generazione  | mln. €        | 37         | 37         | 72         | 95%              |
| Idrico   | mln. €        | 239        | 158        | 403        | 155%             |
| Ambiente   | mln. €        | 42         | 118        | 58         | -51%             |
| Corporate  | mln. €        | 101        | 88         | 122        | 39%              |
| <b>N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI</b>                           |               |            |            |            |                  |
| OdA per beni, servizi e lavori                                 | n.            | 4.050      | 3.545      | 2.978      | -16%             |

**NB:** tutti i valori in tabella sono arrotondati.

**TABELLA N. 28**  
**INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2013-2015)**

|  | u. m.         | 2013         | peso % sul totale/anno             | 2014         | peso % sul totale/anno             | 2015         | peso % sul totale/anno             |
|--|---------------|--------------|------------------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|------------------------------------|
| <b>N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO</b>         |               |              |                                    |              |                                    |              |                                    |
| fornitori nord Italia  | n.            | 488          | 24%                                | 490          | 27%                                | 453          | 31%                                |
| fornitori centro Italia  | n.            | 1.428        | 70%                                | 1.186        | 66%                                | 873          | 60%                                |
| <i>fornitori Lazio</i>   | n.            | 1.191        | 58%                                | 933          | 52%                                | 683          | 47%                                |
| fornitori sud Italia e isole   | n.            | 108          | 5%                                 | 96           | 5%                                 | 102          | 7%                                 |
| fornitori estero   | n.            | 26           | 1%                                 | 29           | 2%                                 | 28           | 2%                                 |
| <b>totale fornitori</b>  | <b>n.</b>     | <b>2.050</b> | <b>100</b>                         | <b>1.801</b> | <b>100</b>                         | <b>1.456</b> | <b>100</b>                         |
| <b>TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)</b> |               |              |                                    |              |                                    |              |                                    |
| TOP 10 fornitori beni  | mln. €        | 34           | 37%<br>(su importo tot. beni 2013) | 34           | 38%<br>(su importo tot. beni 2014) | 47           | 35%<br>(su importo tot. beni 2015) |
| TOP 10 fornitori servizi   | mln. €        | 94           | 34%<br>(su importo tot. beni 2013) | 106          | 38%<br>(su importo tot. beni 2014) | 96           | 38%<br>(su importo tot. beni 2015) |
| TOP 10 fornitori lavori  | mln. €        | 62           | 36%<br>(su importo tot. beni 2013) | 82           | 50%<br>(su importo tot. beni 2014) | 358          | 69%<br>(su importo tot. beni 2015) |
| <b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI</b>     |               |              |                                    |              |                                    |              |                                    |
| valore ordinato nord Italia  | mln. €        | 117          | 32%                                | 181          | 49%                                | 183          | 47%                                |
| valore ordinato centro Italia  | mln. €        | 226          | 62%                                | 169          | 46%                                | 183          | 47%                                |
| <i>valore ordinato Lazio</i>   | mln. €        | 197          | 54%                                | 136          | 37%                                | 138          | 36%                                |
| valore ordinato sud Italia e isole                                   | mln. €        | 15           | 4%                                 | 13           | 4%                                 | 14           | 4%                                 |
| valore ordinato estero   | mln. €        | 8            | 2%                                 | 5            | 1%                                 | 7            | 2%                                 |
| <b>totale ordinato per beni e servizi</b>                            | <b>mln. €</b> | <b>366</b>   | <b>100</b>                         | <b>368</b>   | <b>100</b>                         | <b>387</b>   | <b>100</b>                         |
| <b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI</b>             |               |              |                                    |              |                                    |              |                                    |
| valore ordinato nord Italia  | mln. €        | 15           | 9%                                 | 58           | 35%                                | 234          | 45%                                |
| valore ordinato centro Italia  | mln. €        | 143          | 82%                                | 96           | 58%                                | 235          | 45%                                |
| <i>valore ordinato Lazio</i>   | mln. €        | 137          | 79%                                | 93           | 56%                                | 219          | 42%                                |
| valore ordinato sud Italia e isole                                   | mln. €        | 15           | 9%                                 | 11           | 7%                                 | 26,5         | 5%                                 |
| valore ordinato estero   | mln. €        | -            | -                                  | -            | -                                  | 23,5         | 5%                                 |
| <b>totale ordinato per lavori</b>                                    | <b>mln. €</b> | <b>173</b>   | <b>100</b>                         | <b>165</b>   | <b>100</b>                         | <b>519</b>   | <b>100</b>                         |

**NB:** tutti i valori in tabella sono arrotondati. La collocazione geografica "nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, "sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

## LA SELEZIONE E LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi molteplici **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, che vengono aggiornati con regolarità. Nel corso del 2015 il **processo di qualifica e valutazione dei fornitori** del Gruppo è stato ricondotto nell'ambito della Funzione Acquisti e Logistica della capogruppo, continuando a mantenere una posizione di terzietà ed autonomia rispetto all'attività svolte dalle Unità preposte alla gestione delle procedure di affidamento in sede di selezione del miglior offerente.

L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**, nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento**, procede all'istituzione di **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo<sup>66</sup> e di **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia"

o privatistici, coordinando i gruppi di lavoro per l'**identificazione dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Ad essa spetta anche l'onere di istruire le singole richieste di qualificazione, verificando, direttamente o tramite l'ausilio di esperti, il possesso dei requisiti richiesti per l'iscrizione ai singoli Albi/Sistemi di qualificazione e gestendo le comunicazioni al fornitore in merito a: provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi. Infine, l'Unità presidia le **attività di monitoraggio** dei fornitori attraverso l'esecuzione di controlli diretti e/o con il supporto di auditor qualificati.

Nel corso dell'anno è stato avviato un progetto di revisione ed ottimizzazione dei gruppi merce esistenti, condividendo con le altre società del Gruppo **un unico albero merceo-**

<sup>66</sup> Ai sensi dell'art. 232 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

**logico** (che conta oggi 446 gruppi merce a fronte dei 376 precedenti). A valle della definizione del nuovo albero merceologico di Gruppo, è stata svolta **un'analisi degli Albi/Sistemi di qualificazione esistenti, finalizzata ad una loro razionalizzazione**, basata principalmente sul numero di gare esperite nel corso degli anni, ed al mantenimento soltanto dei più significativi, in termini di volumi dell'appaltato o strategicità dell'acquisto. Sono stati pertanto disattivati la quasi totalità degli Albi fornitori "sotto soglia" (passati da 204 a 6) e ridotti i Sistemi di qualificazione, da 104 a 69.

Al 31 dicembre 2015 sono attivi 75 Elenchi fornitori; la percentuale dei gruppi merce sui quali risulta attivo un Albo/Sistema di Qualificazione, a valle del lavoro di razionalizzazione, è il 17%.

Le imprese che intendono qualificarsi **inseriscono online**, in qualsiasi momento di vigenza dei rispettivi Regolamenti, **la richiesta di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **portale di Vendor Management (VM)** direttamente dal sito istituzionale Acea (www.acea.it, sezione Fornitori).

Per **l'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** è necessario il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di **ordine morale previsti dalla normativa** di settore - e di **requisiti specifici**, studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

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).

Tra i **requisiti specifici**, in alcuni casi è richiesto il possesso di particolari Autorizzazioni e/o certificazioni, ad esempio:

- il possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e, dal gennaio 2016, anche per i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- il possesso della Certificazione ISO 14001 (ad es. per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo al Servizio di Pulizie);
- il possesso dell'Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali o dell'autorizzazione alla gestione di un

impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (ad es. per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione Rifiuti);

- il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad es. per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali).

Con esplicito riferimento ai temi della sostenibilità, dal gennaio 2015, viene richiesta, quale **requisito per l'iscrizione ai Sistemi di Qualificazione "lavori"**, l'avvenuta **compilazione del Questionario TenP**, che **sarà prevista** anche nel nuovo Regolamento per i Sistemi di qualificazione **"beni e servizi"**, in vigore **dal gennaio 2016** (vedi il box dedicato). Nell'anno Acea ha inoltre predisposto un **questionario ad hoc** che è stato **somministrato a 60 fornitori** del Gruppo Acea, tra i più rappresentativi, al fine di **approfondire lo stato di sensibilità e la capacità di gestione di alcuni temi di sostenibilità ambientale e sociale** (vedi box).

Sempre quale **requisito obbligatorio d'iscrizione**, con l'istituzione dei nuovi Sistemi di Qualifica per i Lavori idrici ed elettrici, dal gennaio 2015 è stata richiesta ai fornitori la compilazione del **Questionario QAS** (Qualità, Ambiente e Sicurezza) (vedi box dedicato).

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione **di rilievo comunitario, infine, è necessario dare la disponibilità** a ricevere un'eventuale **verifica ispettiva, presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione e, **presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei sistemi di gestione attivi (vedi oltre per l'attività ispettiva svolta nel 2015).

Nel 2015, a valle della già ricordata razionalizzazione del numero degli Albi/Sistemi di qualificazione esistenti, sono state **approvate, complessivamente, 1.052 richieste di iscrizione** ai Sistemi di qualificazione di qualificazione, per un totale di **689 operatori qualificati**.

In dettaglio, gli attuali elenchi fornitori<sup>67</sup> includono:

- **395** richieste di qualificazione approvate per i Sistemi di Qualificazione "lavori";
- **657** richieste di qualificazione approvate per i Sistemi di Qualificazione/Albi fornitori di "beni e servizi".

## LA PIATTAFORMA TENP

x

L'Unità Qualifica Fornitori, in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, ha proseguito, nel 2015, la partecipazione al **Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain**, attivato nell'ambito del **Global Compact Network Italia**.

In continuità con il lavoro svolto nel 2014, durante il quale era stato **definito un questionario di autovalutazione dei fornitori**, sulla base dei **dieci principi del Global Compact** delle Nazioni Unite (TenP) e degli standard internazionali più rilevanti in materia di sostenibilità aziendale, ed era stata **implementata la piattaforma informatica** per la raccolta e condivisione di informazioni sulle pratiche di sostenibilità dei fornitori - **dal gennaio 2015 la compilazione del Questionario TenP** è stata resa **obbligatoria ai fini dell'iscrizione ai Sistemi di qualificazione Acea per Lavori idrici**, elettromeccanici ed elettrici; inoltre, dal 1° gennaio 2016 tale vincolo costituirà requisito anche per l'iscrizione ai nuovi Sistemi di qualificazione per beni e servizi.

Il questionario, focalizzato su temi di rilievo come i Diritti umani, il Lavoro, l'Ambiente e la Lotta alla Corruzione, è stato strutturato in modo da poter essere compilato da aziende operanti in qualsiasi settore e in qualunque area geografica.

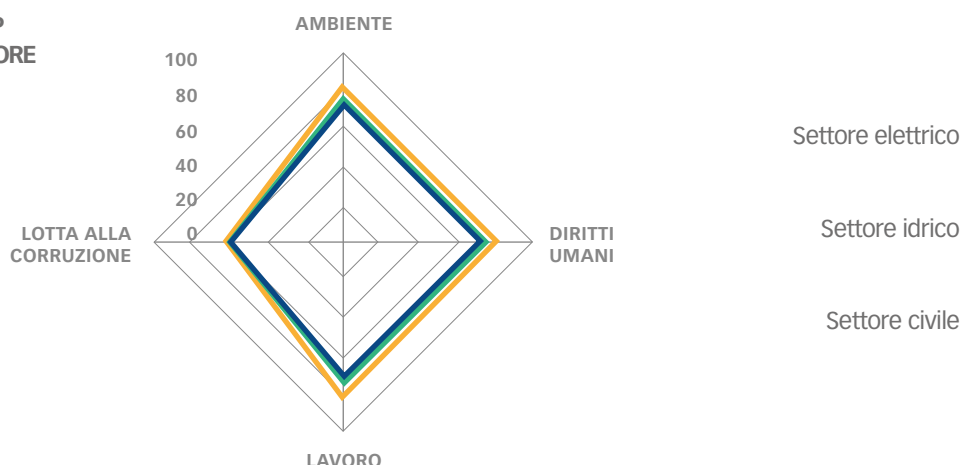
Al momento dell'iscrizione, il fornitore compila il Questionario TenP on line sul portale Global Compact e, a comprova dell'avvenuta compilazione, ne carica l'esito (una scheda di valutazione) sulla piattaforma Acea di Vendor Management. Nel corso del 2015 sono stati compilati circa 200 questionari; i risultati, di media (punteggio 1-100), per settore di appartenenza sono stati 74/100 per il settore elettrico (55 fornitori), 68/100 per il settore idrico (71 fornitori) e 67/100 per il settore civile (37 fornitori).

<sup>67</sup> Si tenga presente che un operatore può essere iscritto a più Sistemi/Albi di qualificazione - pertanto il totale degli operatori è inferiore alla somma degli operatori iscritti ai singoli Elenchi - e che i dati forniti non tengono conto dell'irrogazione di eventuali provvedimenti di sospensione di carattere transitorio.

## LA PIATTAFORMA TENP

x

### PUNTEGGIO MEDIO TENP PER AMBITO E PER SETTORE



**NB:** Sono state escluse dall'elaborazione 10 società con punteggio coincidente con gli estremi (0 o 100) e 42 società che al 31 dicembre 2015 non avevano ancora completato l'iter di qualifica; alcune società sono iscritte a più settori.

Il GdL *Sustainable Supply Chain* porterà avanti il progetto, al fine di perseguire l'integrazione con i sistemi di qualifica dei partner, definire meccanismi per incrementare le performance di sostenibilità dei fornitori e strumenti di verifica delle informazioni inserite nella Piattaforma TenP.

## IL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE QAS

x

Al fine di sensibilizzare sempre più i fornitori sui temi qualità, ambiente e sicurezza, con l'istituzione dei nuovi Sistemi di Qualifica per i Lavori idrici ed elettrici, dal 1° gennaio 2015 è stata resa obbligatoria - come requisito d'iscrizione alla qualifica - la compilazione di un Questionario QAS di autovalutazione. L'Unità Qualifica Fornitori acquisisce il questionario, compilato dal fornitore, dalla piattaforma di Vendor Management, cui si accede dal sito web Acea, e con il supporto dell'Unità Sistemi integrati di Certificazione, analizza quanto dichiarato e attribuisce il relativo punteggio inserendolo sul database Valutazione Fornitori. Al fornitore viene inviato un feedback con il quale si comunica la fascia di valutazione QAS (affidabile, adeguato, parzialmente adeguato, critico, inadeguato) scaturita dalle dichiarazioni rese. Nel corso del 2015 sono **stati analizzati 70 fornitori**: nella **maggioranza dei casi, 44 su 70, pari al 63%**, i fornitori valutati **sono rientrati nella categoria "adeguato"**, nel 3% dei casi "affidabile", per il 21% "parzialmente adeguato" e per il 13% "critico".

## LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA: UN QUESTIONARIO AD HOC

x

Nel 2015 Acea ha realizzato un **approfondimento sul livello d'implementazione della sostenibilità lungo la catena di fornitura**, predisponendo un questionario ad hoc.

A tal fine ha selezionato un campione rappresentativo dei principali fornitori del Gruppo ai quali ha inviato un **questionario di raccolta dati su temi ambientali**, come le consistenze dei consumi energetici, e **sociali**, come l'adozione di strumenti a favore dell'etica e dell'integrità, la tutela del lavoro e il rispetto della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Con riferimento alle tematiche sociali, su un **campione di 60 fornitori coinvolti** (30 in rappresentanza della categoria merceologica beni e servizi e 30 in ambito lavori) hanno risposto **28 imprese** (10 per i beni e servizi e 18 per i lavori).

Dall'analisi delle informazioni rilevate presso i 28 fornitori emerge un quadro soddisfacente. In particolare, con riferimento al **tema dell'etica e dell'integrità**, risulta che il 64% dei fornitori adotta strumenti per la promozione di comportamenti virtuosi tra cui il Codice etico, il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e le linee guida sull'anti-corrruzione; rispetto alla **tutela del lavoro** emerge che **l'85% del personale in forza presso le aziende fornitrici è impiegato con contratti a tempo indeterminato** e che nel 61% dei casi sono presenti in azienda rappresentanze sindacali; riguardo alla **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro** emerge che **l'81% dei fornitori è dotato di sistemi di gestione della sicurezza (ad esempio OHSAS 18001)** o segue le linee guida INAIL; che il 75% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza ad almeno il 50% dei dipendenti e che, dei 18 fornitori che nel 2015 hanno eseguito lavori per conto di Acea, il 50% non ha avuto infortuni ed il restante 50% ne ha avuti al massimo 3.

Nel corso dell'anno è stata complessivamente ridefinita l'attività di verifica e controllo dei fornitori per la categoria "lavori", seguita dall'Unità Qualifica fornitori, **in relazione ai diversi "status" progressivamente assunti dal fornitore rispetto ad Acea**. Al momento in cui il fornitore è in "fase di qualifica", Acea ottiene prime informazioni sul grado di maturità dei Sistemi di gestione del fornitore e sul grado di sensibilità verso le tematiche di sostenibilità, grazie alla compilazione del **questionario di autovalutazione Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS)** e del **questionario di autovalutazione TenP**, descritti in precedenza. Quando il fornitore si è "qualificato" può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte QAS, per verificare in sede la reale applicazione dei Sistemi di Gestione certificati** o, in ogni caso, le modalità di gestione della Sicurezza e dell'Ambiente rispetto alla normativa vigente. Infine, quando il fornitore si aggiudica un appalto, si procede a **verificare l'attività dallo stesso svolta in cantiere**, per riscontrare la conformità della documentazione presente in loco, la qualità delle opere rispetto al capitolato d'appalto e il rispetto della normativa vigente in materia di Sicurezza e Ambiente.

L'Unità Qualifica Fornitori, in sinergia con l'Unità Sistemi integrati di certificazione, della Funzione Personale ed Organizzazione, ha riavviato, a regime in ottobre 2015, l'attività di autovalutazione QAS e di verifica in sede QAS e, in novembre, le verifiche in cantiere avvalendosi del supporto specialistico di società ispettive esterne certificate.

In particolare, le **verifiche in sede QAS** sono svolte da **Auditor qualificati interni** che, attraverso l'utilizzo di una check-list standard, riscontrano e valutano di persona quanto emerso dal questionario di autovalutazione compilato dalla società in fase di qualifica. Le check-list vengono consuntivate a sistema per le successive elaborazioni ed analisi. Al fornitore viene inviato un feedback con il quale si comunica la fascia di valutazione QAS (affidabile, adeguato, parzialmente adeguato, critico, inadeguato) scaturita dalla verifica e un report che evidenzia i punti di forza e gli aspetti per i quali si richiede un miglioramento/correzione. L'esito "inadeguato" comporta la sanzione della **sospensione dal Sistema di qualificazione**. Nel 2015 sono state **verificate 31 società**, la maggior parte delle quali (21 su 31) è risultata "adeguata", 4 "affidabili" e 6 "parzialmente adeguate".

Per quanto riguarda le **verifiche in cantiere** - in parte svolte direttamente dalle società operative e, per gli Appalti Unici, da un team dedicato in Acea Elabori - sono in carico all'Unità Qualifica fornitori, della capogruppo, i controlli sugli appaltatori iscritti ai Sistemi di qualificazione lavori.

In dettaglio, le visite ispettive in cantiere coordinate dall'Unità Qualifica fornitori di Acea SpA sono svolte da **Auditor certificati Accredia** mediante l'utilizzo di una **check list di riscontro** dei requisiti di qualità delle opere, ambiente e sicurezza, in conformità alle disposizioni contenute nei documenti contrattuali. I rilievi riscontrati vengono segnalati alla competente direzione lavori e direttamente contestati ai fornitori da Acea, che richiede di formalizzare le modalità di trattamento o chiusura di eventuali non conformità e la gestione degli altri rilievi minori ed esegue ulteriori visite di verifica. La rilevazione di **gravi non conformità**, relative al mancato rispetto delle normative vigenti in tema di Ambiente e/o Sicurezza, fermi restando eventuali provvedimenti adottati dalla direzione lavori nell'ambito della gestione del contratto, **possono comportare la sospensione dall'elenco fornitori**. I controlli hanno ad oggetto anche il censimento delle maestranze e dei mezzi d'opera presenti in cantiere al momento dell'ispezione.

Nel 2015, le ispezioni hanno riguardato gli appalti del settore idrico: **su un totale di 621 rilievi riscontrati**, in 53 visite,

quelli relativi a "**non conformità**" sono stati **86** (il 14%). Nel corso dell'anno si è inoltre predisposta, in collaborazione con le competenti strutture di Acea Ato 2, una check list di verifica in cantiere per i lavori elettromeccanici e la relativa attività ispettiva sarà a regime da gennaio 2016, anno in cui è altresì previsto l'avvio dell'attività ispettiva su ulteriori tipologie di lavori.

Le **attività di verifica**, come accennato, oltre che dalla capogruppo, **vengono svolte direttamente dalle società operative**. Per le società dell'area industriale **Ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali), nel corso del 2015 sono state attuate le verifiche incentrate sul **rispetto della normativa ambientale e di sicurezza**, con **audit svolti presso le società che hanno fornito i principali componenti tecnologici** per i lavori di **revamping**, attualmente in corso, del **termovalorizzatore Linea 1 di San Vittore del Lazio (A.R.I.A.)**, che hanno previsto ispezioni, anche presso i luoghi di produzione, con verifica degli standard costruttivi e rispondenza alle specifiche di progetto. **L'impianto di trattamento rifiuti presso il Polo Impiantistico SAO di Orvieto** è stato progressivamente riavviato a seguito **dell'intervento di revamping**; anche in questo caso, tutte le fasi dell'intervento sono **state oggetto di verifiche e controlli in corso d'opera** da parte di una specifica commissione di collaudo che ha monitorato costantemente la conformità della progressione dei lavori agli elaborati progettuali; sempre presso SAO, per quanto riguarda le **attività di prelievo e smaltimento del percolato**, che sono da considerarsi "ambientalmente sensibili" e vengono condotte da terzi, sono stati effettuati **2 audit** sugli operatori incaricati del servizio, che hanno accertato la regolarità amministrativa e la corretta esecuzione delle attività. Presso **Aquaser** sono state condotte attività di **verifica presso i fornitori di servizi di carico, trasporto, recupero/smaltimento dei rifiuti** (prodotti dagli impianti di depurazione) e **ai relativi impianti di destinazione** preposti al trattamento degli stessi. Inoltre, in sinergia con l'Unità Qualifica fornitori di Acea SpA, sono stati individuati, entro i gruppi merce attivi nell'ambito del sistema di qualifica "Gestione Rifiuti", **le società con appalto in corso** da sottoporre a **verifica qualità, ambiente e sicurezza** presso la loro sede operativa ("verifica in sede QAS"); nel 2015, dando priorità alle più rilevanti, sono state svolte **8 verifiche**. Parallelamente sono state avviate le attività di verifica sugli appaltatori, svolte in sinergia con le Unità competenti della capogruppo, presso gli impianti. Sono state svolte **352 verifiche** e si è provveduto ad integrare la check list di controllo (qualità e sicurezza) inserendo anche parametri legati all'ambiente (es. dotazione a bordo dei mezzi di trasporto di sostanza assorbente per il contrasto delle emergenze ambientali). Aquaser ha implementato un sistema informatico denominato "TESI Supplier Qualification" al fine di ottenere, controllare e mantenere validi nel tempo, i requisiti tecnico-professionali dei fornitori.

In ambito idrico, in virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto nel 2012 da Acea Ato 2 insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti, nel 2015, alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica nel corso dei quali le parti si sono confrontate circa **l'assegnazione e l'avvio dell'Appalto Unico** per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato, nonché sulla gestione operativa legata alla nuova organizzazione richiesta dall'Appalto, sono stati affrontati anche i temi relativi alla **gestione della sicurezza sul lavoro** e all'individuazione di **specifici indicatori** attraverso i quali verificare il **rispetto degli standard**

regolatori e la **qualità del servizio reso** dall'appaltatore. Nell'anno, il **team di audit interno**, della società **Acea Ato 2**, ha proseguito le attività di verifica in cantiere, effettuando **514 ispezioni**, con la verifica di 7.575 parametri **presso 38 imprese**. Le anomalie riscontrate in fase di verifica, sul totale parametri, sono state 186, pari al 2,4%.

Nel corso del 2015 **Acea Elabiori** ha ricevuto l'incarico di **coordinare tutte le attività inerenti alla Sicurezza in fase di Esecuzione** in relazione all'**Appalto Unico di manutenzione reti e servizi di Acea Ato 2** e, nel 2016, tali attività saranno estese anche ad Acea Ato 5 e Acea Distribuzione (vedi box dedicato).

### COSTITUITO IN ACEA ELABIORI IL "TEAM SICUREZZA" PER LE VERIFICHE SUGLI APPALTI UNICI

Con l'obiettivo di **assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza** e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro<sup>68</sup>, verificando anche il rispetto dei relativi documenti, prodotti in sede di gara<sup>69</sup>, è stato costituito in **Acea Elabiori** il **"team Sicurezza"**, con l'incarico di **coordinare le attività inerenti alla Sicurezza in fase di Esecuzione in relazione all'Appalto Unico** di manutenzione reti e servizi di Acea Ato 2 e di estendere progressivamente le attività in relazione all'avvio dei nuovi Appalti Unici. Il **"team Sicurezza"** interviene attraverso l'impiego di più **Coordinatori della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE)**, **designati, di volta in volta su specifici cantieri**. Tutti i CSE hanno svolto il corso di 120 ore previsto dalla normativa. Vengono distinte le attività in caso di lavori che necessitano il Coordinamento e lavori in cui lo standard di sicurezza adottato viene valutato e verificato con ispezioni a campione. **Per ciascun lotto dell'Appalto Unico viene nominato un Responsabile sicurezza**, che coordina le attività di tutti i CSE; questi, coadiuvati dagli Ispettori di Cantiere, **ispezionano periodicamente i luoghi di lavoro** e verbalizzano il rispetto o la deviazione delle normative di riferimento, secondo quattro categorie: conforme o non applicabile, infrazione di lieve, di media, e di grave entità. **L'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni**. Nel corso del 2015, sui lotti già aggiudicati, è stata svolta attività di **verifica tecnica professionale** delle imprese esecutrici, mentre le **verifiche in cantiere** procedono in relazione all'avvio dell'operatività. Complessivamente sono state svolte le **verifiche tecniche presso 44 imprese** (11 aggiudicatrici + 33 subappaltatrici) e **102 verifiche ispettive in cantiere**. Il team sicurezza, inoltre, ha svolto un **primo incontro**, in dicembre 2015, **con gli RSPP delle imprese esecutrici, aggiudicatricie e in subappalto**.

**Acea Energia**, in un'ottica di tutela del cliente, ha proseguito nel 2015 le attività di monitoraggio della **qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business". Il **Mandato di agenzia** prevede la **formazione obbligatoria degli incaricati**, che operano per conto e in nome di Acea, affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate, e **sanzioni pecuniarie** (del valore minimo di 1.000 euro) in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette. Nel 2015 in linea con la volontà di un continuo miglioramento della qualità del processo di acquisizione e del parco clienti ha razionalizzato ancor di più la rete di agenzie; è stato erogato a **525 venditori un programma formativo**, per un **totale di 2.100 ore di formazione**. A fronte di 133.905 nuove forniture acquisite (elettrico e gas), sono state **analizzate, con un'istruttoria, 4.810 segnalazioni** ricevute dai clienti e sono stati **sanzionati 4 comportamenti scorretti**.

**Acea Distribuzione**, infine, ha mantenuto, nel 2015, il **model-**

**lo di vendor rating**, per i lavori in area energia, applicato sin dal 2008 ed incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente**. Il sistema prevede **ispezioni in cantiere** e l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori**, nonché la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore: **nel corso del 2015 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 77 cantieri**, a fronte di un **totale di 1.369 visite effettuate**. 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 medio** rilevato nell'anno, **pari a 95,95**, conferma infatti i buoni valori ormai raggiunti. **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**.

### IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2015

Le contestazioni di mancato **pagamento** per forniture di beni, lavori e servizi e i giudizi in materia di **contratti di appalto** sono i due principali ambiti di contenzioso tra l'azienda e i fornitori.

Nel 2015 si evidenzia una riduzione del numero degli episodi insorti: con riferimento al primo aspetto si hanno 13 casi (18 nel 2014) – generalmente si tratta 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 contratti di appalto, nell'anno sono state instaurate 12 cause (15 nel 2014).

In totale, le vertenze pendenti al 2015, incluse quelle aperte gli anni precedenti e al netto dei casi definiti nell'anno, sono 82, sostanzialmente in linea con l'anno precedente (84 nel 2014): in 29 casi si tratta di ricorsi presso il TAR in materia di aggiudicazioni; gli altri 53 sono giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria e riguardano iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni del contratto, ecc.

<sup>68</sup> D.Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

<sup>69</sup> Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere/ DUVRI/ Piano Operativo di Sicurezza.

# PERSONALE



IN ACEA IL **99,5%**  
DEL PERSONALE  
HA UN CONTRATTO DI LAVORO  
A TEMPO INDETERMINATO



**136 persone**  
IN INGRESSO NEL 2015



INFORTUNI 2015:  
**1,31%**  
INDICE DI GRAVITÀ  
**9,2%**  
INDICE DI FREQUENZA



IL **24,2 %**  
DI PRESENZA FEMMINILE  
NEGLI ORGANISMI  
DI CORPORATE GOVERNANCE



**36,4 ore**  
DI FORMAZIONE PRO CAPITE  
E CIRCA **4.000**  
DIPENDENTI FORMATI

## IL PERSONALE DI ACEA

L'organico del Gruppo al 31.12.2015, per percentuale di consolidamento, è di 4.978 risorse. Rispetto al 2014 si registra una riduzione del 2,5% circa (erano 5.105 dipendenti), determinata principalmente da contrazioni nelle gestioni idriche estere.

Si conferma il trend di lieve crescita nel settore Ambiente e di flessione nella capogruppo e nell'area Reti. In aumento gli organici nelle società dedicate alla generazione e vendita di energia.

**TABELLA N. 29**  
**EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2014-2015) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)**

| area di business                       | 2014<br>(n. dipendenti) | 2015<br>(n. dipendenti) |
|--|-------------------------|-------------------------|
| <b>idrico</b>                          | 2.366 di cui            | 2.215 di cui            |
| Lazio - Campania                       | 1.792                   | 1.812                   |
| Toscana - Umbria                       | -                       | -                       |
| Estero e Acea Elabori                  | 574                     | 439                     |
| <b>energia</b>                         | 1.672 di cui            | 1.689 di cui            |
| reti                                   | 1.335                   | 1.315                   |
| generazione e vendita                  | 337                     | 374                     |
| <b>ambiente</b>                        | 221                     | 227                     |
| <b>corporate</b> (Acea SpA+Acea8cento) | 846                     | 811                     |
| <b>totale</b>                          | 5.105                   | 4.978                   |

**TABELLA N. 30**  
**LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2014-2015) (\*)**

| localizzazione                     | 2014  |     | 2015  |      |
|------------------------------------|-------|-----|-------|------|
|                                    | n.    | %   | n.    | %    |
| centro nord (Toscana-Umbria)       | 198   | 3,9 | 236   | 4,7  |
| centro sud (Lazio-Campania-Puglia) | 4.495 | 88  | 4.474 | 89,9 |
| estero                             | 412   | 8,1 | 268   | 5,4  |

(\*) Per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.



**PERIMETRO DI RIFERIMENTO**

X

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, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), S.A.MA.CE (a luglio confluita in Solemme) ed Ecogena.

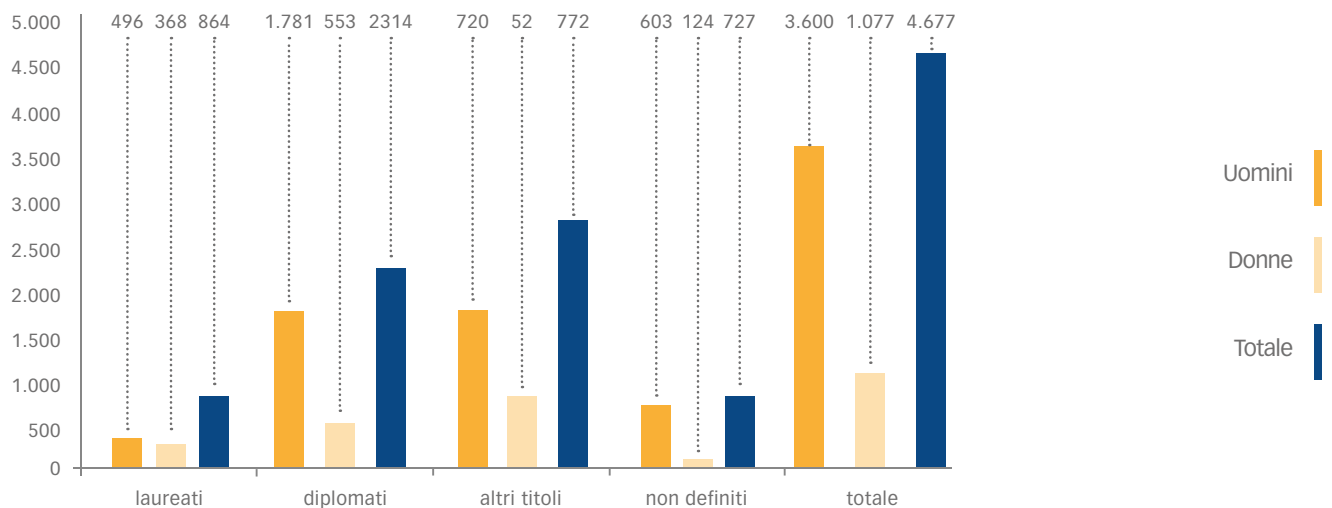
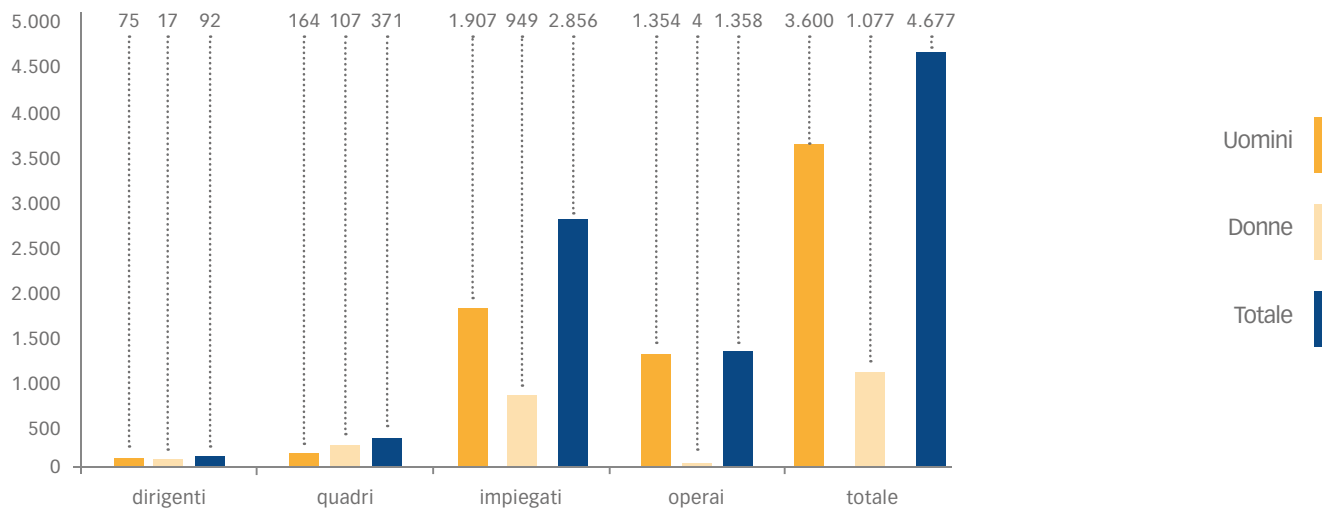
La **Funzione Personale e Organizzazione** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, **la gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; le società partecipate possono scegliere di affidare tale gestione alla capogruppo o di esternalizzarla ad altra società presente sul mercato, in una logica di efficientamento del processo e razionalizzazione dei costi.

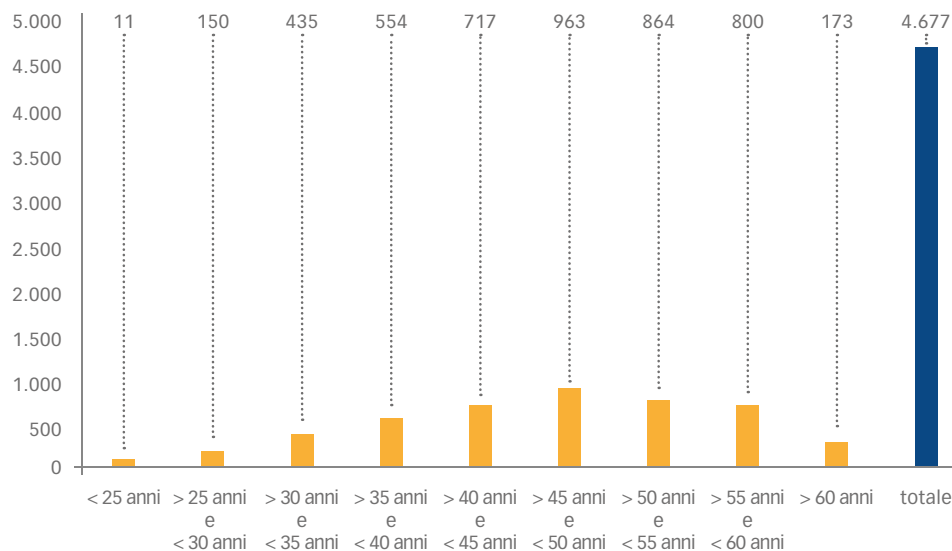
Nel 2015 **le persone che lavorano in azienda sono 4.677** (erano 4.682 nel 2014), di cui **1.077 donne** (erano 1.081 nel 2014): il 61,1% impiegati, il 29% operai, il 7,9% quadri e il 2% dirigenti (vedi grafico n. 28 e tabella n. 31).

Con riferimento al **livello di scolarizzazione**, nel 2015 si registra un aumento di **laureati e diplomati** che salgono, rispettivamente, al **18,5%** e al **49,5%** dell'organico complessivo (erano il 16,3% e il 47,9% nel 2014); il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio si mantiene sostanzialmente stabile e pari al 16,5% (vedi grafico n. 28 e tabella n. 31). **L'età dei dipendenti** è in linea con l'anno precedente: il 59,3 % del personale ha un'età superiore ai 45 anni, il 36,5% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni e il 3,6% ne ha al massimo 30; anche **l'anzianità media** è stabile rispetto al 2014 e pari a 47 anni (vedi grafico n. 28 e tabella n. 31).

**GRAFICO N. 28**

**LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2015)**





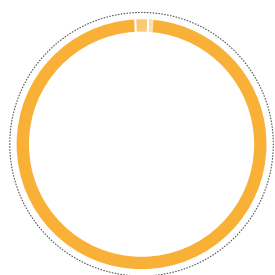
**NB:** il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento.

Il **99,5%** del personale impiegato nel Gruppo, pari a **4.653 risorse**, ha un contratto a **tempo indeterminato** (era 99,5% anche nel 2014) (vedi grafico n. 29 e tabella n. 31).

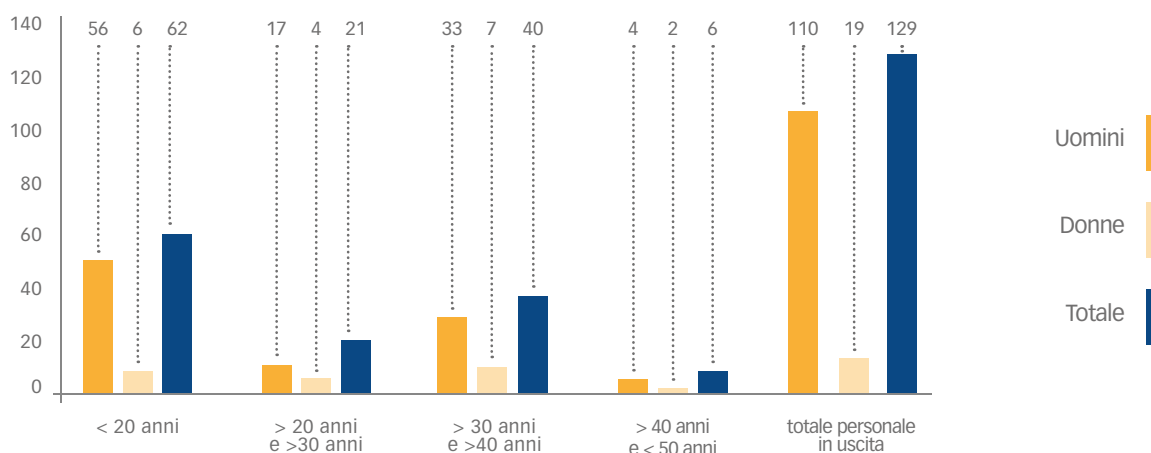
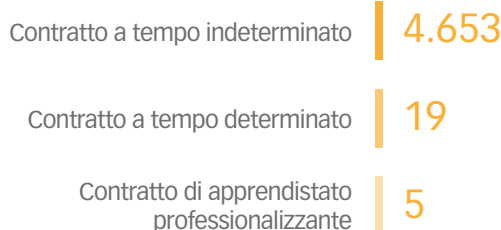
La **durata del rapporto di lavoro**, riferita ai dipendenti che ogni anno escono dall'azienda, conferma la **stabilità dell'impiego**: nel 2015, il 48% delle risorse ha prestato servizio nel

Gruppo fino a 20 anni e il 47% per un arco temporale compreso tra i 20 e i 40 anni (vedi anche grafico n. 29 e tabella n. 32). Con riferimento esclusivo alle società attive nella filiera energetica, il 29% del personale in uscita è stato impiegato in azienda fino a 20 anni e il 64% per un lasso di tempo compreso tra i 20 e i 40 anni (vedi tabella n. 33).

### GRAFICO N. 29 LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2015)



**ORGANICO: 4.677 DIPENDENTI**



Nel corso dell'anno le movimentazioni di personale in ingresso e in uscita registrano scostamenti significativi.

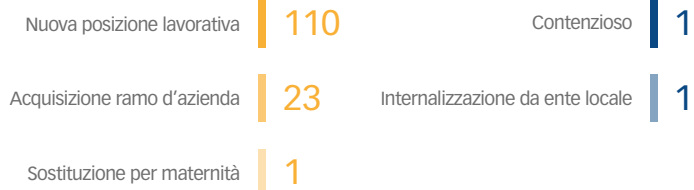
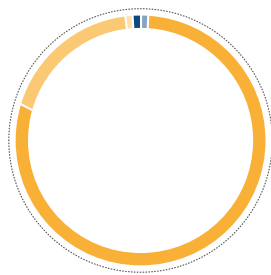
In particolare, il **personale in entrata aumenta** del 70% rispetto all'anno precedente: i **136 ingressi** (erano 79 nel 2014), di cui 117 uomini e 19 donne, sono determinati da 111 assunzioni dal mercato esterno del lavoro e 23 ingressi per acquisizione di ramo d'azienda (vedi grafico n. 30 e tabella n. 31). Le società maggiormente interessate dai flussi di personale

in ingresso sono Acea Ato 2 con 21 entrate, Acea Ato 5 con 21 assunzioni, Gesesa con 19 ingressi, Acea Energia con 14 entrate, Acea SpA con 11 ingressi, Acea8cento con 8 assunzioni e Acea Distribuzione con 8 entrate.

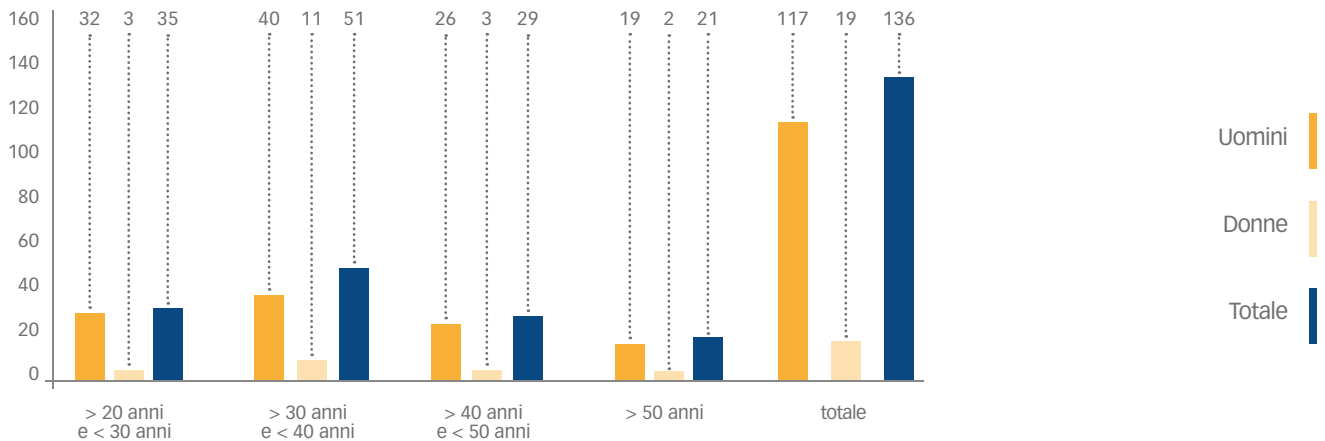
Complessivamente, nel 2015, il **65,4% degli ingressi è avvenuto contratto a tempo indeterminato**.

Il 63% del personale in entrata ha un'età compresa tra i **20 e i 40 anni**.

**GRAFICO N. 30**  
**I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2015)**



**136 DIPENDENTI IN INGRESSO**

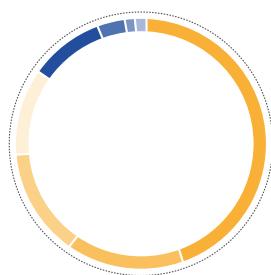


Le persone che lasciano l'azienda sono 129 (110 uomini e 19 donne), in diminuzione del 26% rispetto al 2014 (erano 174 persone); in particolare: **58 dipendenti** sono stati collocati in **mobilità** - una forma di prepensionamento volontario e incentivato - 23 di Acea Ato 2, 23 di Acea Distribuzione, 5 di Acea SpA, 4 di Acea Energia, 2 di Acea Produzione e 1 di Acea Illuminazione Pubblica e **13 risorse** sono

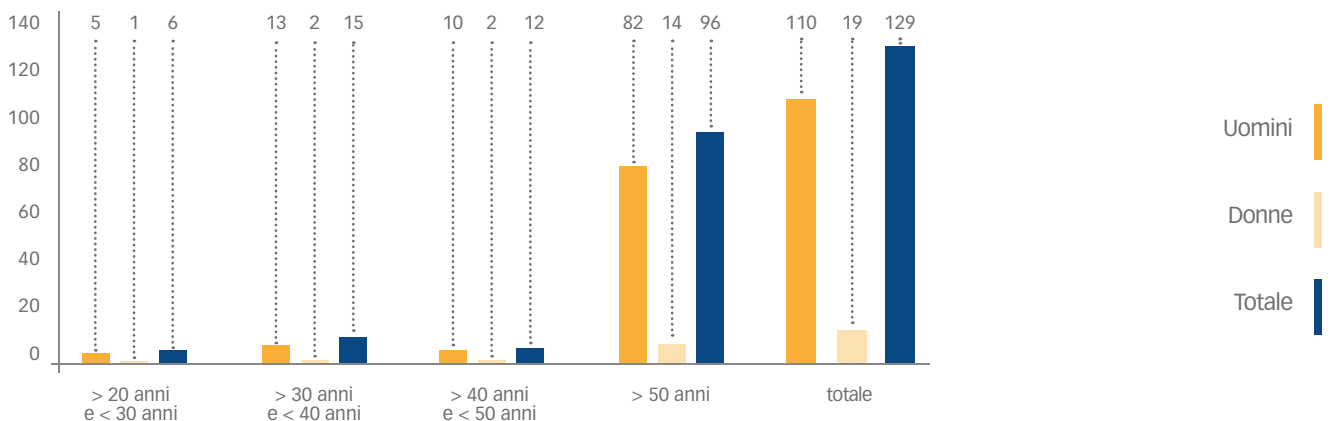
state coinvolte nei **piani di esodo volontario agevolato**, con la risoluzione concordata e incentivata del contratto di lavoro con l'azienda - 4 di Acea SpA, 2 di Acea Distribuzione, 2 di Acea Ato 2, 2 di Solemme, 1 di Acea Illuminazione Pubblica, 1 di A.R.I.A. e 1 di Acea Gori Servizi - (vedi grafico n. 31 e tabella n. 31).

Il **74% circa del personale in uscita ha più di 50 anni**.

**GRAFICO N. 31**  
**LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2015)**



**129 DIPENDENTI IN USCITA**



Il **tasso di turnover**, in linea con l'anno precedente, resta su valori contenuti ed è pari al **5,7%** (6,3% per gli uomini e 3,5% per le donne), il tasso di ingresso del personale aumenta di 1,2 punti percentuali rispetto al 2014 (3,2% per gli uomini e 1,8% per le donne) mentre quello di uscita registra un contrazione di quasi un punto percentuale (3% per gli uomini e per le 1,8% donne) (vedi, più avanti, tabella n. 32).

### La presenza femminile in Acea

Nel 2015 il **23% dell'organico**, pari a 1.077 persone, è costituito da **donne**, il dato si mantiene stabile rispetto all'anno precedente (23,1% nel 2014); la minore presenza nel Gruppo di personale femminile rispetto a quello maschile dipende dalla natura operativa dei processi gestiti: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (vedi grafico n. 32).

**GRAFICO N. 32**  
**L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2015)**

#### ORGANICO: 4.677 DIPENDENTI

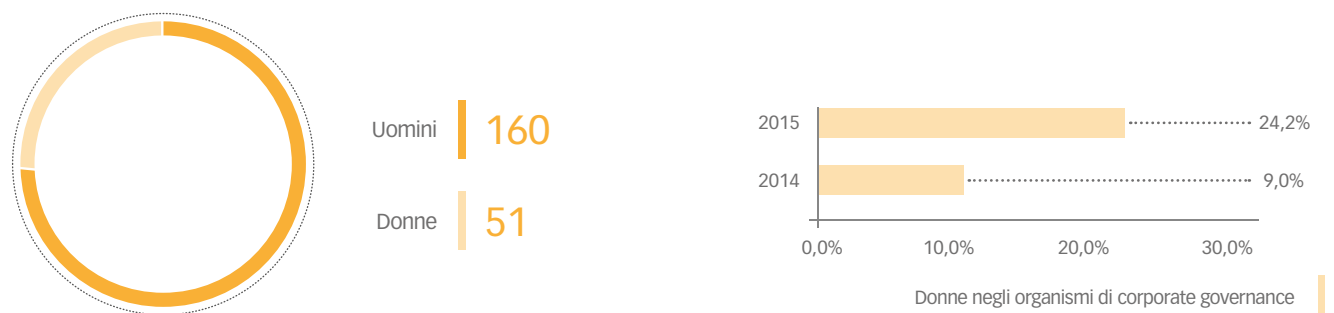


#### ORGANICO: 4.677 DIPENDENTI

Nell'anno resta sostanzialmente invariato anche il numero di donne fra i dirigenti (17 su 92, pari al 18,5%), i quadri (107 su 264, pari al 28,8%) e i laureati (368 su 864, pari al 42,6%) mentre la presenza femminile negli **organismi di corpora-**

**te governance cresce nettamente, raggiungendo le 51 presenze femminili**, pari al 24,2% dei componenti (vedi grafico n. 33).

**GRAFICO N. 33**  
**LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2014-2015)**



#### MEMBRI DI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE 2015: 211

**NB:** i dati esposti nel grafico non includono S.A.MA.CE, Lunigiana e Acea Gori Servizi.

A testimonianza della crescente attenzione verso il tema della rappresentanza di genere, stimolata anche dalla normativa vigente, la capogruppo, oltre ad avere **una donna alla Presidenza**, ha un **Consiglio di Amministrazione a maggioranza femminile**, con 5 componenti donne su 9 membri (pari al 56%). L'incidenza della componente fem-

minile si riverbera, conseguentemente, nella struttura dei comitati endoconsiliari - Comitato Controllo e Rischi, Comitato Operazioni Parti Correlate, Comitato per le Nomine e la Remunerazione, Comitato Etico - per i quali l'incarico di Presidente è ricoperto da un amministratore donna.

**TABELLA N. 31**  
**INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2013-2015)**

|   | 2013         |              |              | 2014         |              |              | 2015         |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | uomini       | donne        | totale       | uomini       | donne        | totale       | uomini       | donne        | totale       |
| <b>COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (*)</b>                       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>numero</b>   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| dirigenti   | 81           | 19           | 100          | 82           | 18           | 100          | 75           | 17           | 92           |
| quadri  | 272          | 110          | 382          | 268          | 107          | 375          | 264          | 107          | 371          |
| impiegati   | 1.890        | 965          | 2.855        | 1.869        | 952          | 2.821        | 1.907        | 949          | 2.856        |
| operai  | 1.424        | 5            | 1.429        | 1.382        | 4            | 1.386        | 1.354        | 4            | 1.358        |
| <b>totale</b>   | <b>3.667</b> | <b>1.099</b> | <b>4.766</b> | <b>3.601</b> | <b>1.081</b> | <b>4.682</b> | <b>3.600</b> | <b>1.077</b> | <b>4.677</b> |
| <b>LE DONNE IN ACEA</b>                                     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>%</b>  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| donne sul totale organico                                   |              |              | 23,2%        |              |              | 23,1%        |              |              | 23,0%        |
| donne dirigenti sul totale dirigenti                        |              |              | 19,0%        |              |              | 18,0%        |              |              | 18,5%        |
| donne quadro sul totale quadri                              |              |              | 28,8%        |              |              | 28,5%        |              |              | 28,8%        |
| donne laureate sul totale laureati                          |              |              | 42,1%        |              |              | 41,6%        |              |              | 42,6%        |
| <b>LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE</b>                  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>numero</b>   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| laureati  | 434          | 316          | 750          | 445          | 317          | 762          | 496          | 368          | 864          |
| diplomati   | 1.754        | 522          | 2.276        | 1.730        | 514          | 2.244        | 1.781        | 533          | 2.314        |
| altri titoli  | 757          | 65           | 822          | 731          | 59           | 790          | 720          | 52           | 772          |
| non definito  | 722          | 196          | 918          | 695          | 191          | 886          | 603          | 124          | 727          |
| <b>totale</b>   | <b>3.667</b> | <b>1.099</b> | <b>4.766</b> | <b>3.601</b> | <b>1.081</b> | <b>4.682</b> | <b>3.600</b> | <b>1.077</b> | <b>4.677</b> |
| <b>anni</b>   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (**)</b>                         |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| età media aziendale   | 47,0         | 43,3         | 46,2         | 47,4         | 43,9         | 46,6         | 47,9         | 44,6         | 47,1         |
| età media dirigenti   | 51,2         | 49,5         | 50,9         | 52,0         | 50,4         | 51,7         | 52,6         | 50,5         | 52,2         |
| età media quadri  | 47,0         | 42,8         | 45,6         | 49,5         | 47,0         | 48,8         | 50,0         | 47,6         | 49,3         |
| età media impiegati   | 46,6         | 54,6         | 46,6         | 47,4         | 43,4         | 46,1         | 47,9         | 44,0         | 46,6         |
| età media operai  | 48,7         | 46,3         | 48,0         | 46,7         | 54,5         | 46,8         | 47,3         | 55,3         | 47,3         |
| <b>ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (**)</b>                   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| anzianità media aziendale                                   | 15,2         | 12,3         | 14,5         | 15,9         | 13,2         | 15,3         | 18,7         | 15,4         | 17,9         |
| anzianità media dirigenti                                   | 16,2         | 18,5         | 16,6         | 17,2         | 20,2         | 17,7         | 19,2         | 19,3         | 19,2         |
| anzianità media quadri                                      | 16,1         | 11,8         | 14,6         | 16,8         | 12,7         | 15,4         | 20,5         | 17,8         | 18,3         |
| anzianità media impiegati                                   | 13,5         | 20,2         | 13,6         | 14,2         | 18,0         | 14,3         | 19,9         | 15,0         | 16,7         |
| anzianità media operai                                      | 17,0         | 15,3         | 16,5         | 18,3         | 16,0         | 17,6         | 16,7         | 24,3         | 19,7         |
| anzianità media aziendale                                   | 15,2         | 12,3         | 14,5         | 15,9         | 13,2         | 15,3         | 18,7         | 15,4         | 17,9         |
| <b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE</b>                 |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>numero</b>   |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 3.657        | 1.088        | 4.745        | 3.581        | 1.077        | 4.658        | 3.578        | 1.075        | 4.653        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 21           | 97           | 118          | 20           | 93           | 113          | 25           | 80           | 105          |
| personale a tempo determinato                               | 8            | 6            | 14           | 16           | 1            | 17           | 18           | 1            | 19           |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 2            | 5            | 7            | 4            | 3            | 7            | 4            | 1            | 5            |
| <b>totale</b>   | <b>3.667</b> | <b>1.099</b> | <b>4.766</b> | <b>3.601</b> | <b>1.081</b> | <b>4.682</b> | <b>3.600</b> | <b>1.077</b> | <b>4.677</b> |

(\*) Il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento.

(\*\*) Nel 2015 è stato utilizzato un nuovo sistema di elaborazione dei dati pertanto alcuni valori si discostano dal biennio precedente.

**TABELLA N. 32**  
**INDICATORI SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2013-2015)**

| numero   | 2013       |           |            | 2014       |           |            | 2015       |           |            |
|--|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|  | uomini     | donne     | totale     | uomini     | donne     | totale     | uomini     | donne     | totale     |
| <b>PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>       |            |           |            |            |           |            |            |           |            |
| a tempo indeterminato                                      | 33         | 21        | 54         | 42         | 13        | 55         | 73         | 16        | 89         |
| a tempo determinato  | 19         | 5         | 24         | 19         | 3         | 22         | 20         | 1         | 21         |
| con contratti di apprendistato professionalizzante         | 1          | 3         | 4          | 2          | 0         | 2          | 3          | 0         | 3          |
| acquisizione ramo d'azienda                                | 32         | 11        | 43         | 0          | 0         | 0          | 21         | 2         | 23         |
| <b>totale</b>  | <b>85</b>  | <b>40</b> | <b>125</b> | <b>63</b>  | <b>16</b> | <b>79</b>  | <b>117</b> | <b>19</b> | <b>136</b> |
| <i>(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici</i> | 5          | 1         | 6          | 9          | 0         | 9          | 1          | 0         | 1          |
| <b>PERSONALE IN USCITA: MOTIVI</b>                         |            |           |            |            |           |            |            |           |            |
| mobilità   | 76         | 15        | 91         | 91         | 23        | 114        | 51         | 7         | 58         |
| esodi  | 12         | 2         | 14         | 6          | 0         | 6          | 11         | 2         | 13         |
| pensionamenti  | 0          | 0         | 0          | 2          | 0         | 2          | 1          | -         | 1          |
| licenziamenti  | 0          | 0         | 0          | 6          | 1         | 7          | 13         | 6         | 19         |
| altri motivi (*)   | 29         | 17        | 46         | 34         | 11        | 45         | 34         | 4         | 38         |
| <b>totale</b>  | <b>117</b> | <b>34</b> | <b>151</b> | <b>139</b> | <b>35</b> | <b>174</b> | <b>110</b> | <b>19</b> | <b>129</b> |
| <b>TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (**)</b>           |            |           |            |            |           |            |            |           |            |
| %  |            |           |            |            |           |            |            |           |            |
| tasso di turnover  |            |           | 5,80       |            |           | 5,40       |            |           | 5,70       |
| tasso di ingresso  |            |           | 2,60       |            |           | 1,70       |            |           | 2,90       |
| tasso di uscita  |            |           | 3,20       |            |           | 3,70       |            |           | 2,80       |

(\*) Include: 13 dimissioni, 6 decessi, 17 scadenze contratto, 1 giusta causa e 1 motivi di salute.

(\*\*) 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 2015 articolati per genere**: tasso di turnover donne 3,5%, uomini 6,3%; tasso di ingresso donne 1,8%, uomini 13,2%; tasso di uscita donne 1,8%, uomini 3%.

**TABELLA N. 33**  
**INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2014-2015)**

| anni   | 2014         |              |              | 2015         |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | uomini       | donne        | totale       | uomini       | donne        | totale       |
| <b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE</b>             |              |              |              |              |              |              |
| ≤ 25 anni                                      | 10           | 6            | 16           | 9            | 2            | 11           |
| > 25 anni e ≤ 30 anni                          | 111          | 73           | 184          | 102          | 58           | 160          |
| > 30 anni e ≤ 35 anni                          | 286          | 161          | 447          | 278          | 157          | 435          |
| > 35 anni e ≤ 40 anni                          | 411          | 168          | 579          | 396          | 158          | 554          |
| > 40 anni e ≤ 45 anni                          | 569          | 177          | 746          | 533          | 184          | 717          |
| > 45 anni e ≤ 50 anni                          | 752          | 204          | 956          | 747          | 216          | 963          |
| > 50 anni e ≤ 55 anni                          | 708          | 179          | 887          | 694          | 170          | 864          |
| > 55 anni e ≤ 60 anni                          | 645          | 97           | 742          | 693          | 107          | 800          |
| > 61 anni                                      | 109          | 16           | 125          | 148          | 25           | 173          |
| <b>totale</b>                                  | <b>3.601</b> | <b>1.081</b> | <b>4.682</b> | <b>3.600</b> | <b>1.077</b> | <b>4.677</b> |
| <b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN INGRESSO</b> |              |              |              |              |              |              |
| ≤ 20 anni                                      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| > 20 anni e ≤ 30 anni                          | 21           | 8            | 29           | 32           | 3            | 35           |
| > 30 anni e ≤ 40 anni                          | 22           | 7            | 29           | 40           | 11           | 51           |
| > 40 anni e ≤ 50 anni                          | 10           | 1            | 11           | 26           | 3            | 29           |
| > 50 anni                                      | 10           | 0            | 10           | 19           | 2            | 21           |
| <b>totale</b>                                  | <b>63</b>    | <b>16</b>    | <b>79</b>    | <b>117</b>   | <b>19</b>    | <b>136</b>   |

#### CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN USCITA

|                       |            |           |            |            |           |            |
|-----------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| ≤ 20 anni             | 0          | 0         | 0          | 0          | 0         | 0          |
| > 20 anni e ≤ 30 anni | 7          | 5         | 12         | 5          | 1         | 6          |
| > 30 anni e ≤ 40 anni | 10         | 6         | 16         | 13         | 2         | 15         |
| > 40 anni e ≤ 50 anni | 7          | 0         | 7          | 10         | 2         | 12         |
| > 50 anni             | 115        | 24        | 139        | 82         | 14        | 96         |
| <b>totale</b>         | <b>139</b> | <b>35</b> | <b>174</b> | <b>110</b> | <b>19</b> | <b>129</b> |

#### DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA

|                       |            |           |            |            |           |            |
|-----------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| ≤ 20 anni             | 75         | 22        | 97         | 56         | 6         | 62         |
| > 20 anni e ≤ 30 anni | 25         | 4         | 29         | 17         | 4         | 21         |
| > 30 anni e ≤ 40 anni | 38         | 9         | 47         | 33         | 7         | 40         |
| > 40 anni e ≤ 50 anni | 1          | 0         | 1          | 4          | 2         | 6          |
| <b>totale</b>         | <b>139</b> | <b>35</b> | <b>174</b> | <b>110</b> | <b>19</b> | <b>129</b> |

#### SOCIETÀ FILIERA ENERGIA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA

|                       |           |           |           |           |          |           |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| ≤ 20 anni             | 0         | 0         | 0         | 56        | 6        | 13        |
| > 20 anni e ≤ 30 anni | 26        | 8         | 34        | 6         | 0        | 6         |
| > 30 anni e ≤ 40 anni | 14        | 5         | 19        | 21        | 2        | 23        |
| > 40 anni e ≤ 50 anni | 0         | 0         | 0         | 2         | 1        | 3         |
| <b>totale</b>         | <b>40</b> | <b>13</b> | <b>53</b> | <b>40</b> | <b>5</b> | <b>45</b> |

## LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione*: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, e a partire dal 2015, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Solemme, A.R.I.A, SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), S.A.MA.CE (a luglio confluita in Solemme) ed Ecogena.

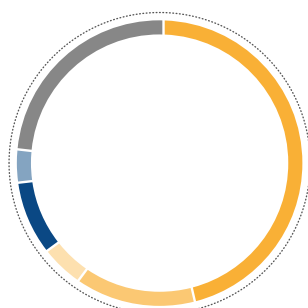
### Le ore lavorate in Acea

Nel 2015 il **totale delle ore lavorate**, escludendo i dirigenti, è pari a **7.584.223**, di cui il 79,4% imputabile al personale maschile.

I **giorni di assenza** dell'anno sono **82.769**, determinati per la maggior parte da assenze per malattia, per permessi vari (per motivi studio, di salute ecc.) e per maternità/partenità (vedi grafico n. 34 e tabella n. 34).

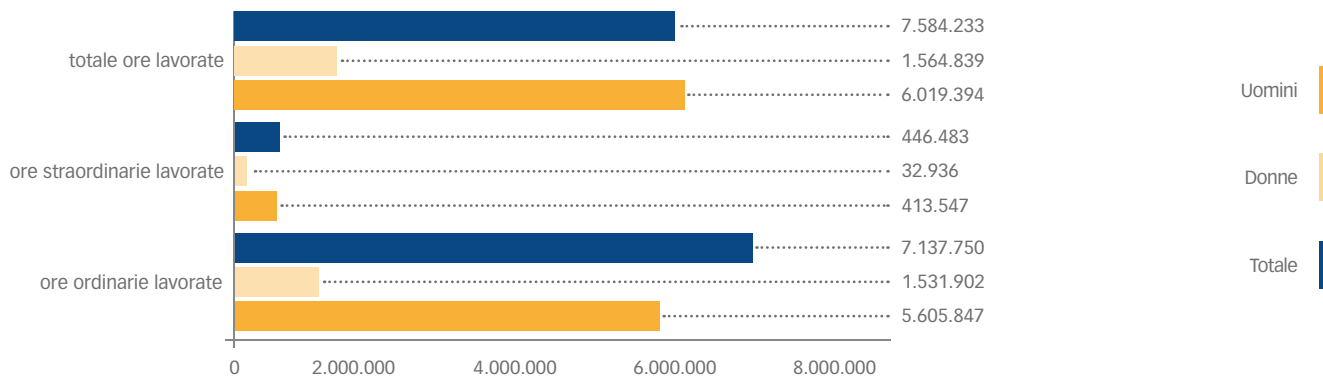
### GRAFICO N. 34

#### LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2015)



**TOTALE GIORNI  
DI ASSENZA: 82.769**

|                     |        |  |        |
|---------------------|--------|--|--------|
| Malattia            | 37.749 | Permessi sindacali                         | 6.718  |
| Maternità/Paternità | 14.093 | Aspettativa                                | 2.509  |
| Sciopero            | 1.950  | Permessi vari (studio, salute, lutto ecc.) | 19.750 |

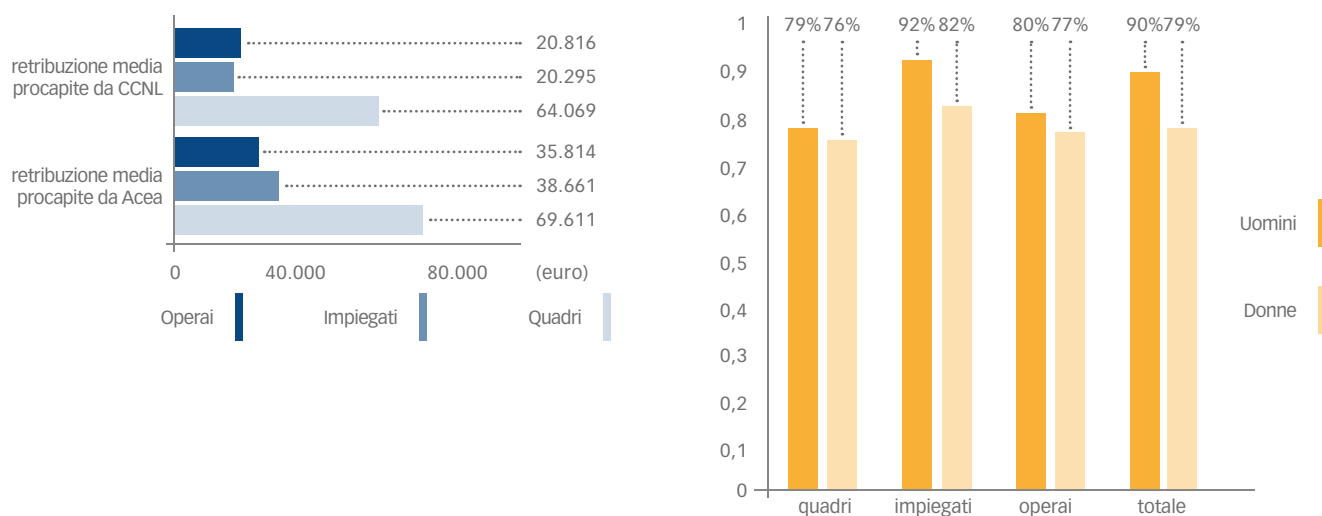


I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi e l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time**, che nel 2015 ha interessato il **2,2% del personale**, l'**orario fiduciario** per i quadri e gli impiegati in terza fascia, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative previste da contratto, e le **fasce di flessibilità** in entrata e in uscita 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.

### Le retribuzioni

La politica retributiva adottata da Acea è incentrata su una crescente applicazione del principio meritocratico e nella selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili. Le **retribuzioni** dei dipendenti sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento, ad esclusione dei dirigenti e del top management. Le **retribuzioni medie lorde pro-capite** erogate nel 2015 risultano incrementate solo per i quadri (+1% rispetto al 2014) mentre per impiegati ed operai registrano una contrazione rispettivamente del 2,3% e del 2,9%. La **retribuzione media lorde pro-capite totale** scende del 2,9% e si attesta a **40,3 mila euro** (erano 41,5 nel 2014); includendo anche i dirigenti essa è pari a **42,7 mila euro** (era 44 mila euro nel 2014) (vedi tabella n. 34, più avanti).

**GRAFICO N. 35**  
**LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2015)**



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 2015 tale rapporto è pari al 90% per il personale femminile** (era 91% nel 2014) **e al 79% per quello maschile** (era 80% nel 2014). 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 da personale maschile (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

### I fondi pensione a contribuzione definita

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti Acea sono **Previndai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso**, per il personale non dirigente cui si applicano i CCNL sottoscritti da Utilitalia per le imprese di servizi di pubblica utilità del comparto elettrico e gas-acqua. Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Utilitalia - l'organizzazione nazionale, nata dalla fusione di Federutility e di Federambiente, che rappresenta le aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori idrico, elettrico, gas e ambiente - e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito. Nel 2015 i **dipendenti del Gruppo<sup>70</sup> aderenti al fondo Pe-**

<sup>70</sup> Per le società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Acea Elabori, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Solemme, Acea Gori Servizi, A.R.I.A, Aquaser e SAO.



gasò sono 2.547 (nel 2014 2.517). Acea ha versato al fondo Pegaso circa 4,4 milioni di euro di TFR e 1,24 milioni di euro di contributo aziendale integrativo. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia un'incidenza del 78,8% degli uomini e del 21,2% delle donne, sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno.

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni ha raggiunto gli 840 milioni di euro nel 2015 (777 milioni di

euro nel 2014) con un aumento del 8,1% circa. I comparti **Bilanciato, Dinamico e Garantito** hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente di 2,30%, 3,35% e 0,88%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, nel 2014 è stato pari a 1,25% (Dati Pegaso 2015).

## LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

X

Nei primi 16 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti) a favore dei dipendenti Acea per un importo complessivo di **20 milioni di euro**, di cui **3,9 milioni di euro nel solo 2015**, anno in cui si è raggiunto l'importo massimo erogato nel corso di un anno (+61% rispetto al 2014). Analizzando i valori del 2015, sono stati erogati per anticipazioni ( motivate, sostanzialmente, da esigenze personali, oltre che dai casi ordinari previsti per sostenere spese mediche, acquistare o ristrutturare la prima casa per sé o per i propri figli) 2,2 milioni di euro, a fronte di 227 richieste, e 1,5 milioni di euro per riscatti/prestazioni, a fronte di 67 richieste, e infine 151 mila euro a fronte di 6 richieste di trasferimento. Al 31/12/2015 il **patrimonio gestito dal Fondo** per conto degli iscritti Acea è pari a circa **75,6 milioni di euro** (in crescita del 6,5% rispetto ai 71 milioni di euro di fine 2014). La distribuzione dell'asset allocation tra i vari comparti del Fondo Pegaso testimonia che **l'83% circa degli iscritti Acea ha scelto il profilo Bilanciato (in termini di risorse la percentuale sale all'87%)**, con un portafoglio di investimenti caratterizzato da una componente media obbligazionaria al 30% e azionaria al 70%.

È da segnalare che la previdenza complementare integrativa è stata oggetto di importanti **novità introdotte dalla Legge di Stabilità 2015**. Tra queste, ad esempio, la possibilità di ricevere direttamente il Tfr in busta paga, per il periodo che va da marzo 2015 a giugno 2018, rispetto al versamento dello stesso presso un fondo pensione o al mantenerlo presso l'azienda. Tale opportunità è stata pressochè ignorata dagli iscritti in ragione della forte penalizzazione fiscale. A tali novità si è accompagnata inoltre una generale rimodulazione in aumento del prelievo fiscale sui rendimenti delle pensioni integrative (dall'11% al 20%), sulla rivalutazione del Tfr (dall'11% al 17%), sulla tassazione del Tfr in busta paga (passaggio dalla tassazione separata alla tassazione ordinaria progressiva Irpef). Per quanto riguarda il fondo pensione dal 2015 è possibile suddividere la posizione su due comparti di investimento.

Fonte: redatto con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo Pegaso

**TABELLA N. 34**  
**INDICATORI SOCIALI: ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2013-2015)**

|   | 2013             |                  |                  | 2014             |                  |                  | 2015             |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | uomini           | donne            | totale           | uomini           | donne            | totale           | uomini           | donne            | totale           |
| <b>ORE LAVORATE DAL PERSONALE</b>                           |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| <b>ore</b>  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| ordinarie   | 5.092.460        | 1.423.769        | <b>6.516.228</b> | 5.208.923        | 1.467.127        | <b>6.676.050</b> | 5.605.847        | 1.531.902        | <b>7.137.750</b> |
| straordinarie   | 379.724          | 24.049           | <b>403.773</b>   | 393.345          | 28.039           | <b>421.384</b>   | 413.547          | 32.936           | <b>446.483</b>   |
| <b>totale ore lavorate</b>                                  | <b>5.472.184</b> | <b>1.447.817</b> | <b>6.920.001</b> | <b>5.602.268</b> | <b>1.495.166</b> | <b>7.097.434</b> | <b>6.019.394</b> | <b>1.564.839</b> | <b>7.584.233</b> |
| <b>TIPOLOGIA DI ASSENZE</b>                                 |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| <b>giorni</b>   |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| malattia  | 26.662           | 12.095           | <b>38.757</b>    | 25.155           | 10.679           | <b>35.834</b>    | 26.466           | 11.283           | <b>37.749</b>    |
| maternità/paternità   | 983              | 13.834           | <b>14.817</b>    | 782              | 12.993           | <b>13.775</b>    | 775              | 13.318           | <b>14.093</b>    |
| sciopero  | 566              | 134              | <b>700</b>       | 481              | 109              | <b>590</b>       | 1.562            | 388              | <b>1.950</b>     |
| permessi sindacali  | 5.533            | 1.081            | <b>6.614</b>     | 5.511            | 1.014            | <b>6.525</b>     | 5.834            | 884              | <b>6.718</b>     |
| aspettativa   | 3.868            | 2.232            | <b>6.100</b>     | 1.282            | 555              | <b>1.837</b>     | 1.874            | 635              | <b>2.509</b>     |
| permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici) | 11.981           | 5.201            | <b>17.182</b>    | 12.875           | 6.407            | <b>19.282</b>    | 12.981           | 6.770            | <b>19.750</b>    |
| <b>totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)</b>  | <b>49.593</b>    | <b>34.577</b>    | <b>84.170</b>    | <b>46.086</b>    | <b>31.757</b>    | <b>77.843</b>    | <b>49.492</b>    | <b>33.277</b>    | <b>82.769</b>    |

## RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA

| euro      | 2013   |  | 2014   |  | 2015   |  |
|-----------|--------|--|--------|--|--------|--|
| quadri    | 65.900 |  | 68.900 |  | 69.500 |  |
| impiegati | 38.300 |  | 39.600 |  | 38.700 |  |
| operai    | 37.000 |  | 38.000 |  | 35.800 |  |

## CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO

| anni                  | 2013         |            |              | 2014         |            |              | 2015         |            |              |
|-----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                       | uomini       | donne      | totale       | uomini       | donne      | totale       | uomini       | donne      | totale       |
| ≤ 25 anni             | 1            | 1          | 2            | 1            | 0          | 1            | 3            | 0          | 3            |
| > 25 anni e ≤ 30 anni | 42           | 21         | 63           | 28           | 12         | 40           | 35           | 11         | 46           |
| > 30 anni e ≤ 35 anni | 115          | 42         | 157          | 99           | 36         | 135          | 102          | 39         | 141          |
| > 35 anni e ≤ 40 anni | 188          | 59         | 247          | 182          | 50         | 232          | 188          | 53         | 241          |
| > 40 anni e ≤ 45 anni | 324          | 117        | 441          | 253          | 75         | 328          | 262          | 76         | 338          |
| > 45 anni e ≤ 50 anni | 431          | 123        | 554          | 427          | 133        | 560          | 433          | 132        | 565          |
| > 50 anni e ≤ 55 anni | 387          | 132        | 519          | 413          | 120        | 533          | 420          | 114        | 534          |
| > 55 anni e ≤ 60 anni | 405          | 84         | 489          | 443          | 88         | 531          | 438          | 90         | 528          |
| > 61 anni             | 68           | 13         | 81           | 129          | 28         | 157          | 125          | 26         | 151          |
| <b>totale</b>         | <b>1.961</b> | <b>592</b> | <b>2.553</b> | <b>1.975</b> | <b>542</b> | <b>2.517</b> | <b>2.006</b> | <b>541</b> | <b>2.547</b> |

## RELAZIONI INDUSTRIALI

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

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, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Elabori, A.R.I.A., SAO, Crea Gestioni e Aquaser.

Il sistema di relazioni industriali di Acea opera entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL) e prevede un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, attraverso il quale è in grado di definire accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali.

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 2015** il livello di sindacalizzazione è pari al **75,3%**, in linea con il dato 2014 (75,6%); **300** 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.

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.

### ACEA 2.0

In particolare, nel corso dell'anno, in linea con il processo di *business transformation* in atto, e al fine di adottare una disciplina coerente con il mutato scenario organizzativo e tecnologico, sono stati sottoscritti due importanti accordi relativi ad una nuova articolazione degli **orari di lavoro** e agli strumenti di flessibilità gestionale riferiti alla **mobilità del personale** (vedi box di approfondimento).

Inoltre, sempre con riferimento agli orari di lavoro, nel corso dell'anno è stata **definita la prima policy di Gruppo sugli orari di lavoro part-time** con l'introduzione di nuove tipologie orarie definite in relazione al profilo professionale (amministrativo, front-end commerciale ecc.).

### IL NUOVO SISTEMA RELATIVO AGLI ORARI DI LAVORO

X

Nel 2015, a valle di un percorso negoziale complesso tra l'azienda e le Organizzazioni Sindacali, è stato stipulato un **Accordo per la definizione del nuovo sistema degli orari di lavoro del Gruppo**; l'intesa è stata ratificata dopo una fase consultiva e referendaria con i lavoratori.

Le principali caratteristiche del nuovo sistema di orari riguardano:

- gli **schemi di orario di lavoro** riconducibili a 6 tipologie orarie (amministrativo, operativo giornaliero, operativo semiturno, commerciale, dispatcher e turno continuo avvicendato);
- la **flessibilità in ingresso, i permessi da compensare, i riposi compensativi, le festività soppresse, le semifestività e il conto ore**;
- il **santo patrono**, con l'individuazione della data del 29 giugno (SS. Pietro e Paolo) quale ricorrenza festiva per tutte le società firmatarie dell'Accordo.

### LA MOBILITÀ DEL PERSONALE

X

Nel mese di luglio Acea e le rappresentanze sindacali hanno sottoscritto un Accordo Quadro in tema di **mobilità del personale** con la finalità di armonizzare le necessità di flessibilità gestionale con l'esigenza di valorizzare il personale.

L'accordo definisce la **mobilità infrasocietaria ed infragruppo**, inclusa la necessità di **riconversione professionale del personale**, ed individua azioni future da compiere per valorizzare le competenze e le esperienze professionali presenti nel Gruppo.

Le altre **intese raggiunte nel corso dell'anno** hanno riguardato il **premio di risultato** e il **valore del ticket restaurant**.

Relativamente all'istituto del **premio di risultato**, per le società delle aree Ambiente, A.R.I.A. e SAO, ed Idrico, Crea Gestioni, è stato introdotto il **meccanismo già adottato a livello di Gruppo** che prevede: l'introduzione di indicatori tecnici in base ai quali misurare l'effettivo contributo dei lavoratori al raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla società di riferimento e definire il corrispondente valore economico da erogare, una diversa modulazione dei fattori di Redditività e Produttività/Qualità, in diminuzione per il primo e in aumento per il secondo, nel calcolo del premio di risultato, e l'introduzione del **fattore di Valutazione Individuale**, che dà conto della performance individuale di ciascun dipendente nel raggiungimento dei risultati prefissati ed attesi e agisce da coefficiente incrementale o decrementale del montante economico.

Nell'ambito della **formazione** le diverse società che hanno aderito al **Piano formativo promosso dal Fondo FOR.TE**, valido per il periodo 2014-2015, ne hanno condiviso l'impostazione con le Organizzazioni Sindacali (vedi *La Formazione e lo sviluppo del personale*).

Nel corso dell'anno, infine, nell'ambito della Commissione paritetica del **Protocollo Appalti Idrici** sottoscritto nel 2012 da Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti alcuni incontri in relazione all'avvio dell'Appalto Unico per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato (vedi anche capitolo *Fornitori*).

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti, circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, l'azienda assume comportamenti 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 della capogruppo 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, viene data apposita informativa alle rappresentanze sindacali; 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 vigente<sup>71</sup> 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.

<sup>71</sup> Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

## IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

X

I dipendenti attivano verso Acea procedimenti che riguardano, in prevalenza, contestazioni su **revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demansionamento e mobbing**.

Nel 2015 risultano 102 cause attive (nel 2014 erano 93), di cui 26 casi aperti nell'anno, in linea rispetto al 2014.

Rispetto alle 4 cause collettive introdotte lo scorso anno da 71 dipendenti, per il mantenimento del beneficio delle agevolazioni tariffarie elettriche, si segnala la conclusione con esito favorevole per Acea in primo grado.

Il contenzioso in essere con gli ultimi 6 lavoratori della ex COS (Almaviva Contact) è ancora in corso in quanto Acea ha presentato ricorso in Cassazione avverso la decisione della Corte d'Appello di Roma che aveva rigettato l'appello presentato dalla società.

Tre cause sono state attivate presso il Tribunale di Roma, riguardanti l'ex Presidente e due ex-membri del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA., per la richiesta di risarcimento dei danni conseguenti alla cessazione anticipata dalle rispettive cariche disposta dall'Assemblea degli azionisti nel 2014.

Si segnala, infine, un giudizio promosso da un ex collaboratore a progetto per il riconoscimento *ab origine* di un rapporto di lavoro subordinato di natura dirigenziale e l'introduzione di 3 cause da parte di lavoratori trasferiti in Acea8Cento per la reintegra nelle mansioni precedentemente svolte e, per alcuni, il riconoscimento dei danni da demansionamento.

## TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

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, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Crea Gestioni, Gesesa, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), S.A.MA.CE (a luglio confluita in Solemme) ed Ecogena.

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** fanno capo alla Funzione **Personale e Organizzazione** della capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e in merito all'allineamento alla normativa vigente.

La maggior parte delle società del Gruppo ha implementato **Sistemi di gestione certificati (OHSAS 18001) in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (vedi anche *L'identità Aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione*).

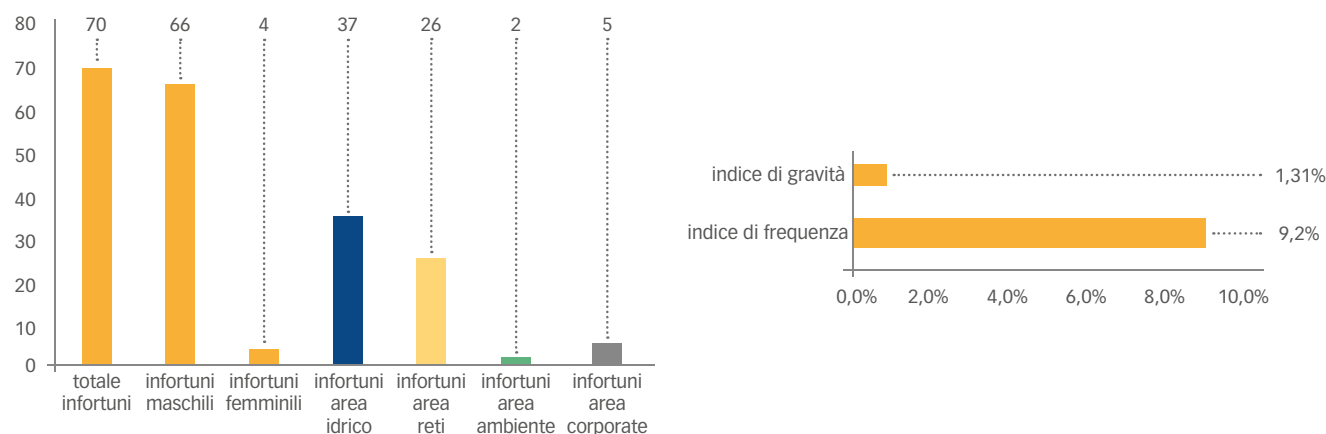
Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. A valle di tali autonome attività, l'**Unità Salute, Sicurezza sul lavoro e Patrimonio**, entro la Funzione Personale e Organizzazione, **redige, a livello centralizzato** e con cadenza annuale, il

**rapporto infortuni** per le società del Gruppo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da 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 2015 **gli eventi infortunistici** avvenuti durante lo svolgimento dell'attività lavorativa **sono 70** (erano 63 nel 2014) e **27** sono quelli *in itinere* (occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro) (erano 34 nel 2014). Un infortunio ha causato il decesso di un operaio della società Acea Ato 2 impegnato in un intervento di chiusura di una condotta idrica posta sotto il manto stradale.

A causa dell'infortunio mortale, le **giornate di assenza dell'anno** salgono a **9.974** (erano 3.954 nel 2014) - ai giorni di assenza reali, pari a 2.786, si aggiungono i 7.500 giorni riferiti all'infortunio mortale - e anche gli **indici di frequenza e di gravità** aumentano, entrambi rispetto al 2014, di quasi un punto percentuale (vedi grafico n. 36 e tabella n. 35).

GRAFICO N. 36  
INFORTUNI E INDICI (2015)



Analizzando **in ottica di genere la ripartizione degli infortuni** (escludendo quelli *in itinere*) emerge che: **66 eventi infortunistici** (erano 59 nel 2014), pari al 94% del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio, causando **9.804 giorni di assenza dal lavoro** (erano 2.036 nel 2014), mentre **4 infortuni** (erano 4 nel 2014), pari al 6% del totale, hanno interessato il **personale femminile** di tipo impiegato-amministrativo, comportando **170 giorni di assenza dal lavoro** (erano 97 nel 2014).

Osservando la **ripartizione degli infortuni per società** - aggregate in aree industriali, in coerenza con l'organizzazione aziendale - si evidenzia, rispetto al 2014, un **aumento degli infortuni nell'area reti** (16 infortuni nel 2014), una **stabilità nell'area idrico** (37 nel 2015 e nel 2014) e una **diminuzione nelle aree corporate** (7 nel 2014) e **ambiente** (3 nel 2014) (vedi grafico n. 36).

In particolare, il maggior numero di eventi infortunistici si è verificato in Acea Ato 2 (30 infortuni) e Acea Distribuzione (25 infortuni): le due società operative più grandi 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.

L'azienda è attenta a valutare e gestire i rischi connessi allo stress da lavoro-correlato. Nel 2015, infatti, un campione rappresentativo dei dipendenti sono stati coinvolti in una campagna di indagine sui possibili fattori di stress associati allo svolgimento del lavoro, che ha previsto la compilazione di un questionario e la realizzazione di focus group specifici.

In particolare, la società Acea8cento, a seguito dei risultati emersi dalla **valutazione dello stress lavoro-correlato**, ha intrapreso piani di miglioramento in relazione alle criticità rilevate sul fronte della comunicazione: ha pertanto attivato tavoli di lavoro, aperti a tutti i dipendenti della società, a prescindere dal ruolo organizzativo ricoperto, volti a definire nuovi e più efficaci modi di comunicare.

**TABELLA N. 35**  
**INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA**

| numero   | 2013       | 2014      | 2015      |
|--|------------|-----------|-----------|
| <b>RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA</b> |            |           |           |
| infortuni area idrico (Lazio, Molise e Campania)                         | 66         | 37        | 37        |
| infortuni area reti (Lazio)  | 35         | 16        | 26        |
| infortuni area energia (Lazio, Abruzzo e Umbria)                         | 4          | 0         | 0         |
| area ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)                                  | 2          | 3         | 2         |
| area corporate e servizi (Lazio)   | 3          | 7         | 5         |
| <b>totale</b>  | <b>110</b> | <b>63</b> | <b>70</b> |
| <b>INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ</b>                                     |            |           |           |
| giorni totali assenza (*)  | 4.189      | 2.786     | 9.974     |
| indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)                     | 14,97      | 8,31      | 9,2       |
| indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)                       | 0,57       | 0,37      | 1,31 (**) |

**NB:** l'area idrica include 4 società, l'area reti 3, l'area energia 5, l'area ambiente 7 e l'area corporate e servizi ne include 2. Nel 2015 la società Acea Reti e Servizi Energetici (reti), le società A.R.I.A., Aquaser, Kyklos, ISA (ambiente) e tutta l'area energia non hanno registrato infortuni. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

(\*) I dati includono anche i giorni di assenza relativi a prosezioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

(\*\*) L'innalzamento dell'indice di gravità è dovuto all'infortunio mortale per cui i giorni di assenza sono pari a 7.500.

## La sorveglianza sanitaria

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Le informazioni e i dati presentati per *La sorveglianza sanitaria* riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Solemme, A.R.I.A., SAO, Crea Gestioni e Ecogena.

Acea si pone l'obiettivo, al di là dell'adempimento normativo, di **sensibilizzare i dipendenti alla cultura della sicurezza sul lavoro e al benessere lavorativo con l'erogazione di specifici percorsi formativi** (vedi anche i paragrafi *La Comunicazione interna* e *La formazione e lo sviluppo del personale*) o **la realizzazione di iniziative mirate**. Inoltre, **nella sezione "Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia" della intranet aziendale** viene data opportuna

diffusione al personale di procedure, documenti normativi e approfondimenti

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 2015 **si sono svolte complessivamente 2.249 visite**; gli oneri relativi<sup>72</sup> sono stati pari a **circa 220.000 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.

L'attività di sorveglianza sanitaria contempla anche la gestione della **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, a causa dell'esposizione prolungata ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro.

Nell'ambito delle attività svolte dalle società del Gruppo, a cui Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, non sono presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali.

In ogni caso è compito del medico competente definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori.

Il medico competente, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.

Nel 2015 in Acea non ci sono state denunce per sospette malattie professionali.

## VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

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, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), SA.MA.CE. (a luglio confluita in Solemme) ed Ecogena.

Il **capitale umano**, espresso dalle conoscenze e dalle abilità delle persone che lavorano in Acea, è al centro del processo di *change management* in atto: l'azienda si è infatti posta l'obiettivo di innovare la **cultura organizzativa** valorizzando il ruolo di ciascun dipendente ed adottando un modello di cambiamento, aperto e reticolare, che **promuove la partecipazione attiva dei dipendenti**.

## ACEA 2.0

Il programma Acea2.0, che coinvolge le **società del Gruppo** con il coordinamento di una **struttura** dedicata, prevede il supporto alle persone attraverso specifici piani di sviluppo, formazione ed *engagement*, e la loro partecipazione attiva alla realizzazione de **La Grande Opportunità** (vedi il paragrafo *Il programma Acea2.0 in L'identità aziendale*).

Ciascun dipendente infatti, può dare il proprio contributo all'ideazione e alla realizzazione di progetti di miglioramento dei processi aziendali, partecipando a gruppi di lavoro dedicati (team di accelerazione, di azione locale e della co-alizzazione guida).

La struttura di governance del programma Acea2.0, nell'ambito del **processo di change management**, ha realizzato numerose iniziative di **people engagement** volte a coinvolgere le persone nella trasformazione in atto, fornire aggiornamenti circa lo stato di avanzamento delle attività tecniche e indicazioni sul supporto necessario all'implementazione del programma, anche grazie alla realizzazione di un portale intranet dedicato e navigabile per tutte le società del Gruppo (vedi anche *La comunicazione interna*).

## La formazione e lo sviluppo del personale

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati in *La formazione e lo sviluppo del personale* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), SA.MA.CE. (a luglio confluita in Solemme) ed Ecogena.

<sup>72</sup> Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

La competitività di Acea è strettamente correlata alla qualità e alla **professionalità del capitale umano**, pertanto, la **formazione**, finalizzata all'accrescimento di competenze delle persone, **costituisce un elemento chiave** per il miglioramento delle performance dell'azienda e della capacità che essa ha di stare sul mercato.

La formazione erogata al personale è finanziata anche attraverso l'adesione a **organismi interprofessionali per la formazione continua**. In particolare, le principali società del Gruppo (Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, 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.

La Funzione **Personale e Organizzazione** di Acea SpA elabora il piano formativo annuale della capogruppo, cura il raggiungimento degli obiettivi formativi di carattere generale, definisce **politiche, linee guida e strumenti** per le società del Gruppo, gestisce in maniera centralizzata la **formazione manageriale**, con percorsi formativi rivolti al top e al middle management, costruisce percorsi di **alta formazione trasversale**, centrata su aree tematiche di interesse comune al Gruppo, di contenuto altamente specialistico e organizzati con partner universitari e di eccellenza.

Le **società operative gestiscono 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**, effettuata in **modalità informatica** sulla piattaforma Pianetacea, 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**, su piattaforma **Pianetacea**, in modalità e-learning. Il processo si conclude con la **valutazione del livello di soddisfazione** dei discenti sugli aspetti organizzativi e la qualità della docenza, e con la **consuntivazione delle partecipazioni nella reportistica periodica**.

## ACEA 2.0

Nel corso dell'anno l'attività di formazione si è svolta in coerenza il programma Acea2.0 ed ha consentito di raggiungere obiettivi rilevanti in relazione al processo di **cambiamento culturale** e allo **sviluppo delle competenze, trasversali e tecniche**, connesse all'introduzione di innovativi sistemi e strumenti di lavoro (SAP-HANA, CRM, Workforce Management ecc.) e ai nuovi profili professionali.

In particolare, con riferimento alla formazione di natura tecnica delle figure professionali, è stato sviluppato un approccio formativo modulare con l'erogazione di corsi in aula sul programma Acea2.0, sessioni di formazione rivolte ai *key-user* interni all'azienda, moduli per integrare nei contenuti del corso aspetti connessi alla gestione operativa dell'attività sul campo (*train the trainer*) e sessioni web, mediante attraverso corsi *e-learning*, *help on line* per gli operativi, ecc.

## ACEA 2.0

### NUOVE COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ: IL DISPATCHER

X

L'introduzione del Workforce Management (WFM) ha reso necessaria la definizione di nuovi profili professionali, tra cui il *Dispatcher*. Tale figura **coordina le attività degli operatori sul campo**, prendendone in carico le esigenze, i bisogni e garantendone l'assistenza operativa, e gestisce l'agenda degli ordini di lavoro, assegnati su un dato distretto (divisione di una Macro Area Territoriale, ripartita in 3 settori: Reti, Impianti Idrici e Impianti di Depurazione) agli operatori. Il *Dispatcher* collabora con altre figure complementari: il *Dispatcher Pianificazione HR*, che cura la gestione dei turni, straordinari, reperibilità, presenze, permessi, corsi di formazione e visite mediche; il *Dispatcher Service*, che cura l'approvvigionamento dei mezzi e materiali di lavoro degli operatori e dei dispositivi di protezione agli automezzi di servizio.

La creazione di nuove figure professionali, oltre a rinnovare il sistema di competenze dei lavoratori in funzione della riorganizzazione del programma Acea2.0, sprona le persone a rivalutare con prospettive di sviluppo la propria presenza e mobilità nel Gruppo.

## ACEA 2.0

Sempre nell'ambito del programma Acea2.0, sono stati realizzati percorsi formativi, di natura esperienziale, per il personale delle società operative, tra cui:

- il **percorso di team coaching**, dedicato a dirigenti, quadri e *key-user*, che ha previsto il coinvolgimento di circa 50 persone ed è stato preceduto da una giornata di *Ice Breaking*, per rompere il ghiaccio sul tema del cambiamento e della leadership. L'obiettivo è stato quello di creare nelle persone le condizioni favorevoli al cambiamento, ad uscire dagli schemi, indirizzandole verso l'importanza di essere leader, e non "capi", e di saper guidare al meglio le attività in cui intervengono dinamiche di gruppo;
- la formazione in modalità *outdoor*, connessa al **Workforce Management (WFM)**.

LA FORMAZIONE SUL WORKFORCE MANAGEMENT (WFM) x

I percorsi formativi connessi all'introduzione del Workforce Management (WFM) sono stati concepiti per accompagnare il personale delle società operative verso l'applicazione e l'adozione di un **innovativo metodo di lavoro** che prevede l'utilizzo di tablet connessi via web ai sistemi informativi aziendali (SAP WFM, SAP ISU, SAP CRM ecc.).

Nel 2015 sono stati erogati 3 percorsi formativi.

**Make Future With...Acea** che ha coinvolto circa 200 persone di Acea Ato 2, che, attraverso la metafora della cucina, si sono confrontate con un nuovo modo di organizzare il lavoro, operando in maniera autonoma, ma anche in forte connessione tra loro, per garantire performance eccellenti. Lo stesso format è stato proposto in Acea Distribuzione, con il percorso formativo denominato **Food Distribution Acea** che si concluderà nei primi mesi del 2016, con la partecipazione di circa 250 persone.

Infine, **Ato2.0...pronti, via!** che ha coinvolto circa 300 persone di Acea Ato 2 ed ha avuto un'impostazione più operativa: infatti, durante l'attività esperienziale sono state ricreate dinamiche operative tra le varie figure previste dal Workforce Management (WFM), attraverso l'uso del tablet.

Particolarmente importante è stato il confronto in aula che ha stimolato nei partecipanti la consapevolezza del loro ruolo nella nuova organizzazione e di come la tecnologia sia uno strumento abilitante, in grado di potenziare la professionalità delle persone.

La formazione ha riguardato inoltre i nuovi applicativi SAP CRM, SAP/ISU, SAP HCM TIME MANAGEMENT - quest'ultimo introduce una nuova modalità di gestione delle presenze,

**online ed autonoma**, che permette a ciascun dipendente di gestire direttamente il proprio profilo - e le tecniche per migliorare la relazione con il cliente.

INTEGRAZIONE, INCLUSIONE: IL TEAM SPIRIT TEATRALE x

Il **team spirit teatrale** è un percorso formativo che ha coinvolto circa 300 dipendenti delle società Acea8cento, Acea Energia ed Acea Ato 2, quotidianamente a contatto con i clienti, realizzato utilizzando le tecniche del teatro d'impresa.

Con la scelta di utilizzare tecniche teatrali si è voluto proporre ai dipendenti un modo più divertente per sviluppare **tecniche comunicative e di gestione della relazione con il cliente**. Il percorso ha previsto la realizzazione di un **Laboratorio teatrale**, inteso come spazio-tempo separato dalla quotidianità in cui esplorare modalità diverse di pensare, percepire, muoversi e, soprattutto, interagire e la messa in scena di uno spettacolo finale.

Ulteriori **interventi di formazione** sono stati erogati con riferimento a:

- **la sicurezza sul lavoro** (aggiornamento RLS, Addetto primo soccorso, Addetti servizio antincendio, guida sicura ecc.) e i relativi **sistemi di gestione**: in tale ambito è stato organizzato un corso per dipendenti che necessitano di una modalità comunicativa semplificata per la comprensione dei contenuti, la tutorship del corso è stata confezionata con risorse interne;
- i **sistemi di gestione integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia (QASE)**;
- **la normativa sugli appalti** e quella **ambientale**;
- la **contabilità generale** e l'analisi di bilancio;
- la **nuova procedura** relativa agli **acquisti**;
- la  **riforma del diritto del lavoro** introdotta dal **Jobs Act**;
- la formazione in **materia ambientale (ISO 14001, ISO 50001, gestione rifiuti, bonifiche, ecc.)** in Acea Ato 2;
- le abilitazioni necessarie alla **manutenzione delle Case dell'Acqua**;
- percorsi di **coaching individuali**.

Con il supporto della piattaforma multimediale di Gruppo - Pianeta - sono stati erogati corsi di formazione online in materia di Responsabilità Amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01), **Codice della Privacy** (D.Lgs. 196/03) e **Codice Etico** del Gruppo. Ad integrazione di tale attività, sono stati realizzati moduli di formazione itinerante su **Codice della Privacy** e **Codice Etico per gli operai impossibilitati ad accedere alla formazione online** ed è stato avviato un percorso di sensibilizzazione delle personale ai temi della **privacy** veicolato attraverso la intranet aziendale.

La divulgazione dei valori etici di Gruppo e della normativa aziendale avviene anche mediante pubblicazione sul portale 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 al **Codice della Privacy**.

Nel 2015 le attività di **formazione tradizionale ed esperienziale** sono state organizzate in **577 corsi** (erano 443 nel 2014), proposti per **1.439 edizioni** (erano 1.008 nel 2014), con un **numero di dipendenti formati** pari a **3.991** (erano 3.455 nel 2014), di cui il **20,5%** è composto da **donne**. La **piattaforma e-learning** ha inoltre previsto **8 corsi** a cui hanno preso parte **281 dipendenti**, di cui il **36,1% donne**. **Complessivamente nel 2015 le ore di formazione sono 170.117**, con una **crescita del 107,7%** rispetto alle ore 81.898 erogate nel 2014, l'incremento è determinato dalla formazione **in aula o in modalità esperienziale** che totalizza **169.335 ore** (erano 79.022 nel 2014) mentre **quella in e-learning** scende a 782 ore (erano **2.876** nel 2014) (vedi grafico n.37 e tabella n. 36).

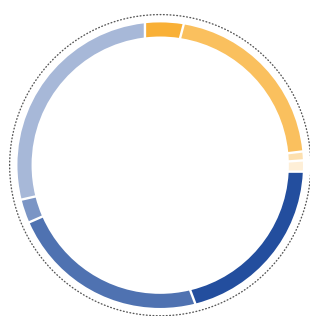
Le **ore di formazione pro capite<sup>73</sup> complessive salgono a 36,4** (erano 17,5 nel 2014); inoltre, analizzando il dato in ottica di genere, le ore di formazione **pro capite** erogate agli uomini sono pari a 36,3 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 36,7.

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 2015, a **1.444.649 euro** (erano 1.138.700 nel 2014) (vedi tabella n. 36).

<sup>73</sup> L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (170.117 nel 2015) al numero complessivo di dipendenti (4.677 nel 2015).

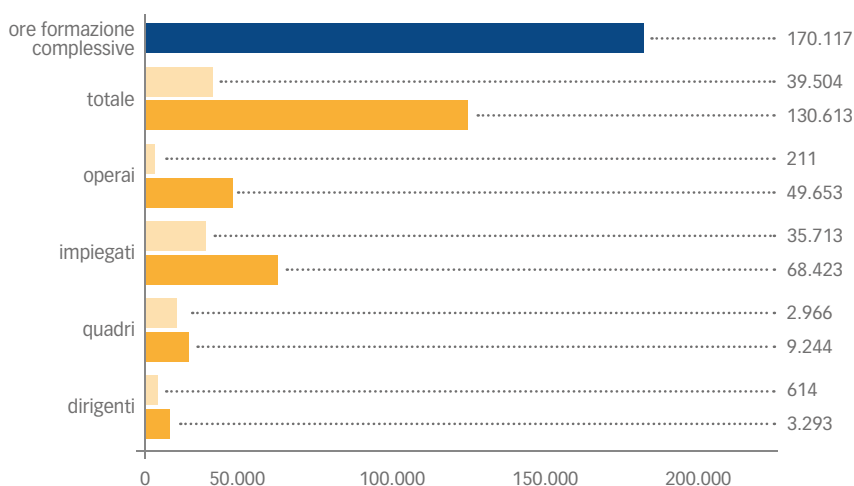


**GRAFICO N. 37**  
**ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (\*) (2015)**



|                 |        |                           |        |
|-----------------|--------|---------------------------|--------|
| Alta formazione | 6.850  | Tecnico - specialistica   | 33.812 |
| Informatica     | 32.416 | Manageriale               | 41.133 |
| Neo assunti     | 1.047  | Amministrativo gestionale | 3.959  |
| Linguistica     | 1.164  | Sicurezza                 | 49.734 |

**TOTALE ORE  
 DI FORMAZIONE: 170.117**



**NB:** le ore di formazione per qualifica delle società SAO e A.R.I.A. sono frutto di stima.  
 (\*) L'articolazione per qualifica delle ore di formazione *pro capite* è la seguente: 42 ore per i dirigenti, 33 per i quadri, 36 per gli impiegati e 37 per gli operai.

**TABELLA N. 36**  
**INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2014-2015)**

**I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE**

| tipologia corsi               | corsi (n.) |            | edizioni (n.) |              | formazione (ore) |                | costi (euro)     |                  |
|-------------------------------|------------|------------|---------------|--------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
|                               | 2014       | 2015       | 2014          | 2015         | 2014             | 2015           | 2014             | 2015             |
| alta formazione               | 9          | 8          | 9             | 16           | 6.738            | 6.696          | 103.672          | 65.274           |
| informatica                   | 41         | 87         | 96            | 296          | 4.674            | 32.416         | 8.319            | 21.652           |
| inserimento neo-assunti (*)   | 6          | 13         | 7             | 15           | 252              | 1.047          | 2.080            | 520              |
| linguistica                   | 4          | 9          | 8             | 14           | 1.544            | 1.164          | 8.887            | 10.200           |
| tecnico-specialistica         | 172        | 212        | 317           | 357          | 19.194           | 33.397         | 163.839          | 226.902          |
| manageriale                   | 26         | 28         | 91            | 118          | 15.612           | 41.122         | 648.567          | 762.865          |
| amministrativo-gestionale (*) | 14         | 6          | 46            | 9            | 1.847            | 3.959          | 11.140           | 21.570           |
| sicurezza                     | 171        | 214        | 434           | 614          | 29.161           | 49.534         | 180.096          | 321.066          |
| <b>totale</b>                 | <b>443</b> | <b>577</b> | <b>1.008</b>  | <b>1.439</b> | <b>79.022</b>    | <b>169.335</b> | <b>1.126.600</b> | <b>1.430.049</b> |

## I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

| tipologia corsi   | corsi (n.) |          | formazione (ore) |            | costi (euro)  |               |
|---|------------|----------|------------------|------------|---------------|---------------|
|   | 2014       | 2015     | 2014             | 2015       | 2014          | 2015          |
| alta formazione   | 1          | 1        | 341              | 154        | 400           | 2.086         |
| manageriale   | 1          | 1        | 74               | 13         | 400           | 2.086         |
| sicurezza   | 2          | 2        | 475              | 200        | 800           | 2.086         |
| codice della Privacy (D. Lgs. 196/03)                     | 1          | 1        | 331              | 138        | 400           | 2.086         |
| Codice Etico  | 1          | 1        | 251              | 113        | 400           | 2.086         |
| responsabilità Amministrativa degli Enti (D. Lgs. 231/01) | 1          | 1        | 161              | 110        | 400           | 2.086         |
| unbunding   | 1          | 1        | 1.243            | 54         | 9.300         | 2.086         |
| <b>totale</b>   | <b>8</b>   | <b>8</b> | <b>2.876</b>     | <b>782</b> | <b>12.100</b> | <b>14.600</b> |

## RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

| qualifica     | 2014          |               |               | 2015           |               |                |
|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|               | uomini        | donne         | totale        | uomini         | donne         | totale         |
| dirigenti     | 1.442         | 410           | 1.852         | 3.293          | 614           | 3.907          |
| quadri        | 7.478         | 2.671         | 10.149        | 9.244          | 2.966         | 12.210         |
| impiegati     | 35.598        | 16.288        | 51.886        | 68.423         | 35.713        | 104.136        |
| operai        | 17.966        | 45            | 18.011        | 49.653         | 211           | 49.864         |
| <b>totale</b> | <b>62.484</b> | <b>19.414</b> | <b>81.898</b> | <b>130.613</b> | <b>39.504</b> | <b>170.117</b> |

(\*) La formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

**NB:** per alcune società il dato relativo ai dipendenti formati è frutto di stima.

## La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile ad occasioni di **incontro tra aziende e studenti**, stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi. Nel 2015 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" 19ª 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;
- **Job Meeting Roma 2015**, organizzato presso la facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma e rivolto a laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari, è stato un momento di incontro tra i giovani e importanti realtà del mondo lavoro, della formazione e dell'orientamento; alcuni giovani hanno partecipato al Business Game Acea cimentandosi con il programma innovativo Acea2.0;
- **HRC Talent Days - Progetto di Orientamento al lavoro**, un progetto rivolto a ragazzi di età compresa tra i 19 e i 26 anni, che stanno per terminare il percorso di studi di scuola superiore o universitario o neolaureati. Si tratta di classi-laboratorio di orientamento informativo e formativo, che fanno conoscere in modo approfondito la realtà aziendale ospite della giornata. Tale programma si è occupato di promuovere una cultura inclusiva dell'orientamento professionale e veicolare il messag-

gio che "potenzialmente ognuno di noi ha talento"; Acea ha partecipato all'iniziativa nelle vesti di testimonial nell'ambito di incontri di orientamento destinati ai figli di dipendenti delle aziende che fanno parte del *Network HR Community*, una business community focalizzata sui temi relativi alle risorse umane.

A valle degli incontri con i giovani, sono stati organizzati colloqui di selezione strutturati per individuare i ragazzi da inserire, in stage, in azienda, nei diversi stream di processo previsti dal programma Acea2.0.

È inoltre proseguita la collaborazione con l'Università degli Studi di Cassino, partecipando, insieme alle più importanti realtà industriali del territorio, all'iniziativa di *placement Uni-ClamOrienta* organizzata per orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere all'azienda di incontrare candidati idonei allo svolgimento del tirocinio.

Nel 2015 Acea ha dato un contributo economico al **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; inoltre, l'azienda 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 e nell'ambito di **progetti a carattere tecnico** condotti sia in ambito ambientale-energetico sia in ambito idrico.

In particolare, nel 2015, **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di **master universitari** che hanno trattato temi legati alla **responsabilità sociale d'impresa**, all'**innovazione illuminotecnica dei contesti urbani**, alla **cyber security**, alla **mobilità elettrica** ed alle **smart grid**.

Infine, docenze di personale aziendale sono state svolte anche nei corsi organizzati dalla **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** per illustrare il progetto connesso all'introduzione del **Workforce Management (WFM)**.

Le società del Gruppo hanno attivato, complessivamente, **19 tirocini per studenti delle scuole superiori, universitari o neolaureati e 13 stage formativi**.

A conferma delle reali opportunità che l'azienda offre alle nuove generazioni, nel corso dell'anno **Acea ha stabilizzato 6 giovani** precedentemente inseriti con contratti atipici (di collaborazione, a progetto), in tirocinio o in stage.

### I sistemi incentivanti e la valutazione del personale

Al 31.12.2015 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 108,6 milioni di euro, in diminuzione di 9,4 milioni di euro sul 2014. Tale variazione dello stock, in termini assoluti, risente principalmente sia dei minori accantonamenti destinati al TFR, per circa 5 milioni di euro, sia della riduzione nelle agevolazioni tariffarie riservate ai dipendenti, per 3,8 milioni di euro.

La politica retributiva adottata da Acea nel 2015 ha inteso consolidare la scelta aziendale di garantire una crescente applicazione del principio meritocratico nella valutazione del personale e, conseguentemente, di ricercare la selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili. I sistemi di valutazione, definiti in coerenza con tale scelta e in continuità con la revisione della strumentazione gestionale avvenuta negli anni precedenti, sono molteplici e vengono definiti in relazione ai profili aziendali.

Per l'**Amministratore Delegato e l'alta direzione**, composta dai **dirigenti con responsabilità strategiche**, si applicano **sistemi incentivanti di medio-lungo periodo**: il **Long Term Incentive Plan (LTIP)** è un incentivo monetario pluriennale, attualmente **2013-2015**, commisurato alla retribuzione annua lorda (RAL) e subordinato al livello di raggiungimento di obiettivi di **natura economico-finanziaria**, predeterminati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, di quelli **legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario** (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili), e di **obiettivi di performance di natura qualitativa**, legati alla **soddisfazione del cliente** e fortemente connessi all'efficiamento continuo dei processi che regolano l'erogazione dei servizi.

Al **termine di ciascun triennio di riferimento** viene, eventualmente, erogato il **bonus**, in funzione del grado di raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di redditività (misurazione della *performance* aziendale relativa al triennio): tale scelta intende garantire la continuità dei risultati aziendali **orientando l'azione del management nel medio e lungo periodo**, innescando in tal modo meccanismi di stabile creazione del valore per gli *shareholder*.

Il **Management by Objectives (MBO)** è un sistema premiante, rivolto a **tutti i dirigenti e i quadri**, che vuole essere da sprone verso il raggiungimento di risultati d'eccellenza. Il sistema prevede un **compenso variabile** calcolato proporzionalmente alla percentuale di **raggiungimento di obiettivi e target (individuali, aziendali e di Gruppo)**, assegnati annualmente, incrociata con la valutazione dei **comportamenti agiti** contenuti nel Modello di *Performance & Leadership*. Il meccanismo connesso all'MBO prevede, per l'effettiva erogazione del premio, un sistema di "cancellotti di accesso" costituiti dagli obiettivi di Gruppo. Di rilievo è l'intro-

duzione nel sistema di **obiettivi di performance e relativi indicatori (KPI) legati alla customer satisfaction**, a dimostrazione dell'attenzione che l'azienda pone al miglioramento continuo dei processi rivolti ai clienti.

**A 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 - viene annualmente erogato il **premio di risultato**: un corrispettivo di natura economica, definito secondo specifici parametri, assegnato ai dipendenti come riconoscimento e in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda.

Nel corso del 2015 Acea, in accordo con le Organizzazioni Sindacali (vedi anche il paragrafo *Relazioni Industriali*), ha ridefinito il sistema premiante alla luce del principio meritocratico, introducendo un **nuovo sistema di valutazione basato su un maggiore valorizzazione del contributo professionale e personale del singolo dipendente al raggiungimento degli obiettivi aziendali**; il nuovo sistema vedrà la sua prima consuntivazione nel 2016.

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. Nel 2015 infine Acea Energia ha attivato un sistema incentivante specifico, rivolto agli operatori del front end, che prevede, a fronte della redazione di una scheda di valutazione, l'erogazione di un riconoscimento economico alle 5 persone con migliore valutazione, con cadenza trimestrale.

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 Previdenziale per i dirigenti e il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso - per i dipendenti. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Il Sistema di gestione delle persone, nel 2015 è stato esteso a tutta la popolazione aziendale: esso prevede un **processo di valutazione individuale (Performance Management)** 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 si pone le seguenti finalità:

- creare una cultura sempre più fondata sul merito, sul valore e sul coinvolgimento delle persone che lavorano nel Gruppo;
- aumentare la consapevolezza del ruolo e del contributo apportati da ciascuno;
- aumentare la motivazione, gli stimoli e il riconoscimento delle persone;
- allineare le persone ai valori aziendali, rendendoli partecipi dei traguardi e dei risultati conseguiti.

Al fine di supportarne la corretta implementazione, nel corso dell'anno sono state predisposte iniziative e strumenti dedicati come i **manuali per i valutatori e valutati**, le **sessioni formative** rivolte ai dipendenti per condividere gli obiettivi e le modalità del modello valoriale del Gruppo, una **campagna di comunicazione e informazione** mirata e il **sistema informativo**, a supporto del processo stesso, a disposizione dei valutatori per l'assegnazione e il monitoraggio degli obiettivi, la gestione delle attività conseguenti e la consuntivazione finale.

Il processo di valutazione inizia con la **condivisione tra capo e collaboratore del contributo atteso dal singolo** durante l'anno di riferimento, si tratta di un momento fondamentale per comprendere e condividere le finalità e i benefici del processo oltreché per fornire alla persona una chiara visione degli ambiti, professionale e valoriale, su cui verrà valutato. Nel corso dell'anno, sono previsti **momenti di confronto tra valutatore e valutato durante i quali sarà possibile monitorare lo stato di avanzamento delle attività assegnate e/o, qualora necessario, modificare le attività di ruolo** (ad esempio, la persona può aver cambiato ruolo/struttura/società, rendendo le attività previste non più coerenti con la posizione assunta). **A fine anno**, sulla base degli elementi raccolti, il valutatore esprime una **valutazione di sintesi** sul contributo complessivo fornito dal proprio collaboratore (attività di ruolo, capacità trasversali e metodologiche e aderenza al modello dei valori del Gruppo), che rappresenta il **livello di adeguatezza rispetto al ruolo ricoperto nell'anno**. Al termine del processo di valutazione è previsto un **colloquio di feedback**: un momento chiave in cui il valutatore restituisce al proprio collaboratore l'esito della valutazione, attivando un confronto aperto e trasparente in cui **condividere traguardi raggiunti, analizzare le criticità vissute e discutere insieme delle possibili azioni di miglioramento da mettere in campo**. La valutazione rappresenta un punto di partenza per disegnare possibili percorsi di sviluppo e crescita professionale e definire piani di formazione adeguati. Per rafforzare e dare sempre più concretezza al riconoscimento del merito, **la valutazione individuale** assume inoltre un ruolo importante anche nell'innovativo impianto del **premio di risultato**, fungendo da **moltiplicatore o demoltiplicatore del valore economico del premio**.

Acea ha inoltre avviato **percorsi di valorizzazione e sviluppo dei talenti** presenti nel Gruppo. In particolare, ha attivato il **progetto Walk In Progress** rivolto a giovani dipendenti delle società del Gruppo che, sulla base delle aspirazioni, attitudini al cambiamento, esperienze maturate e performance rilevate potranno assumere nel tempo ruoli di crescente responsabilità. Il progetto ha coinvolto un gruppo di 40 giovani impiegati e la prima tappa del percorso di sviluppo è stata la partecipazione al **master in General Management delle Multiutility**, curato dai docenti della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa che si è concluso con la presentazione di un *project work* calato nella realtà del Gruppo.

Nell'ambito di tale progetto, sono stati avviati gli **study tour interni** denominati **"Nei panni di ..."** attraverso i quali i partecipanti hanno potuto fare esperienze concrete nelle diverse società del Gruppo, acquisendo maggiore conoscenza dei business aziendali ed una visione più ampia delle attività. Al termine di quest'esperienza, i partecipanti hanno compilato un documento di *follow up* in cui hanno descritto l'attività realizzata, le competenze acquisite, gli eventuali punti di debolezza e le possibili soluzioni.

Alla fine dell'anno sono stati avviati anche **study tour esterni**, in società eccellenti del panorama nazionale ed internazionale, con l'obiettivo di favorire il confronto e lo scambio di esperienze e competenze strategiche.

### La comunicazione interna

In Acea la comunicazione interna contribuisce a sviluppare nel personale la **conoscenza del Gruppo e dei suoi obiettivi**, diffondere la **cultura aziendale**, promuovere e preservare un **buon clima interno** e sviluppare nelle persone il **senso di appartenenza all'azienda** e la **vicinanza ai suoi principi e valori**.

## ACEA 2.0

In particolare, nel 2015, l'obiettivo principale dell'**Unità Comunicazione Interna** è stato quello di **promuovere il cambiamento culturale**, funzionale alla piena realizzazione del **programma Acea2.0**, e supportare l'iniziativa denominata **La Grande Opportunità**, volta a ricercare l'adesione e sollecitare il coinvolgimento diretto del personale nel processo di trasformazione dell'azienda, a cui, parallelamente, sono state affiancate numerose campagne di informazione, proposte, in maniera capillare, al personale delle società del Gruppo (vedi anche il paragrafo *Il programma Acea2.0 in L'identità aziendale*). Al programma Acea2.0 ed a **La Grande Opportunità** l'azienda ha dedicato spazi specifici nella in-

tranet aziendale ed un sito web, ha riservato **eventi ed iniziative** che hanno coinvolto migliaia di dipendenti, alcuni dei quali impegnati nella realizzazione di progetti di miglioramento dei processi aziendali. Sono state inoltre realizzate iniziative a supporto dell'attività di formazione per il lancio del Workforce Management (WFM).

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 con pop-up e teaser quelli più rilevanti, e l'invio di **e-mail** ai dipendenti.

Quest'anno per rendere più efficace e coinvolgente la comunicazione è stato potenziato l'utilizzo di video, alcuni dei quali hanno tra i protagonisti i dipendenti stessi.

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;
- scaricare e visualizzare video e gallerie fotografiche (teser) sugli eventi aziendali.

In intranet sono inoltre disponibili numerose **sezioni di approfondimento** su Sicurezza, Sistemi di gestione, Formazione, Informatica, Normativa di riferimento (come il D. Lgs. 231/01), Mobility Management ecc.

Nel 2015 il portale **si è arricchito** della **sezione Diversity** e di quella **Com.**: la prima, nata per promuovere e diffondere la cultura della valorizzazione delle diversità in azienda, offre la possibilità di consultare la *Carta di gestione della diversità*, la composizione del Comitato Diversity, conoscere eventi e iniziative promosse ad Acea sul tema, accedere all'archivio documentale e collegarsi a link di interesse, la seconda raccoglie le principali campagne di comunicazione interna realizzate nel Gruppo, offrendo anche la possibilità di scaricare video, foto e pop-up.

Sempre nel corso dell'anno la **sezione Privacy** è stata **arricchita di nuovi contenuti** per favorire la piena conoscenza degli impatti, in termini di tutela dei dati personali, connessi ai processi aziendali che si evolvono o avviano in relazione al cambiamento in atto.

Tra le **iniziative** a favore del **rispetto dell'ambiente** e per la promozione della **solidarietà rivolte ai dipendenti e realizzate con il loro diretto coinvolgimento**

si segnalano: **ACEA AMA LE DIFFERENZE**, una campagna di sensibilizzazione del personale alla raccolta differenziata, che ha previsto anche l'organizzazione di due giornate di spazzatura delle aree circostanti alle sedi aziendali di piazzale Ostiense e di via dell'Arte da parte di alcuni dipendenti coadiuvati dagli operatori AMA; **DISEGNA LA TUA ISOLA**, un concorso interno che ha premiato il miglior progetto di

abbellimento e miglioramento delle isole ecologiche presenti nei piani della sede centrale e **Più "Buoni", più aiuti**, un'iniziativa che, attraverso il Banco Alimentare del Lazio Onlus, consente ai dipendenti di offrire pasti alle persone disagiate, con l'intermediazione degli enti caritatevoli che operano nel quartiere Ostiense.

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati in *Diversità e pari opportunità* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabiori, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), S.A.MA.CE (confluita in Solemme a luglio) ed Ecogena.

Acea, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa<sup>74</sup>, inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro, 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 **31.12.2015**, include **242 dipendenti** (153 uomini e 89 donne).

In azienda è presente una **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)**, vige un *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini* e, nel 2015, è stato istituito il **Comitato Diversity**, in coerenza con i principi espressi nel *Codice Etico* e in linea con quanto stabilito dalla **Carta per la gestione delle diversità**, approvata nel 2014 dal Consiglio di Amministrazione (vedi box di approfondimento).

### IL COMITATO DIVERSITY

x

In occasione della costituzione del Comitato Diversity, Acea ha avviato una **campagna di ascolto e coinvolgimento dei dipendenti** sul tema della gestione e della valorizzazione delle diversità in azienda, con la raccolta di proposte e progetti mirati e, contestualmente, delle autocandidature di dipendenti interessati ad entrare a far parte del Comitato.

Il Comitato Diversity è presieduto dalla **Presidente** di Acea SpA e composto da **8 dipendenti** rappresentativi delle diverse realtà aziendali, con la possibilità di avvalersi della partecipazione di ulteriori professionalità aziendali individuate in relazione ai progetti specifici da implementare.

Nel corso dell'anno il Comitato si è impegnato nella sensibilizzazione del sistema organizzativo aziendale ai temi delle diversità, nelle sue molteplici declinazioni, e alle questioni connesse all'*empowerment* femminile, sono stati costituiti dei gruppi di lavoro attivi su ambiti specifici (monitoraggio delle dimensioni delle diversità, sistematizzazione dei progetti proposti nell'ambito dell'iniziativa di ascolto dei dipendenti ecc.) ed è stato elaborato un programma di fattibilità relativamente a politiche, progetti ed azioni volti a creare un ambiente di lavoro più inclusivo, aumentare il benessere aziendale e migliorare la conciliazione vita-lavoro.

Acea ha inoltre promosso e supportato numerose iniziative di rilevanza sociale.

In particolare, a contrasto della violenza di genere, ha sostenuto la **Giornata Mondiale contro le Mutilazioni Genitali Femminili**, ha manifestato la propria **solidarietà alla ragazza della Fortezza da Basso di Firenze** a seguito della sentenza di assoluzione dei sei ragazzi condannati in primo grado per violenza sessuale e, alla vigilia della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, indetta dall'ONU, **ha organizzato la seconda edizione dell'evento Mai più**, con il quale **ha inteso rinnovare il proprio contributo alla lotta contro ogni forma di discriminazione, disparità e abuso**. In questa seconda edizione sono stati illustrati i risultati della legge contro la violenza di genere (Legge n. 119 del 15 ottobre 2013), fornendo i dati relativi ai femminicidi e agli atti persecutori, soprattutto in riferimento agli episodi di stalking denunciato senza successo. Acea ha partecipato alla parata "It's Human Pride - Roma Pri-

de 2015" per testimoniare la propria posizione contro ogni forma di pregiudizio, violenza, discriminazione e a favore dei diritti delle persone LGBT (Lesbiche, Gay, Bisessuali e Transgender).

L'azienda, inoltre, sostiene la **ricerca scientifica con iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica**, quali l'illuminazione "in rosa" del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio in occasione di campagne di prevenzione oncologica a favore delle donne.

In occasione dell'**emergenza umanitaria**, verificatasi a giugno nella Capitale, Acea ha collaborato con la Croce Rossa Italiana, e gli Enti territoriali, realizzando interventi per il miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie dei profughi e fornendo generi di conforto a più di ottocento migranti accampati nei pressi della stazione Tiburtina.

L'azienda ha preso parte ad eventi istituzionali di **riflessione e confronto sulle tematiche di genere**, come l'iniziativa di chiusura del **progetto europeo Women Mean Business**

<sup>74</sup> Legge n. 68/99.

and Economic Growth – Promoting Gender Balance on Company Boards, promossa dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri in partnership con l'Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano, al quale hanno partecipato, in qualità di relatori, l'Amministratore Delegato ed una Consigliera di Amministrazione di Acea,

e il seminario **Utilities: il rosa resta in quota - Presentazione della Terza Ricerca sulla Managerialità al Femminile nelle Public Utilities**, nel corso del quale la Presidente di Acea è intervenuta nell'ambito della riflessione sul tema della managerialità femminile nel settore delle public utilities.

## LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Le informazioni e i dati presentati in *La vita associativa in Acea* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea8cento, Acea Energia e Acea Produzione.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro, 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.

In particolare, nel 2015, i **soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale**, inclusi i dirigenti, sono **4.617**.

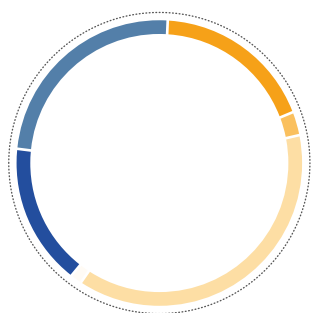
Il CRA segue l'attività di gestione dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che **nel 2015 ha ospitato 42 bambini** nel primo semestre e **36** nel secondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale **propone iniziative**, di qualità e a prezzi contenuti, **a carattere culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico e commerciale** con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**, un'iniziativa a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti,

in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo da inviare alla Funzione Personale e Organizzazione o al CRA (Circolo Ricreativo Aziendale), con il quale autorizza il prelevamento dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo. Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula convenzioni in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono **prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali** ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili sul sito internet ([www.cra-acea.it](http://www.cra-acea.it)).

Nel 2015 sono state sostenute **iniziative di solidarietà**, in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio, come ad esempio l'offerta di **pasti ai senzatetto** in occasione di festività. Sono state effettuate, inoltre, donazioni economiche in favore dell'Associazione di volontariato Gabriele Viti e dell'Associazione Orchestra per la vita ONLUS, impegnate in attività con finalità socialmente utili e di ricerca medica.

### GRAFICO N. 38 I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2015)



Soci che hanno usufruiti di servizi turistici | 703

Soci interessati a ratei per acquisti | 58

Figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi | 125

Rimborsi assicurativi di tipo assistenziale | 909

Soci interessati a ratei assicurativi | 1.731

Roci che hanno beneficiato del "dono della befana" | 740

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, che l'organizzazione di occasioni di incon-

tro e confronto per famiglie e genitori. L'associazione si occupa altresì di fornire servizi, quali la consulenza su mutui e prestiti, l'assistenza scolastica per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori e corsi di autodifesa per le donne.

# AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, cura i rapporti con gli analisti e gli azionisti, attuali e potenziali, tramite le attività della **Funzione Investor Relations**, che si rapporta con i diversi attori della comunità finanziaria assicurando al mercato **informazioni tempestive, complete e trasparenti**, e della **Funzione Affari Legali e Societari**, che cura la gestione dei flussi informativi con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

## IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, in parte come utile di gestione 2015, **106,5 milioni di euro di dividendi** (erano 95,8 milioni di euro nel 2014), che corrispondono a 50 centesimi di euro per azione, con un **payout del 59%** sull'utile netto. Gli utili di competenza di terzi sono pari a 6,5 milioni di euro.

Il titolo Acea ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2015 un prezzo pari a 14,20 euro per azione (capitalizzazione: 3.024,1 milioni di euro), in crescita del 59% circa rispetto all'anno precedente.

**TABELLA N. 37**  
**ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2015)**

|                       | Variazione % 31.12.15<br>(rispetto al 31.12.14) |
|-----------------------|---|
| <b>Acea</b>           | <b>+58,8%</b>                                   |
| FTSE Italia All Share | +15,4%  |
| FTSE Mib              | +12,7%  |
| FTSE Italia Mid Cap   | +38,2%  |

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **111,3 milioni di euro** (129,4 milioni di euro nel 2014). Si registrano diminuzioni sugli interessi a breve e medio-lungo termine che risentono sia del rimborso anticipato di alcuni mutui che dell'andamento dei tassi di mercato. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2015, si è attestato al 3,29%.

Anche nel 2015 Acea ha ottenuto dalla **Banca Europea per gli Investimenti** (BEI), la cui *mission* è sostenere economicamente lo sviluppo sostenibile dei Paesi membri, la concessione di un finanziamento di 200 milioni di euro, per la realizzazione di una parte delle opere infrastrutturali previste nel **Piano industriale 2015-2019**. Tale finanziamento

potrà supportare **l'ammodernamento tecnologico della rete di distribuzione elettrica di Roma in un'ottica di smart city** - tramite lo sviluppo e la sostituzione di linee AT/MT/BT, l'installazione di nuovi contatori elettrici digitali e la realizzazione e ammodernamento di nuove cabine primarie - e l'attuazione degli step **Acea2.0** nell'ambito dell'Area industriale Reti. L'operazione tra Acea e BEI è stata siglata in seguito a una dettagliata istruttoria tecnica condotta dall'istituto finanziario europeo, che ha riconosciuto la piena corrispondenza tra il piano di interventi infrastrutturali ed i principi di sostenibilità sociale e ambientale.

## I RATING DELLE AGENZIE

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito di credito di un soggetto, fondato sulla sua capacità di rimborsare, nei tempi prestabiliti, capitale e interessi. Anche Acea, che si

rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

**TABELLA N. 38**  
**RATING 2015**

| Agenzia | Rating a lungo termine | Rating a breve termine | Outlook |
|---------|------------------------|------------------------|---------|
| S&P's   | BBB-                   | A-3                    | stabile |
| Moody's | Baa2                   |                        | stabile |
| Fitch   | BBB+                   |                        | stabile |

**Standard & Poor's** ha mantenuto **stabile** per il 2015 il **giudizio complessivo su Acea**. Nella media release di fine anno l'agenzia ha migliorato il profilo di liquidità della società da *adequate* a *strong* in considerazione delle scarse necessità di rifinanziamento nei prossimi 24 mesi e della neutralità del cash flow previsionale dopo il pagamento degli investimenti e dei dividendi.

**Moody's** ha **confermato il rating dello scorso anno** sottolineando come la composizione delle attività di Acea sia caratterizzata da un basso profilo di rischio, grazie all'80% dell'EBITDA garantito da business regolamentati con bassa esposizione a rischio prezzo e a rischio volume. L'agenzia ha inoltre apprezzato lo sviluppo della regolazione nel sistema idrico integrato che consentirà una stabilità dei flussi del gruppo anche nel medio lungo periodo.

**Fitch** ha **confermato il rating** su Acea e ha inoltre evidenziato come il piano di sviluppo, concentrato sulla digitalizzazione delle attività, potrà raggiungere i target al 2019 grazie anche all'efficienza dei costi operativi.

## LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel 2015 sono stati pubblicati **oltre 140 studi/note sul titolo Acea**. La Funzione Investor Relations **ha incontrato circa 170 investitori equity**, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit*, italiani e internazionali, e ha tenuto *conference call* con il mercato in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali (annuali, intermedi) e del Piano Industriale 2015-2019, nonché a seguito della pubblicazione da parte dell'AAEESI del Metodo Tariffario Idrico relativo al periodo regolatorio 2016-2019.

La comunicazione economico-finanziaria (*price sensitive, rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) che riguarda Acea è stata tenuta in costante aggiornamento nello spazio Azionisti del **sito web aziendale**, mediante documenti, informazioni e presentazioni.

Nella ricerca **Webranking by comprend 2015-2016**, che rappresenta ad oggi l'analisi più accreditata sulla qualità e l'innovazione della comunicazione on line corporate e finanziaria delle principali quotate, Acea si è classificata al 52° posto (55° nel 2014) sul totale di 70 aziende esaminate con un punteggio di 28,6/100 (23/100 nel 2014).

## FINANZA SOSTENIBILE E RESPONSABILE

**L'evoluzione degli investimenti sostenibili e responsabili** L'edizione 2015 di *Green, social and ethical funds in Europe*<sup>75</sup>, curata da Vigeo, presenta **l'evoluzione dei fondi etici retail in Europa** tra il giugno 2014 e il giugno 2015.

I dati non solo confermano la tendenza di ripresa, avviata dal 2013, ma segnano una **crecita marcata del numero di fondi attivi** e l'aumento del **valore degli asset gestiti**.

Nel giugno 2015 si registrano **1.204 fondi SRI attivi**, domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, con un incremento di **circa il 26%** rispetto ai 957 fondi attivi del medesimo periodo 2014, anno in cui la ripresa era stata nell'ordine del 4%. La crescita maggiore si registra in Olanda, che passa da 51 a 106 fondi, e in Francia, dove le forme di investimento responsabile sono molto presenti, che passa dai 263 fondi della scorsa rilevazione ai 396. Presso Francia, Belgio e Olanda, sono domiciliati, cumulativamente, il 58% dei fondi. Il **valore degli asset gestiti aumenta**, sia pure in modo più contenuto rispetto al passato, **del 7%** con **circa 136 miliardi di euro a fronte dei 127 miliardi di euro del 2014**.

## Gli analisti ESG valutano Acea

Acea coltiva costantemente le relazioni con gli operatori della finanza ESG (Environmental, Social and Governance): nel 2015 la società ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



Il titolo Acea è stato presente nel listino **FTSE ECPI Italia SRI – Benchmark** fino a settembre 2015, data in cui l'indice è stato dismesso. L'indice includeva le prime 100 società quotate su MTA con **caratteristiche distintive ESG**, ovvero un rating pari almeno a E+ (scala F/EEE).



Per **Kempen Capital Management**, che sottopone l'azienda alla propria valutazione dal 2005, Acea conferma l'impegno verso la responsabilità sociale d'impresa e pertanto risulta inclusa, anche per il 2015, nel *Sustainable European Investment Universe*.



**Oekom Research** ha svolto nel 2015 un **aggiornamento intermedio sul profilo ESG di Acea**. A seguito di contestazioni mosse ad Acea dall'AGCM sul finire dell'anno, inerenti alcune pratiche commerciali scorrette in ambito elettrico, cui Acea ha peraltro presentato ricorso al Tribunale, l'agenzia ha ridotto il proprio rating a C+ (da B- dello scorso anno).



Il **Carbon Disclosure Project (CDP)**, organizzazione internazionale, supportata da oltre 800 investitori, la cui missione è promuovere la comunicazione trasparente dei dati relativi al tema della gestione del cambiamento climatico da parte delle maggiori aziende nel mondo, pubblica annualmente una graduatoria delle imprese italiane impegnate in tale senso. Acea, che partecipa da sempre a tale valutazione, anche per il 2015 ha registrato performance di assoluto rilievo (per i dettagli si veda sezione *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Contenimento delle emissioni di anidride carbonica*).



Acea è stata inoltre selezionata per l'inclusione nell'*Ethibel Excellence investment register* da gennaio 2015. L'analista afferma che: "tale selezione da parte del Forum Ethibel indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility".

Ulteriori occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile sono occorse durante l'anno, stimulate dalle richieste di approfondimenti a fini di studio, elaborazioni di benchmark, rating e valutazioni d'investimento, pervenute specificamente da: **Symphonia SGR, Vigeo**.

<sup>75</sup> Il report *Green, social and ethical funds in Europe, 2015 Review*, presenta l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) che utilizzano criteri di selezione etici, sociali e ambientali attivi al 30 giugno 2015 e domiciliati in Europa. Il perimetro considerato include: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Norvegia, Olanda, Polonia, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera.



## LA DECARBONIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI: LA SCELTA DEL FONDO SOVRANO NORVEGESE

X

Il tema del cambiamento climatico è sempre più valutato, sia per gli impatti ambientali e sociali ad esso correlati sia per le conseguenze di natura economico-finanziaria. Il mondo della finanza sta quindi riflettendo sulle politiche di investimento adottate e sulle scelte di allocazione dei portafogli finanziari. Secondo le analisi degli osservatori, se soggetti leader di mercato si schiereranno, in concomitanza a movimenti d'opinione sempre più ampi e ad evoluzioni favorevoli delle normative nazionali e internazionali, avranno la forza di generare cambiamenti significativi sui sistemi economici globali. Un esempio, che ha avuto notevole eco nel mondo della sostenibilità, si è verificato la sera del 27 maggio 2015. In quella giornata, nel Comitato permanente Finanza e Affari Economici del Parlamento Norvegese è stato raggiunto l'accordo che ha imposto al Fondo Sovrano del Paese – uno dei maggiori del Pianeta, con asset investiti, secondo i dati più recenti, superiori ad 800 miliardi di dollari – il **disinvestimento da società che generano oltre il 30% della loro produzione o dei ricavi da attività in miniere di carbone o in centrali elettriche a carbone**, ovvero imprese minerarie e Utility. Si stima così che verranno cedute partecipazioni per un valore pari ad almeno 4,5 miliardi di dollari. Norges Bank Investment Management, che gestisce il Fondo Sovrano, è un'azionista importante anche di molte imprese italiane e tra queste, al 31/12/2015, Acea, con una partecipazione rilevante ai sensi del Testo Unico della Finanza. **In considerazione dei nuovi requisiti di selezione del Fondo, Acea non è a rischio disinvestimento.**

## L'ENGAGEMENT DEL FONDO PEGASO VERSO LE BANCHE SUL TEMA DEL CLIMATE CHANGE

X

Dal 2014 Pegaso, fondo pensione dei lavoratori delle imprese di servizi di pubblica utilità (energia-acqua-ambiente), è il secondo fondo pensione negoziale che **ha sottoscritto i PRI (Principi di Investimento Responsabile) dell'ONU.**

Nel 2015, insieme ad altri 14 fondi pensione negoziali, Pegaso ha avviato una **prima iniziativa di engagement, inviando un'articolata richiesta di informazioni alle 40 banche più importanti a livello globale**, per comprendere il loro comportamento su aspetti relativi al tema del cambiamento climatico, quali: la partecipazione ad iniziative di settore sul tema; la quantificazione emissioni di CO2 del portafoglio clienti; l'integrazione del *climate change* nel processo di *risk management*; l'offerta di prodotti e servizi per mitigare l'impatto sul clima (finanziamenti a transizione energetica); la rendicontazione agli stakeholder e la gestione degli impatti diretti del climate change. Hanno dato **riscontro a tale iniziativa 23 banche**, sulle 40 intervistate. Dall'analisi delle risposte risulta una crescente consapevolezza e attenzione al tema. Margini di miglioramento restano nella comunicazione sulla loro esposizione ai settori a maggior impatto climatico e sulle misure intraprese per ridurre o contenere tale esposizione. In ogni caso qualcosa sta avvenendo: notizie recenti di stampa, infatti, riferiscono che banche come Crédit Agricole, Bank of America, ING, BNP Paribas e Société Générale hanno annunciato il disinvestimento, più o meno spinto, dall'industria del carbone.

Pegaso, insieme con gli altri fondi, ha inoltre indirizzato, di recente, una seconda lettera alle banche italiane Intesa Sanpaolo ed Unicredit, chiedendo anche a loro le misure adottate per ridurre l'esposizione nei confronti dell'industria del carbone.

Iniziative come quella descritta, che stanno aumentando sempre più nel numero e nella rilevanza dei promotori, **spingeranno interi comparti economici e industriali a riflettere sulle nuove opportunità e rischi emergenti dalla considerazione di elementi ESG nella gestione operativa e finanziaria.**

Fonte: redatto con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo Pegaso.

# ISTITUZIONI E IMPRESA



CIRCA **64 milioni**  
DI EURO IN INNOVAZIONE  
E **20 progetti**  
DI RICERCA IN CORSO



**29 adesioni**  
A CENTRI DI RICERCA,  
ENTI DI NORMAZIONE  
E ASSOCIAZIONI DI SETTORE



CIRCA **429 milioni** DI EURO  
DI INVESTIMENTI NELL'ANNO  
(+34,6% RISPETTO AL 2014)



IL PROGRAMMA **Acea2.0**  
E L'INNOVAZIONE DEI SISTEMI  
INFORMATIVI A SUPPORTO  
DEI PROCESSI AZIENDALI



ACEA PARTECIPA AL  
**Progetto ROMA**  
PER LA REALIZZAZIONE DI UN  
SISTEMA METROPOLITANO  
RESILIENTE NELLA CAPITALE

Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e i soggetti economici presenti negli scenari in cui opera, secondo una logica partecipativa e improntata alla cultura del dialogo, con l'obiettivo di generare un vantaggio condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte, in primo luogo la collettività e i territori di riferimento.

## IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione tra Acea e le istituzioni investe sia la dimensione economica (corresponsione di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2015, è di **114,8 milioni di euro** (120,9 milioni nel 2014). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 38,7% (era il 41,7% lo scorso anno).

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2015 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,2 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai circa 3 milioni dell'anno precedente. Nel dettaglio, circa 1,5 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (AEEGSI, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 52 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 640 mila euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Federutility, Confservizi, Unione Industriali).

Le **istituzioni** rappresentano un partner privilegiato con il quale collaborare alla realizzazione di **iniziative utili a generare ricadute positive sul tessuto sociale ed economico del territorio e sulla qualità della vita dei cittadini**, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità (vedi capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nel **Codice etico** del Gruppo, che dedica l'**articolo 19** ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, stabilendo che:

*«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».*

Il presidio 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 Legali e Societari** assicura l'assistenza per tutti gli aspetti giuridici relativi alle attività di Acea SpA e al funzionamento del Gruppo, favorisce – in ottica preventiva – la formazione e la diffusione di una cultura aziendale della conformità a normative e policy correlate alle attività del Gruppo e 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, rappre-

sentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni, garantisce, inoltre, il coordinamento e l'indirizzo nell'attuazione delle delibere delle Autorità al fine di minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio. Le **società operative del Gruppo** curano, di concerto con la

capogruppo, la gestione degli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti - idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale - anche attraverso la **concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

## INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)** ha istituito un meccanismo di premi e penali nei confronti delle imprese distributrici di energia elettrica, che operano in regime di monopolio per la durata della loro concessione, allo scopo di migliorarne le performance. L'Autorità stabilisce gli standard annuali da rispettare (numero di interruzioni e durata delle stesse) in base a cui valutare le prestazioni del distributore. Nel 2015, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, l'AEEGSI ha riconosciuto ad **Acea Distribuzione** un incentivo di circa 176,9 mila euro per i recuperi di continuità conseguiti nell'ambito della regolazione per gli utenti BT (a cui è stata detratta una rata di 122,6 mila euro circa di penali del biennio precedente). Sono stati anche riconosciuti 137,8 mila euro di incentivi sull'indice di riduzione del numero di interruzioni agli utenti MT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio elettrico del 2014, Acea Distribuzione ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla Cassa Conguaglio del Settore Elettrico, circa 1,1 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 140 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

Nel mese di novembre 2015 l'AEEGSI si è espressa favorevolmente sulla proposta di impegni presentati da **Acea Distribuzione** in merito al procedimento, avviato nel 2013, per l'accertamento di alcune violazioni sulle procedure di aggregazione delle misure, funzionali alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Delibera 300/2013/S/EEL).

Con la Delibera 111/2015/S/EEL, l'AEEGSI ha avviato un procedimento nei confronti di **Acea Energia** per accertare alcune violazioni del Testo Integrato Qualità dei servizi di Vendita, in particolare sul mancato rispetto dei termini per il riconoscimento degli indennizzi ai clienti richiedenti. La società ha presentato una lettera di impegni ritenuti utili al miglior soddisfacimento degli interessi dei consumatori. Tali impegni sono stati ammessi dall'Autorità e pertanto non si è dato seguito al procedimento sanzionatorio.

L'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** ha avviato nel febbraio 2015 un procedimento istruttorio (PS/9815) verso **Acea Energia**, contestando violazioni del Codice del Consumo riguardanti sostanzialmente l'attivazione di forniture energetiche non richieste e la presenza di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento. Il procedimento si è concluso con una sanzione comminata alla società per 600 mila euro, avverso la quale Acea Energia ha presentato ricorso al TAR Lazio. Verso la stessa società è stato avviato un altro procedimento (PS9354), tutt'ora in corso, per violazioni del Codice del Consumo, poste in essere attraverso procedure di messa in mora, recupero crediti e sospensione della fornitura.

Verso **Acea Ato 2**, l'AGCM ha avviato un procedimento (PS9916) per riscontrare eventuali comportamenti scorretti con riferimento alle fasi del servizio inerenti: l'ingresso in un'utenza già attiva con morosità; la rilevazione dei consumi e fatturazione; rilevazione delle perdite occulte; modalità e tempi di gestione dei reclami e rimborsi. Al momento non è ancora stato notificato il provvedimento conclusivo.

È infine in corso l'istruttoria aperta dall'**ANAC** ad aprile 2015 inerente l'affidamento dell'accordo quadro per la manutenzione e pronto intervento sulle reti ed impianti idrici e fognari del territorio dell'ATO 2 Lazio.

**Nell'illuminazione pubblica** le performance del servizio svolto nel Comune di Roma registrano valori sostanzialmente allineati a quelli dello scorso anno. La percentuale di interventi sui guasti svolti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto passa dall'1,2% del 2014 allo 0,4% del 2015; per tale risultato ad Acea è stata imputata una penale totale di importo pari a 19,9 mila euro, in diminuzione rispetto ai valori del 2014 (29,3 mila euro), per la riduzione dei giorni di ritardo complessivi accumulati sugli interventi.

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 collaborazioni per la tutela del patrimonio comune

Acea, in sinergia con le istituzioni nazionali preposte e con gli enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura sociale, ambientale e per la sicurezza e tutela del patrimonio comune**.

Con riferimento alla **tutela ambientale**, nel 2015, la società **Acea Ato 2** ha costituito un **tavolo multi-istituzionale** con la finalità di far collaborare in forma organizzata e responsabile i soggetti istituzionali a vario titolo impegnati nella cura delle fonti idriche potabili dell'ATO2. Uno dei temi in agenda è la realizzazione di una mappatura aggiornata delle diverse minacce censite sui territori sotto tutela: discariche abusive, attività produttive, pozzi privati, insediamenti abusivi ecc. L'iniziativa rappresenta la prima fase del processo di implementazione di un modello di "Water Safety Plan", coerente con quanto stabilito dalla Direttiva Europea 1787/2015, che ridefinisce il modello di controllo dell'acqua potabile, trasformandolo in un sistema globale di gestione del rischio esteso all'intera filiera idrica, dalla captazione al punto di utenza finale.

In materia di tutela della **sicurezza** e di **prevenzione e gestione di emergenze e situazioni critiche**, Acea da anni

mette a disposizione le proprie competenze tecnico-specialistiche nell'ambito di **gruppi di lavoro** formati da esperti. Nel 2015 è proseguita la partecipazione ai lavori della **Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile (C.I.T.D.C - Ministero dell'Interno)** per l'individuazione e la protezione delle **Infrastrutture Critiche**.

Acea, insieme con altre aziende e istituzioni aderenti - tra cui prestigiose Università francesi, tedesche e il Centro di Ricerca di Cyber Intelligence e Information Security (CIS) dell'Università *La Sapienza* di Roma - ha portato avanti la collaborazione al progetto **Panoptesec (FP7)**, finanziato dalla Comunità Europea, volto ad **aumentare il livello di sorveglianza rispetto alle minacce cyber** e velocizzare i tempi di reazione in caso di necessità. In particolare, è stato presentato alla Commissione dei Revisori dell'Unione Europea un prototipo del sistema che sarà applicato alla **protezione di infrastrutture critiche, reti e dati sensibili**, e alla gestione più efficiente di situazioni di emergenza. L'azienda, inoltre, garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, difesa e protezione civile e pubblica sicurezza, in **situazioni di allarme**.

Nel 2015, nell'ambito della piattaforma HORIZON 2020

dell'Unione Europea, Acea ha presentato due progetti: il primo, denominato **Ranger**, volto alla creazione di sistemi sicuri per la comunicazione dai centri di gestione e controllo dei dati verso gli smart-meter e il secondo, denominato **Griffin**, per il miglioramento della risposta delle infrastrutture critiche agli stati di crisi.

Con l'obiettivo di garantire i **massimi livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi** gestiti, Acea si è dotata di strumenti operativi che, in caso di eventi critici (guasti, avverse condizioni meteorologiche ecc.), permettono il **tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti e impianti**. Inoltre, ciascuna società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica -, in collaborazione con la **Protezione Civile Comunale e Nazionale e Roma Capitale**.

**Acea Distribuzione** ha un **Piano per la gestione delle emergenze** per far fronte all'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete, esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali, le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati, le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli, le **risorse materiali** necessarie per il mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti; inoltre, prevede la nomina di un Responsabile per la Gestione dell'Emergenza e di una risorsa specificamente dedicata alla gestione della Sicurezza, nei casi previsti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, le modalità di gestione di alcune tipologie di disservizio (ad es. allagamenti e/o incendi, disservizi della rete di telecontrollo, disservizi del sistema di alimentazione di importanti enti, ecc.) e riportano, in relazione alla fattispecie interessata, le procedure di gestione, i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere. I documenti operativi riguardano, ad esempio, le procedure di **riaccensione del sistema elettrico in caso di blackout** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN), le procedure per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.). Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio, disponibili nell'intranet aziendale ed accessibili tramite password al personale autorizzato, sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature viene testata mediante esercitazioni: in ottobre 2015 è stata ripetuta con esito favorevole l'esercitazione volta a verificare la funzionalità del backup del Sistema Centrale di

Controllo della rete di distribuzione dell'energia elettrica.

Il **Piano per la gestione delle emergenze adottato da Acea Ato2** affronta, in forma predefinita e strutturata, le possibili condizioni anomale che pregiudicano la continuità e la qualità del servizio idrico integrato e, in base alla classificazione dei livelli di emergenza, descrive le **misure preventive e correttive** per far fronte alle diverse tipologie di emergenza: per danni alle reti, inquinamento, crisi idrica, precipitazioni nevose ed emergenze del servizio di fognatura e depurazione.

Nel corso dell'anno anche **Acea Ato 5** ha definito ed adottato un **Piano per la gestione delle emergenze**, che prende in considerazione le possibili anomalie nell'erogazione del servizio, prevedendo scenari emergenziali (calamità naturali, danni alle fonti di approvvigionamento, di adduzione e distribuzione, inquinamento delle acque ecc.) e descrivendo per ciascuno le **misure preventive e correttive**.

### Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio

La **partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale** mira a realizzare **iniziative di innovazione per lo sviluppo del territorio di riferimento** e promuovere un modello di crescita basato sull'uso sostenibile delle risorse idriche ed energetiche (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività e Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2015, Acea, di concerto con i Sindaci dei comuni ricadenti nell'ATO 2 ed insieme all'Assessorato allo Sviluppo delle periferie del Comune di Roma, ha installato, sul territorio romano e in Provincia, **24 Case dell'Acqua**: le fontanelle tecnologiche che offrono gratuitamente a cittadini e turisti acqua refrigerata naturale o frizzante (vedi capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrico*).

Sempre nel corso dell'anno Acea Distribuzione, impegnata nello sviluppo della **mobilità elettrica** a Roma, ha seguito, nell'Ambito del Protocollo di Intesa con Roma Capitale ed Enel, in particolare, lo svolgimento dell'iter procedurale finalizzato all'ottenimento delle autorizzazioni per l'installazione di 88 colonnine di ricarica veicoli elettrici nel territorio romano. Di particolare rilievo, inoltre, è il **progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area)**, co-finanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle *Smart Cities and Communities*, finalizzato alla realizzazione di sistemi tecnologici integrati atti ad aumentare la resilienza dei grandi sistemi metropolitani. Nel 2015 Acea Distribuzione ed Acea Ato 2, insieme con Università, Enti di ricerca ed imprese attive nella gestione delle infrastrutture, sia tecnologiche che impiantistiche, hanno dato il loro contributo alla realizzazione della strategia della resilienza urbana nella Capitale (vedi box dedicato).

## IL PROGETTO RoMA (RESILIENCE ENHANCEMENT OF METROPOLITAN AREA)

X

Il Progetto RoMA intende realizzare, nell'arco dei prossimi due anni, **strumenti tecnologici e modelli avanzati di servizi volti ad aumentare la resilienza dell'area metropolitana della Capitale, sperimentando nuove forme d'interazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione**.

Lo sviluppo della resilienza permette di prevedere il corso degli eventi avversi (naturali o provenienti da cause antropiche), di generare scenari di crisi per l'analisi delle risposte, di instaurare un'interazione con tutti gli operatori coinvolti nella gestione delle risorse (energetiche, tecnologiche e dei servizi), di utilizzare efficacemente strumenti collaborativi tra cittadini e la Pubblica Amministrazione in grado di sostenere i processi adattivi e la gestione delle situazioni critiche.

La definizione di un **Sistema Integrato Roma Sicura (SIRS)** e la realizzazione di un **Centro Servizi dell'Area Metropolitana (CSAM)** consentono di erogare servizi di altissimo livello e gestire efficientemente molteplici ambiti, come la sicurezza dei cittadini e delle infrastrutture, la fruibilità dei servizi primari (mobilità, salute, ecc.), la protezione e la salvaguardia del territorio.

Nel corso dell'anno, Acea Distribuzione, capofila del progetto, è stata impegnata nella definizione e standardizzazione di una nuova cabina secondaria, denominata **cabina smart 2.0**, che prevede la semplificazione e l'ingegnerizzazione della stessa e introduce apparati più evoluti, con protocolli di comunicazione standard e funzioni non personalizzate, aprendo la strada all'elaborazione di data mining e algoritmi utili alla pianificazione e all'analisi predittiva delle criticità dell'infrastruttura elettrica.

A fine anno anche Acea Ato2 è stata coinvolta nel progetto in considerazione della rilevanza che la dotazione infrastrutturale e tecnologica dei sistemi idrici integrati ha per la strategia della resilienza urbana.

Al fine di presidiare in maniera proattiva l'evoluzione dei settori di riferimento, Acea sviluppa sinergie con **imprese** complementari o affini ai business gestiti, sotto forma di **collaborazioni** e **partnership**. In particolare nel 2015 è stato stipulato un nuovo protocollo d'intesa con Telecom, Fastweb e Vodafone, per l'estensione e il potenziamento nella capitale della **connessione internet in fibra ottica a banda ultralarga; complessivamente sono stati** realizzati lavori per l'alimentazione

elettrica di 4.582 armadi, posti in strada (vedi anche capitolo *Clienti e collettività, La qualità in area energia*).

#### Il confronto con il contesto di riferimento

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera.

### LE ADESIONI 2015 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- 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 (AIC);
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- l'Associazione Europea delle società di distribuzione dell'energia elettrica;
- l'Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- l'Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- il CIRED (Congrès International des Réseaux Electricques de Distribution);
- 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 delle imprese ambientali, energetiche ed idriche (Utilitalia);
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- la Fondazione Einaudi;
- 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 Universitario Europeo – The Florence School of Regulation;
- 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).

L'azienda, inoltre, **partecipa alle occasioni di confronto** tra il mondo imprenditoriale, la comunità scientifica, le istituzioni e i cittadini sui **temi di attualità e d'interesse nazionale ed internazionale** e offre il proprio contributo **specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** su temi legati ai business gestiti. Nel 2015, ad esempio, Acea ha preso parte al **Festival dell'Acqua**, al **Festival dell'Energia**, al **Salone internazionale dell'industrializzazione edilizia**, ad **H<sub>2</sub>O Bologna**, una mostra delle tecnologie per il trattamento e la distribuzione dell'acqua potabile e il trattamento delle acque reflue, alla fiera **Energia ed efficienza energetica** di Verona e ad **Ecomondo**, la fiera Internazionale di Rimini su recupero di materia ed energia e sullo sviluppo sostenibile, nell'ambito della quale è intervenuta con la presentazione di attività di ricerca connesse ai microinquinanti emergenti negli impianti di depurazione.

#### LO STAKEHOLDER IMPRESA

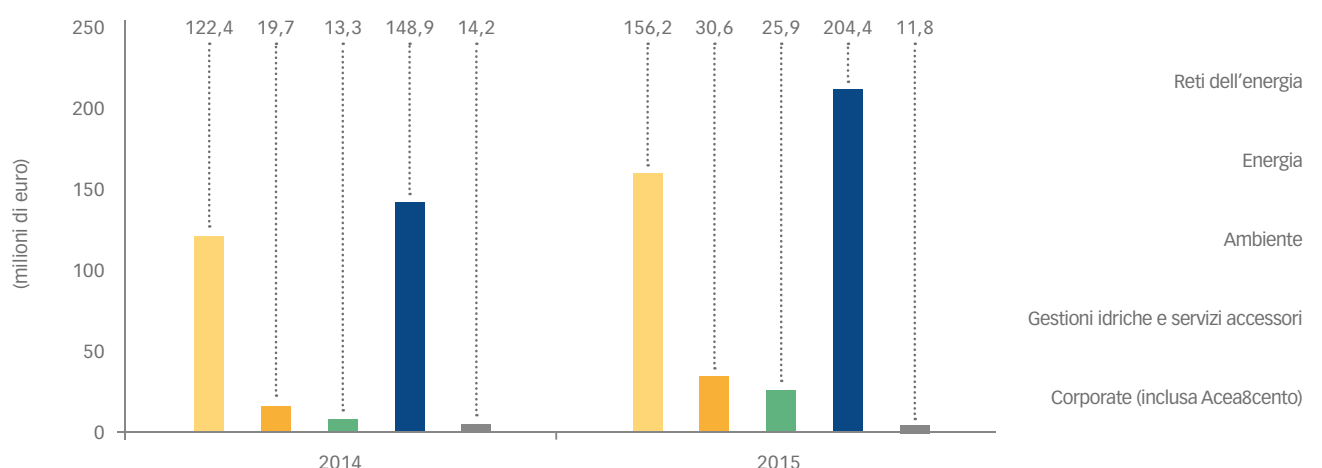
##### La gestione degli asset aziendali

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, ricercando una posizione finanziaria sostenibi-

le 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 2015** sono stati di **428,9 milioni di euro**, confermando il trend di maggiore impegno della società nello sviluppo dei propri asset (erano 318,6 milioni di euro nel 2014 e 268,6 milioni di euro nel 2013). La crescita degli stanziamenti coinvolge tutte le aree industriali: l'Area **Ambiente**, con 25,9 milioni di euro, per interventi di miglioramento degli impianti; l'Area **Energia** registra investimenti per 30,6 milioni di euro, sia nel settore della generazione che nel settore della vendita; l'Area **Idrico** destina circa 204,4 milioni di euro, prevalentemente attribuibili ad Acea Ato 2, per lavori di bonifica, ampliamento e manutenzione delle reti idrico-fognarie e centri idrici; l'Area **Reti** con 156,2 milioni di euro per interventi su tutta la rete di Alta/Media/Bassa Tensione e sulle cabine di distribuzione. Infine la **Capogruppo** che registra investimenti per circa 11,8 milioni di euro.

**GRAFICO N. 39**  
**RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2014-2015)**



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **345,5 milioni di euro** (+5,6% rispetto ai 327,3 milioni di euro del 2014). Nello specifico, gli ammortamenti sono di 234 milioni di euro (203,5 milioni di euro 2014) e sono riferibili alla crescita degli investimenti materiali e immateriali (information technology) in tutte le aree del Gruppo. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 59 milioni di euro, in riduzione del 46% circa rispetto ai 110,2 milioni di euro del 2014, quale conseguenza della riduzione dello stock dei debiti. Gli accantonamenti, infine, sono di 52,5 milioni di euro (13,6 milioni di euro nel 2014).

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 dall'**Unità Salute, Sicurezza sul lavoro e Patrimonio**, entro la Funzione Personale e Organizzazione della capogruppo, con il supporto dei referenti per la protezione delle società del Gruppo.

L'Unità coordina le **misure volte a garantire un adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali**: attraverso la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)** supervisiona il corretto funzionamento dei **servizi di portineria, accoglienza e vigilanza** e dei **sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme** attivi nel comprensorio di piazzale Ostiense e nei siti delle società Acea Energia, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e A.R.I.A.

Nel 2015 si è concluso l'iter di **ammodernamento della Sala Operativa Sicurezza**, con tecnologie più efficienti ed avanzate e sono ultimati gli interventi per il **potenziamento dei sistemi di videosorveglianza e antintrusione**.

Acea si è inoltre dotata di 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.

Le **infrastrutture informative, centrali e periferiche, del Gruppo** sono un **patrimonio** che l'azienda protegge con misure atte a preservarne l'integrità. In particolare, la **Funzione Information and Communication Technology (ICT)** definisce le **policy** operative e gli standard per la protezione delle informazioni, in conformità e coerenza con il

modello di funzionamento dell'organizzazione, gli obiettivi e le politiche definiti e i requisiti di legge. L'azienda ha adottato, a livello di Gruppo, **linee guida e procedure** per la **sicurezza informatica** e per la **protezione del patrimonio informativo** aziendale (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento, cui dipendenti e collaboratori devono attenersi, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (come accesso ad internet, posta elettronica, PC, ecc.) e i controlli volti a contrastare eventuali reati informatici.

Nel 2015 è proseguito l'**aggiornamento di tali procedure** con l'obiettivo di adeguarle agli obblighi di legge (D. Lgs. 196/2003) e **allinearle alle best practice indicate dalla norma ISO 27001**, standard internazionale che disciplina la gestione della sicurezza nella tecnologia dell'informazione.

**ACEA 2.0**

In particolare, per quanto concerne gli **obblighi derivanti dal D. Lgs. 196/2003 (Codice sulla Privacy)** è stato verificato il **livello di conformità dei sistemi informativi alla normativa, soprattutto con riferimento alle tecnologie introdotte dal programma Acea2.0**.

Sono state **rese dettagliate** informative riguardanti i trattamenti di dati personali emergenti in conseguenza dell'attivazione del dispacciamento della forza lavoro sul territorio (ad esempio sulla geolocalizzazione di mezzi e risorse) a seguito dell'adozione del Workforce Management (WFM), ed è stato potenziato il livello di sicurezza dei dati personali trattati.

**L'impegno in ricerca e innovazione**

L'evoluzione scientifica e tecnologica a servizio dei processi aziendali è garantita dalla presenza, nella capogruppo ed entro le società operative del Gruppo, di **strutture dedicate a presidiare le attività di ricerca e innovazione** finalizzate principalmente al contenimento degli impatti dei processi industriali e al miglioramento dei livelli dei servizi erogati ai clienti.

La **Funzione ICT** ha il compito di **guidare l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali**, garantendo la coerenza e l'armonizzazione delle soluzioni tecnologiche adottate nelle società del Gruppo.

**Acea Elabori** sviluppa, per le società operative del Gruppo, attività e progetti di ricerca applicata e di trasferimento tecnologico, finalizzati al miglioramento e all'innovazione dei processi. Le **società operative** realizzano specifici progetti di inno-

vazione nei settori idrico, ambientale ed energetico, in sinergia con enti di ricerca e istituti scientifico-accademici ed avvalendosi in alcuni casi del supporto tecnico-scientifico di Acea Elabori.

In particolare, le **società del comparto elettrico** sono impegnate nella realizzazione di progetti di sviluppo tecnologico volti a migliorare la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, ottimizzare la rete e il contenere i picchi di potenza di energia elettrica (vedi anche box). Con riferimento all'**illuminazione pubblica** l'innovazione è connessa allo sviluppo di tecnologia LED per gli impianti illuminotecnici presenti nei territori serviti, con ricadute positive sul miglioramento del servizio e sui consumi energetici (vedi box).

Nelle **società del comparto idrico** l'attività di ricerca e innovazione è condotta in ambiti di interesse operativo come il trattamento delle acque reflue, il monitoraggio delle infrastrutture idriche, la riduzione delle perdite, l'incremento dell'efficienza energetica negli impianti di trattamento delle acque, ecc.

Infine, le **società** del Gruppo che si occupano di **termovalorizzazione e compostaggio** sono impegnate nello sviluppo di soluzioni innovative volte all'efficientamento dei processi gestiti e al contenimento degli impatti ambientali da essi generati.

Nel 2015, le risorse economiche complessivamente destinate **alle attività di ricerca e innovazione** sono pari a circa **64 milioni di euro**.

## ACEA 2.0

In particolare, il maggior numero di risorse è stato destinato al **programma Acea2.0** che, con riferimento all'innovazione in ambito ICT, intende **armonizzare i sistemi informativi a supporto dei processi aziendali**, cogliendo le opportunità offerte dal digitale

Nel 2015 il **processo di rinnovamento, standardizzazione e centralizzazione dei sistemi informativi**, avviato lo scorso anno, è giunto alla fase di piena realizzazione, attraverso l'implementazione di soluzioni informatiche basate sulla piattaforma SAP e su alcuni sistemi satellite che prevedono nuove mappe applicative in cui si trovano i sistemi di fatturazione, di Customer Relationship Management (CRM), per la gestione della relazione con il cliente, e di Workforce Management (WFM), per la schedulazione e l'assegnazione automatica dei lavori alle unità operative, attraverso l'utilizzo di *tablet* (vedi anche *L'identità aziendale e capitoli Clienti e collettività e Personale*).

Al fine di assicurare coerenza allo sviluppo di soluzioni ICT nelle società del Gruppo è attiva una **Cabina di Regia** che ha la responsabilità di elaborare soluzioni ICT standardizza-

te e favorire le opportune sinergie interne. Ad integrazione degli sviluppi su SAP, sono state avviate iniziative progettuali finalizzate a realizzare sistemi collaterali integrati con le applicazioni principali IS-U, CRM, WFM, ERP, tra cui: il Geographic Information System (GIS) 2.0 che, nell'ambito del piano di digitalizzazione delle reti, prevede **l'unificazione dei sistemi informativi territoriali per tutte le società del Gruppo**; il Document Management System (DMS) 2.0 che prevede l'estensione del **sistema di gestione documentale** già adottato nell'area energia; il Business Intelligence (BI) 2.0, il nuovo concept sui **sistemi di Datawarehousing e Business Analytics**; lo Human Capital Management (HCM), finalizzato alla realizzazione del nuovo **Sistema Informativo del Personale** necessario per supportare la riorganizzazione dei processi di gestione delle risorse umane del Gruppo.

In particolare, nella seconda metà dell'anno sono stati rilasciati presso la società Acea Ato 2 i nuovi sistemi IS-U, CRM, WFM e DMS. L'avvio della nuova piattaforma ha permesso il superamento di una moltitudine di sistemi locali "custom" e la dematerializzazione di alcuni processi tra i quali la gestione delle attività operative (operations) e della prevenzione dei lavori.

## ACEA 2.0

Nell'ambito dell'applicazione del Workforce Management (WFM) e dell'integrazione dei sistemi GIS e SAP, è stata particolarmente rilevante l'attività svolta da Acea Elabori, in collaborazione con la Funzione ICT e le società Acea Ato 2 ed Acea Ato 5, per il **censimento** del patrimonio infrastrutturale idrico, fognario e depurativo e per la **georeferenziazione** su piattaforma GIS (Geographic Information System) delle sedi tecniche.

Tale attività, che si concluderà nel 2016, realizzerà uno strumento aggiornato, funzionale ed integrato, utilizzabile non solo ai fini gestionali ma anche per lo sviluppo di applicazioni a fini manutentivi e modellistici.

Inoltre, è proseguita **l'innovazione del sistema documentale**, con il **consolidamento della piattaforma Enterprise Resource Planning (ERP)**, sulla quale Acea gestisce alcuni importanti processi aziendali (amministrazione, finanza ecc.), volto ad unificare le piattaforme SAP e crearne una sola integrata con il sistema documentale di Acea.

In termini di **dematerializzazione dei documenti**, oltre all'introduzione del WFM e la conseguente riduzione dei fogli di lavoro cartacei, è stata estesa a tutte le società servite dalla nuova piattaforma ERP la digitalizzazione del processo di fatturazione, attraverso l'introduzione di uno strumento di *workflow* a supporto della registrazione delle fatture.

### L'INNOVAZIONE IN ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA

x

- **Il Sistema dinamico di gestione anagrafica per il censimento e la movimentazione delle apparecchiature a LED** presenti sul territorio del Comune di Roma. Il sistema consente di acquisire e aggiornare lo stato dei punti luce, per mezzo di dispositivi mobili connessi in rete verso i server gestionali del sistema. L'acquisizione e l'aggiornamento avvengono attraverso la lettura di appositi QRCode che contengono i dati anagrafici del dispositivo associato, ai quali si aggiunge la georeferenziazione. L'applicazione consente quindi di gestire i dati con processi di elaborazione mirati alle esigenze operative. Il sistema è scalare e progettato per essere integrato al Workforce Management (WFM) ed, essendo già integrato al telecontrollo, consente di conoscere, in tempo reale, lo stato degli impianti.
- **L'app per la segnalazione dei guasti di illuminazione pubblica** che sarà rilasciata entro il 2016 e permetterà ai cittadini di fare segnalazioni direttamente da smartphone, attraverso la geolocalizzazione.

## L'INNOVAZIONE IN ACEA DISTRIBUZIONE

X

- **Il progetto Smart Grid**, relativo allo sviluppo di soluzioni innovative per l'integrazione della generazione distribuita e il miglioramento della continuità del servizio, che prevede: **l'automazione della rete a media tensione (MT)**, con lo sviluppo di tre tecniche avanzate di selezione automatica del tronco guasto per aumentare la resilienza sulla rete in caso di guasti, **il monitoraggio della rete a media e bassa tensione (MT/BT)**, grazie a soluzioni evolute di telecontrollo BT, **nuovi criteri di gestione della rete MT**, per l'acquisizione integrata di alcune misure provenienti da nodi di rete MT e la minimizzazione delle perdite di rete entro parametri e vincoli predefiniti, e **l'e-car e lo storage**, con l'implementazione di un sistema integrato costituito da un impianto fotovoltaico, un sistema di accumulo di energia e colonnine di ricarica delle autovetture che ha la finalità di minimizzare l'assorbimento di energia dalla rete durante la ricarica delle autovetture, sfruttando il sistema integrato. I lavori relativi al progetto pilota si sono conclusi nel 2014 e **nel 2015 è stata avviata e completata la fase di monitoraggio**.
- **Il progetto Smart Network Management System (SnMS)**, finalizzato all'evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica, che, tramite il progetto Smart Grid Intelligence, introducendo tecnologie di validazione e integrazione dei dati, migliora il sistema di monitoraggio e analisi della rete di distribuzione MT e BT, permettendo l'individuazione, in tempo reale, dei punti deboli della rete, indirizzando gli interventi e prevenendo gli eventi di interruzione del servizio. In particolare, i sotto-progetti proseguiti nel corso dell'anno grazie all'apporto di ulteriori investimenti sono l'**Ottimizzazione Rete Bassa Tensione (ORBT)**, per la messa a punto di software per l'**ottimizzazione della rete di BT**, e lo **Smart Grid Intelligence (SGI)**, per l'implementazione di un sistema per la raccolta dati in un unico punto di riferimento, comune a tutta Acea Distribuzione, in grado di **gestire l'acquisizione e la validazione di grandi volumi di dati** e consentire la costruzione di **Key Performance Indicator** per il controllo della rete.
- Nel 2015 si è svolta la visita ispettiva da parte del Ministero dello Sviluppo Economico che ha permesso di verificare lo stato dell'arte del progetto SnMS, sia dal punto di vista tecnico che economico, e di sbloccare i finanziamenti, con l'erogazione dell'80% del contributo previsto.
- La sperimentazione dell'utilizzo di **olio biodegradabile nei trasformatori di potenza**, in sostituzione dell'olio minerale impiegato come liquido isolante che presenta criticità ambientali legate alla sua natura di derivato del petrolio. L'olio biodegradabile, in caso di spandimento nell'ambiente, garantisce un inquinamento pressoché nullo e l'alto punto d'infiammabilità ne riduce notevolmente i rischi di incendio. Nel 2015 sono tre i trasformatori in esercizio che impiegano tale tipologia di olio.
- **Il Progetto RoMA (Resilience Enhancement of Metropolitan Area)**, cofinanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle "Smart Cities and Communities", volto alla realizzazione di sistemi tecnologici integrati in grado di aumentare la resilienza di grandi sistemi metropolitani, al quale Acea Ato 2 ha preso parte a fine anno (vedi anche box in paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*).

## L'INNOVAZIONE IN A.R.I.A. (TERMOVALORIZZAZIONE)

X

- **Il progetto** di variazione del processo di **abbattimento degli NO<sub>x</sub>**, presso l'impianto di **termovalorizzazione di San Vittore del Lazio**, che comporterà una riduzione dell'impiego di soluzione ammoniacale e di metano (si veda *Le Relazioni con l'ambiente, Le emissioni in atmosfera*).

## L'INNOVAZIONE IN ACEA ATO 2

X

- **Il monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, che prevede l'utilizzo di una tecnologia innovativa basata sul confronto di immagini ad alta definizione riprese in tempi diversi **da satelliti in orbita intorno alla Terra**, **consentendo di individuare cambiamenti** anche minimali sulla superficie terrestre intervenuti dopo un lasso di tempo predefinito. Nel 2015 è stata completata la fase di studio di primo livello ed **avviata la fase operativa di implementazione a pieno regime**.
- L'aggiornamento dei **modelli di afflussi e deflussi dei bacini fognari**, finalizzato alla simulazione del comportamento dei sistemi di drenaggio urbano in condizioni particolari come gli eventi pluviometrici. Nel 2015 le attività si sono focalizzate sull'aggiornamento del modello riferito alla città di Roma e sullo studio dei sottobacini fognari di Ostia.
- L'applicazione di **tecniche di precipitazione per la rimozione del fosforo**, finalizzate all'inserimento di tale processo nella filiera di trattamento degli impianti di grandi dimensioni, allo scopo di minimizzare gli impatti relativi al rilascio di nutrienti delle acque reflue trattate nell'ambiente. Lo studio si prefigge di analizzare le ricadute del trattamento in termini di quantità e qualità dei fanghi prodotti.
- **I processi di trattamento delle acque reflue** nell'ambito dei quali, nel 2015, è stato avviato, in collaborazione con il CNR, uno studio volto a semplificare le procedure di selezione dei **polielettroliti** utilizzati **per la disidratazione dei fanghi**. La ricerca, che si basa su tecniche di Risonanza Magnetica Nucleare (NMR) e su misure di potenziale zeta sui fanghi, punta a sviluppare un nuovo metodo di controllo della qualità dell'additivo, più semplice ed efficiente, ed a rendere disponibile un innovativo strumento gestionale che consenta una più efficace utilizzazione del prodotto presso gli impianti di depurazione.
- La sperimentazione, condotta presso l'impianto di depurazione Roma Nord, per l'ottimizzazione del **processo di nitrificazione** con sistemi automatici di controllo dell'ossigenazione, che contempla anche la valutazione dei consumi energetici con finalità di contenimento.
- La sperimentazione di **nasi elettronici per il monitoraggio delle emissioni odorigene** presso gli impianti di depurazione e trattamento delle acque reflue, finalizzata ad ottimizzare ed integrare le metodologie attualmente in uso (metodi chimici o sensoriali off-line).
- Lo studio, in scala pilota, di **tecnologie MBBR (Membrane Biofilm Bioreactor)** allo scopo di verificarne le potenzialità e le prestazioni per quanto riguarda le applicazioni connesse all'adeguamento dei grandi impianti di depurazione, in situazioni di limitate disponibilità di spazio.
- **Il Progetto RoMA (Resilience Enhancement of Metropolitan Area)**, cofinanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle "Smart Cities and Communities", volto alla realizzazione di sistemi tecnologici integrati in grado di aumentare la resilienza di grandi sistemi metropolitani, al quale Acea Ato 2 ha preso parte a fine anno (vedi anche box in paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*).



- Lo studio sugli **impatti degli impianti di depurazione** con scarico diretto sui corpi idrici superficiali significativi.
- Lo **studio sugli equilibri calco-carbonici delle acque lungo il sistema adduzione/distribuzione di quattro comuni della Provincia di Frosinone**, finalizzato ad evidenziare le criticità esistenti, valutare le soluzioni da adottare e verificare gli effetti degli interventi di mitigazione introdotti.

## LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana servendo complessivamente **3,6 milioni** di persone. Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma, per il loro rilievo sociale, è opportuno fornirne una breve descrizione.

Le attività sono svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali. L'obiettivo è migliorare il servizio in situazioni di particolare carenza, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e gestionali.

Acea favorisce lo sviluppo attraverso la formazione del personale e il trasferimento del know-how all'imprenditoria locale. Nel 2015 è terminato il contratto del Consorzio Aguazul Bogotá - HCl (2,5 milioni di abitanti) ed è stato costituito un nuovo contratto di gestione dell'acquedotto di Trujillo (che serve circa 800.000 abitanti).

Il capitolo che segue offre una descrizione sintetica delle società operative e della loro missione nei paesi di riferi-

mento, descrivendo i progetti avviati e le iniziative di rilievo sociale/ambientale.

### 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 tali infrastrutture saranno trasferite allo Stato.

Nel 2015 sono stati erogati 45,9 Mm<sup>3</sup> di acqua potabile, l'1,1% in meno rispetto al 2014, per effetto della minore disponibilità di acqua superficiale, eccedendo tuttavia il volume previsto contrattualmente.

### CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Paese (area)                          | Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)  |
| abitanti serviti                      | 839.000  |
| cliente                               | Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)   |
| fonte di finanziamento                | capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano  |
| durata del contratto                  | 07.04.2000 - 18.06.2027  |
| scopo del progetto                    | progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante |
| soci                                  | Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29%, Inversiones Liquiditas S.A.C 20%   |
| n. dipendenti al 31.12.2015           | 33   |
| volume d'affari (in migliaia di euro) | 11.994   |

Nel 2015 è proseguito il **programma di formazione su tematiche ambientali** e in materia di **sicurezza sul lavoro** che ha coinvolto sia il personale interno che i contrattisti e sono stati erogati al personale della Commissione irrigazione corsi di formazione sull'uso dei fertilizzanti e la conversione ad agricoltura biologica. **Le ore di formazione complessivamente erogate sono state 2.772.**

Anche quest'anno la società ha aperto **i propri impianti** a studenti, delegazioni di imprese del settore e istituzioni regionali, ricevendo 478 visite complessive.

Nel mese di ottobre è stato organizzato, in collaborazione con l'Università Nazionale di Ingegneria, **il corso regionale sul funzionamento degli impianti a filtrazione rapida**, rivolto ai laureati provenienti da diversi paesi latinoamericani. Il Consorzio Agua Azul ha inoltre **confermato il proprio sostegno ad enti statali** (quali la Policia Nacional, le scuole

primarie, il Ministero dell'Agricoltura, Ministero della Salute), **a fondazioni senza scopo di lucro** (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni dei consumatori.**

Al fine di contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico l'azienda ha **distribuito 1.416 kit di materiali didattici a asili e scuole primarie** (erano 1.283 nel 2014); per sensibilizzare studenti e famiglie all'uso corretto delle risorse, ha consegnato ai ragazzi zaini interamente realizzati con **materiale plastico riciclato**, contraddistinti da frasi stampate che **promuovono il valore della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente.**

Durante il periodo natalizio sono stati donati circa 1.800 giocattoli ai bambini delle scuole delle scuole limitrofe, ai figli delle forze dell'ordine di zona e dei dipendenti della Municipalità ed a tutti i dipendenti del Consorzio sono stati

distribuiti dei buoni "ristorante" per usufruire di un pranzo insieme con le loro famiglie.

Nel corso dell'anno è stata condotta in azienda un'indagine di clima per rilevare il livello di soddisfazione dei dipendenti rispetto alle condizioni di lavoro, dall'analisi dei risultati, rilevati mediante questionario compilato in forma anonima, si è rilevato un livello di soddisfazione pari al 100%.

Da un punto di vista della prevenzione sanitaria, sono stati eseguiti controlli sulla salute di tutti i dipendenti ed è stata svolta una campagna di vaccinazioni contro il tetano, l'epatite A e l'epatite B, estesa anche al nucleo familiare su base volontaria.

Come negli anni passati il Consorzio ha ospitato, presso le proprie strutture, **studenti superiori, universitari e neo-laureati offrendo loro un periodo di praticantato.**

Nell'ambito del programma di monitoraggio annuale, l'ente di certificazione SGS del Perù ha rinnovato la certificazione del **Sistema integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**, emettendo i relativi certificati, valevoli sino al 2017.

La società, nell'anno, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di diritti dei lavoratori, sicurezza e salute sul lavoro.

### AGUAZUL BOGOTÀ SA ESP

Aguazul Bogotá, controllata da Acea SpA con il 51% delle azioni, ha terminato le attività contrattuali in Colombia a fine 2012. La società rimane costituita al fine di partecipare alle iniziative internazionali ed è presente in Perù attraverso la partecipata **Consorzio Aguazul Bogotá-HCI**, della quale detiene il 60%.

### CONSORCIO CONAZUL TRUJILLO

La società Aguazul Bogotá e i soci peruviani HCI e Ferconsac hanno costituito il Consorzio Conazul Trujillo per eseguire congiuntamente il contratto di gestione commerciale dell'acquedotto di Trujillo. Il contratto ha la durata di un anno, a partire dal 24 gennaio 2015 sino al 24 gennaio del 2016, per un fatturato di circa 1 milione di euro.

Oltre alle normali attività di gestione commerciale, il consorzio svolge servizi di catasto e di riscossione delle bollette nei punti preposti da SEDALIB, fornendo attività di supporto e reindirizzamento dell'utente presso gli uffici preposti.

#### CONSORCIO CONAZUL TRUJILLO – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Paese (area)                          | Perù (Trujillo)  |
| abitanti serviti                      | 799.550  |
| cliente                               | SEDALIB S.A.   |
| durata del contratto                  | 24.01.2015 – 24.01.2016  |
| scopo del progetto                    | Gestione commerciale del servizio idrico e riscossione negli uffici di SEDALIB |
| soci                                  | Aguazul Bogotá 58%, Gruppo HCI 40%, Ferconsac (2%)                             |
| n. dipendenti al 31.12.2015           | 125  |
| volume d'affari (in migliaia di euro) | 750  |

**NB:** Acea SpA detiene il 51% di Aguazul Bogotá.

Nel 2015 il Consorzio ha collaborato con SEDALIB alla realizzazione di campagne di sensibilizzazione al corretto uso della risorsa idrica e sulle conseguenze che un utilizzo improprio produce sulla sua disponibilità, evidenziando l'importanza della misurazione dei consumi.

Sul fronte sociale interno, sono stati concessi prestiti ai dipendenti per favorirne la formazione personale e consentire ai loro familiari una migliore istruzione, si è inoltre favorito l'ingresso in azienda di studenti universitari al loro primo impiego remunerato. Il consorzio, nel 2015, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

### AGUAS DE SAN PEDRO SA

Aguas de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto trenten-

nale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di **San Pedro de 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 2015 il numero di utenti serviti è pari a 116.555, di cui il 74% forniti di contatore. La copertura del servizio idrico potabile si è mantenuta stabile al 99% della popolazione e quella del servizio fognario all'83%. La produzione di acqua, proveniente per il 54% da pozzi, è stata di 80,8 Mm<sup>3</sup>, in lieve aumento rispetto al 2014 (80,6 Mm<sup>3</sup>), grazie a una maggior produzione di acqua superficiale.

#### 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 31.12.2015           | 414   |
| volume d'affari (in migliaia di euro) | 28.046  |

La società nel 2015 ha confermato il proprio impegno nelle **iniziative di sostegno sociale** e per la **salvaguardia dell'ambiente**, proseguendo il programma di conservazione della **Riserva Naturale El Merendon**, dichiarata zona di salvaguardia per il prelievo di acqua per San Pedro Sula. Tra i vari interventi realizzati si ricorda il **rimboschimento "Merendon"** del quale beneficiano 52 produttori agricoli e alla cui realizzazione hanno partecipato attivamente anche il personale aziendale. Inoltre è proseguita la **campagna per la protezione dagli incendi**, che nel 2015 ha riguardato 69 ettari di terra. Si sono svolte anche, in collaborazione con istituti di formazione qualificati, 8 giornate di formazione rivolte a 211 produttori agricoli.

Aguas de San Pedro, nel corso dell'anno, ha implementato il 100% del **piano di salute sui luoghi di lavoro** previsto dal *Sistema Médico de Empresa SME-IHSS-ASP*, **vincendo il premio come migliore sistema di prevenzione sanitaria in azienda**: sono state realizzate visite mediche, esami clinici dedicati in particolare alla salute della donna, campagne informative sulla prevenzione del cancro al seno, sulla riduzione del consumo di sale e tabacco, workshop sulla nutrizione e controllo del peso corporeo, campagne di vaccinazione (contro l'influenza l'epatite A e B, il tetano, ecc.) e sono state organizzati tornei sportivi per i dipendenti e i loro familiari.

Tra le iniziative in favore dei dipendenti si ricorda il **programma di educazione finanziaria** nell'ambito del quale si è stipulato un accordo con il Banco Fichosa per l'erogazione al personale di prestiti a tassi di interesse vantaggiosi.

La società ha confermato il proprio impegno nel **sostegno sociale** regalando giocattoli ai bambini delle zone più disagiate della città in occasione delle festività natalizie, con la partecipazione attiva di alcuni dipendenti. Sempre in occasione delle festività natalizie, per favorire l'integrazione e la socializzazione in azienda, sono stati organizzati eventi ricre-

ativi, ai quali hanno partecipato i dipendenti e le loro famiglie. Per promuovere la cultura della tutela ambientale e al contempo stimolare la creatività dei dipendenti è stato organizzato un **concorso aziendale per la creazione di addobbi natalizi con materiale riciclato**.

Nel primo semestre dell'anno si sono svolte attività di miglioramento e mantenimento del **Sistema di Gestione della Qualità e del Laboratorio**, implementato e certificato secondo la norma **ISO 9001:2008** e **ISO/IEC 17025:2005**. A marzo il Sistema di gestione della Qualità è stato oggetto di un audit da parte dell'ente di certificazione EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) che ha accertato la conformità alla norma, confermando la certificazione.

### 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 ha siglato, nel 2014, un **addendum contrattuale** con il cliente Corporación del Acueducto Y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), che prevede il finanziamento, la fornitura e l'installazione, durante un periodo di 20 mesi, di 30.000 contatori a nuovi utenti e la sostituzione di 10.000 contatori a utenti già esistenti. La società dovrà anche calibrare e realizzare la manutenzione dell'intero parco contatori (30.000 esistenti e 30.000 che si installeranno). L'**addendum contrattuale** prevede **l'ampliamento della durata del contratto di ulteriori sette anni, portandone la scadenza al 30 settembre 2023**.

#### ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

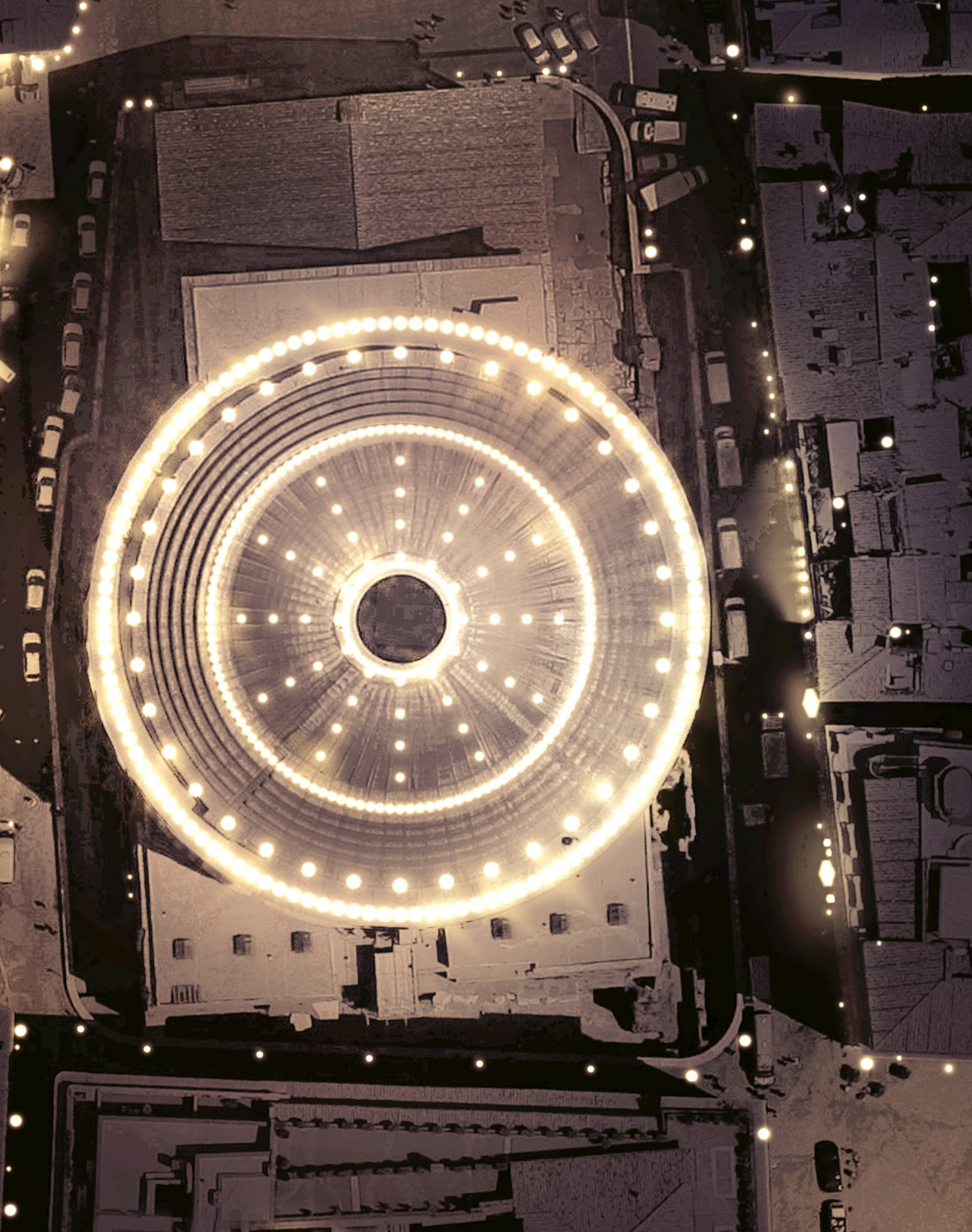
|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Paese (area)                          | Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)             |
| abitanti serviti                      | 1.500.000   |
| cliente                               | Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) |
| durata del contratto                  | 01.10.2003 – 30.09.2023   |
| scopo del progetto                    | gestione commerciale del servizio idrico                            |
| soci                                  | Acea SpA 100%   |
| n. dipendenti al 31.12.2015           | 178   |
| volume d'affari (in migliaia di euro) | 4.390   |

Nel 2015 Acea Dominicana ha proseguito il suo impegno nella realizzazione di **campagne di sensibilizzazione al corretto uso dell'acqua** rivolte ai cittadini delle zone servite. Nelle zone più povere della capitale e a Boca Chica è proseguita la promozione del "Plan Deuda Cero (Piano di debito zero)" diretto agli utenti morosi. Anche quest'anno, a livello mediatico questa attività è stata supportata da interviste e approfondimenti in alcuni dei principali quotidiani e canali televisivi dominicani.

Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana, operando in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano, adotta da sempre **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**. In coerenza con questo approccio ogni anno rinnova la polizza di assicurazione sanitaria privata e predispone un fondo accantonamento di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.



Pantheon · Roma



## LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE



Giochi d'acqua e di luce in Piazza San Pietro · Foto archivio Acea, Fabio Anghelone.

# LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA

In riferimento allo sviluppo sostenibile globale, il 2015 è stato un anno con alcuni appuntamenti fondamentali, tra i quali, in settembre, a New York, durante il **Summit delle Nazioni Unite**, la definizione dei nuovi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile – i **Sustainable Development Goals (SDGs)** – e, in novembre, a Parigi, la **21a Conferenza delle Parti** –

**COP21, sui cambiamenti climatici**. In tale contesto, Acea riconosce la centralità della tutela ambientale nella propria strategia di sviluppo e contribuisce allo sviluppo sostenibile, ponendo la massima attenzione al territorio e al tessuto sociale di riferimento, cui è legata da un rapporto di reciproca influenza.

## GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE 2016-2030

x

I leader del mondo sono stati chiamati a definire, sulla base degli esiti favorevoli dei precedenti Millennium Development Goals (Obiettivi di Sviluppo del Millennio), i nuovi *Sustainable Development Goals*, al fine di pervenire, entro il 2030, a sconfiggere la povertà, promuovere prosperità e benessere per tutti, tutelare l'ambiente e affrontare i temi del cambiamento climatico. Nella Dichiarazione il **settore privato** è indicato come un **attore centrale** di questo percorso. Tra i 17 obiettivi definiti numerosi toccano temi ambientali: il climate change, le acque, l'uso sostenibile dell'ecosistema, il contrasto al degrado del territorio ecc. Nell'ambito del Private Sector Forum, inoltre, è stato presentato uno strumento a supporto delle aziende per sviluppare un approccio strategico agli obiettivi SDGs e contribuire allo sviluppo sostenibile attraverso l'attività di core business. Si tratta della SDGs Compass, sviluppata congiuntamente dal Global Reporting Iniziative - GRI, il Global Compact delle Nazioni Unite e il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), che consentirà alle aziende di misurare e gestire il proprio impatto.

## LA COP21: PARIGI 2015

x

Il 14 ottobre 2015 il Parlamento europeo ha approvato la risoluzione che ha così conferito a una delegazione di deputati il mandato alla **COP21**<sup>76</sup> - la **Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici**. Dal 29 novembre al 12 dicembre 2015, 196 delegati di Paesi provenienti da tutto il mondo si sono incontrati a Parigi, in occasione della 21ª Conferenza delle Parti (COP21), per discutere un nuovo accordo sul clima, che è stato infine approvato, dopo 12 giorni di trattative.

L'obiettivo principale dell'accordo, al quale partecipano tutti i firmatari, è riuscire ad arrestare l'incremento della temperatura media globale al di sotto dei 2°C, rispetto ai livelli preindustriali, con l'impegno ulteriore a limitare l'aumento a 1,5°C, riconoscendo che in questo modo si riducono i rischi e gli impatti del cambiamento climatico in atto. L'accordo mira altresì ad aumentare la capacità di adattamento, a favorire la resilienza al clima e ad abbassare le emissioni di gas a effetto serra; è previsto, inoltre, un finanziamento di 100 miliardi di dollari l'anno, dal 2020 al 2025, per i Paesi in Via di Sviluppo, per aiutarli ad affrontare la sfida della sostenibilità ambientale.

## IL CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA

Sollecitate dalle preoccupazioni sul riscaldamento del pianeta, che provengono, con sempre maggiore insistenza, dall'ambiente scientifico ed istituzionale, le imprese che scelgono di perseguire politiche di sviluppo sostenibile non possono non porsi la sfida del **contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra**, e in particolare dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>). Acea, da diversi anni, attua una politica di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> e **partecipa al progetto internazionale Carbon Disclosure Project (CDP)**, considerato, sin dai suoi esordi, uno stimolo importante a livello internazionale per affrontare il tema delle azioni di riduzione/mitigazione delle emissioni. Con la conoscenza dei processi industriali e la stima delle quantità di anidride carbonica emesse, è infatti possibile affrontare responsabilmente la sfida del progressivo passaggio verso gestioni industriali a basso tasso di emissione di CO<sub>2</sub>.

Inoltre, cogliendo l'occasione della sua partecipazione al CDP, Acea ha avviato **un'indagine sulle emissioni lungo la propria supply chain**, con l'obiettivo di sensibilizzare i for-

nitori sul tema affinché contribuiscano alla gestione degli impatti sull'ambiente naturale, in particolare sul fronte del risparmio dei consumi energetici (da cui derivano parte delle emissioni), sui mezzi di trasporto utilizzati per il proprio lavoro, ecc. Con l'indagine, avviata ad aprile 2015 e proseguita a gennaio 2016 (su dati 2015), **Acea ha predisposto un questionario ad hoc** e ha richiesto ad alcuni fornitori<sup>77</sup> di "beni e servizi" e di "lavori" informazioni quantitative: combustibili consumati per i processi e gli usi ordinari, energia consumata, combustibili consumati per i trasporti (si veda il paragrafo *I consumi energetici fuori del Gruppo* e il paragrafo *Emissioni di gas a effetto serra di tipo Scope 3*). Nell'ottica di gestire la catena di fornitura in modo responsabile, Acea partecipa anche al progetto pilota della Fondazione Global Compact Network Italia denominato TenP: tramite la **Piattaforma TenP, i fornitori** compilano un questionario incentrato sui **dieci principi del Global Compact** (inclusi i tre principi relativi all'ambiente); Acea ha stabilito che **tutti i fornitori che intendono iscriversi ai Sistemi di qualificazione attivi in azienda sono tenuti, come requisito obbligatorio, a compilare il Questionario TenP** (vedi anche capitolo Fornitori).

## PRESENTAZIONE DELLA PIATTAFORMA TENP AL FORUM COMPRASVERDE

x

Il 1° ottobre 2015 durante il Forum CompraVerde a Roma, si è svolto **un incontro volto ad evidenziare cosa significa, per un'azienda, gestire la catena di fornitura in modo responsabile**, quali sono i rischi e le opportunità che derivano dalle filiere, quali strumenti esistono per migliorare la propria performance ambientale e sociale insieme ai fornitori.

Ne è emerso che l'abilità nel trovare risposte adeguate influisce sulla capacità di medio lungo termine delle imprese di stare sul mercato, limitando i rischi reputazionali e di compliance normativa, rafforzando i rapporti con i fornitori, e introducendo importanti innovazioni di prodotto e di processo.

Durante il Forum è stato presentato, tra i vari strumenti di sensibilizzazione e gestione dei fornitori, la piattaforma TenP, alla quale partecipa anche Acea: la piattaforma è promossa dalla Fondazione Global Compact Network Italia ed aiuta le imprese nel costruire un approccio sostenibile della gestione della catena di fornitura. Il dibattito si è incentrato sulle difficoltà reali che hanno le aziende nel gestire in modo sostenibile i propri fornitori, esplorando al tempo stesso soluzioni praticate e possibili.

Nell'arco degli ultimi dieci anni, dopo aver intrapreso iniziative quali l'aumento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, l'aumento dell'efficienza negli usi interni finali dell'energia e l'ammodernamento del parco auto di servi-

zio, **Acea ha raggiunto un valore di intensità di carbonio (tCO<sub>2</sub>/euro di fatturato) tra i più bassi in Italia nel comparto delle Utility** (vedi box su *Carbon Disclosure Project* e, oltre nel documento, la tabella n. 56).

<sup>76</sup> La COP (Conference Of the Parties) è il massimo organo decisionale della UNFCCC (United Nation Framework Convention on Climate Change) ed in essa sono rappresentati tutti i Paesi che hanno aderito alla Convenzione. La prima COP si è svolta a Berlino nel 1995. Tappe significative del cammino che conduce fino a Parigi 2015 sono state: la COP3 in cui è stato adottato il Protocollo di Kyoto; COP11 in cui è stato prodotto il Piano d'azione di Montreal; infine, la COP17 a Durban, dove è stato creato il Fondo verde per il clima.

<sup>77</sup> I fornitori a cui è stato inviato il modello di richiesta dati concernenti i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO<sub>2</sub> (per quantificare le emissioni del Gruppo di tipo Scope 3) sono stati individuati tra i più rilevanti per fatturato.

Il 12 novembre 2015 a Milano, nella sede della Borsa Italiana, è stato presentato il **CDP Climate Change Report 2015**, Italian Edition. Il documento, giunto alla 10ª edizione, rende note le valutazioni di un pool internazionale di esperti in tema di *climate change*, elaborate in base alle informazioni fornite da circa 100 Imprese Italiane partecipanti al “Carbon Disclosure Project”.

I risultati rappresentano un ranking in merito alla trasparenza nella comunicazione delle pratiche adottate per il contrasto ai cambiamenti climatici (*disclosure - punteggio 0-100*) ed alla capacità delle imprese di contenere la **carbon footprint** delle attività svolte (*performance - range D-A*).

**Acea, partecipante storica alla CDP, ha visto migliorare anche quest’anno la propria valutazione**, passando dal punteggio complessivo 92 B, dello scorso anno, al punteggio 99 B.

**Nel settore Utility**, rappresentato da sette imprese, **Acea ha conseguito la terza migliore valutazione**, dopo Enel e Snam, riscontrando apprezzamento per la politica di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> adottata.

Maggiori informazioni nel documento “CDP Climate Change Report 2015, Italian Edition”:

<https://www.cdp.net/CDPResults/CDP-italy-climate-change-report-2015.pdf>

## LA TUTELA DEL TERRITORIO

**Acea è consapevole** di essere di fronte ad una sfida globale. Le azioni di salvaguardia del territorio e della biodiversità, avviate già da tempo sui territori in cui opera, sono molteplici. Si ricordano, a titolo esemplificativo, la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche e l’ammodernamento della rete di distribuzione dell’energia elettrica**.

La protezione delle aree attorno alle sorgenti comporta, infatti, il mantenimento nel tempo di condizioni ottimali di diversità biologica in vasti territori di interesse naturalistico. Va aggiunto il **costante monitoraggio degli impatti sui corpi idrici ricettori**. Entrambe le azioni rappresentano un impegno umano e tecnologico di rilievo, che contribuisce a preservare un capitale naturale di straordinario valore.

### Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette

Il Gruppo, tramite la società **Acea Ato 2**, utilizza per l’approvvigionamento idrico soprattutto **sorgenti site in zone incontaminate**, 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 **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 1.362 km di rete di adduzione e 9.644 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.

Acea pone la massima attenzione alla **tutela** e alla **salvaguardia della risorsa idrica**, 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. 39 riporta la locazione e la superficie in metri quadri delle aree sottoposte a tutela assoluta<sup>78</sup> nella provincia di Roma e la tabella n. 40 riporta le stesse informazioni relativamente alla provincia di Frosinone.

**TABELLA N. 39**  
**LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL’ATO 2 – LAZIO CENTRALE**

| area sensibile                  | ubicazione                                  | superficie (m <sup>2</sup> ) |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| sorgenti Peschiera              | comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)        | 375.322                      |
| sorgenti Le Capore              | comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio) | 997.848                      |
| sorgente Acqua Marcia           | comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)  | 1.181.979                    |
| sorgente Acquoria               | comune di Tivoli (Roma)                     | 17.724                       |
| Acqua Felice - sorgenti Pantano | comune di Zagarolo (Roma)                   | 779.143                      |
| sorgenti Pertuso                | comune di Trevi – Filettino (Lazio)         | 133.711                      |
| sorgenti Doganella              | comune di Rocca Priora (Roma)               | 350.000                      |
| sorgenti Acqua Vergine          | comune di Roma                              | 500.000                      |
| pozzi Torre Angela              | comune di Roma                              | 70.829                       |
| pozzi di Finocchio              | comune di Roma                              | 64.166                       |

**NB:** le superfici sono state aggiornate dopo approfondimenti svolti nel 2015 da Acea Ato 2 nelle aree di tutela assoluta.

<sup>78</sup> Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D.Lgs 152/2006.



## TABELLA N. 40 LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE

| area sensibile              | ubicazione                              | superficie (m <sup>2</sup> ) (*) |
|-----------------------------|---|----------------------------------|
| pozzi Posta Fibreno         | comune di Posta Fibreno (Frosinone)     | 20.000                           |
| pozzi Tufano                | comune di Anagni (Frosinone)            | 20.000                           |
| sorgente Capofiume          | comune di Collepardo (Frosinone)        | 10.000                           |
| sorgente Madonna di Canneto | comune di Settefrati (Frosinone)        | 15.000                           |
| pozzi Forma d'Aquino        | comune di Castrocielo (Frosinone)       | 20.000                           |
| pozzi Carpello              | comune di Campoli Appennino (Frosinone) | 15.000                           |
| pozzi Mola dei Frati        | comune di Frosinone                     | 5.000                            |

(\*) I dati delle superfici sono stimati.

Grazie alle attività di tutela delle aree attorno alle sorgenti l'impatto delle attività del Gruppo sulle fonti è scarso o nullo e le fonti vengono protette da qualsiasi altra attività dovesse insorgere sul territorio.

### Il capitale naturale e i servizi ecosistemici

"Quello di cui abbiamo bisogno (...) è un'economia capace di assicurare un benessere inclusivo e di migliore qualità, in grado di tutelare anche il capitale naturale e i servizi eco-sistemici: una green economy" – ha dichiarato Edo Ronchi nella relazione introduttiva al Convegno Giustizia ambientale e cambiamenti climatici, che si è svolto a Roma, nel settembre 2015. In particolare, si legge nell'**European environment state and outlook 2015**: "il Capitale naturale (...) è limitato e vulnerabile. Il "flusso" derivante ci arriva nella forma di servizi ecosistemici, come suolo fertile, biomassa, acqua di buona qualità, che rappresentano il contributo al benessere umano"<sup>79</sup>.

Acea si impegna ogni giorno per rispettare la legislazione europea nata per proteggere, conservare e migliorare gli ecosistemi e i loro servizi ed è parte attiva nel processo di tutela della biodiversità. Ha quindi partecipato alla stesura del report **MAKING THE CASE. Business, biodiversity and ecosystem services as tool for change**, prodotto Fondazione Global Compact Network Italia in collaborazione con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Il documento è stato presentato alla Fiera Ecomondo, che si è svolta a Rimini, durante gli Stati Generali della Green Economy 2015<sup>80</sup>, dedicati al tema "lo stato della Gre-

en Economy in Italia" (si veda il box dedicato).

**I servizi eco-sistemici** – come quelli correlati al cibo, all'acqua, ai carburanti, alla purificazione dell'aria, al riciclo naturale dei rifiuti, ecc. -, **svolgono un ruolo fondamentale nella società**. La perdita di servizi eco-sistemici contribuisce, infatti, all'insicurezza alimentare ed energetica, aumenta la vulnerabilità ai disastri naturali, come inondazioni o tempeste tropicali, diminuisce il livello di salute, riduce la disponibilità e la qualità delle risorse idriche e intacca l'eredità culturale. Il report **MAKING THE CASE** presenta esperienze significative di grandi aziende italiane nella gestione di Biodiversità e Servizi ecosistemici (BES), inserendole in una cornice di approfondimento sulla regolamentazione internazionale/europea e nazionale in materia e sui principali trend in campo. Più in particolare, il documento descrive i risultati dell'indagine condotta su alcuni attori economici<sup>81</sup> impegnati nella sfida verso una green economy, tra cui compare anche Acea. In particolare, il contributo di Acea alla pubblicazione ha riguardato la protezione delle aree attorno alle sorgenti che ha come risultato la tutela della biodiversità nel suo complesso e dei servizi ecosistemici interessati. In particolare, il progetto illustrato riguarda l'implementazione di un sistema di monitoraggio satellitare, in base all'esperienza già sperimentata da Acea Ato 2 nel periodo 2010/2012 e riavviata a fine 2015. Nel corso del 2016 il monitoraggio satellitare sarà reso operativo nelle zone in cui si concentrano le più importanti fonti di approvvigionamento.

### GLI STATI GENERALI DELLA GREEN ECONOMY

x

Il Consiglio Nazionale della Green Economy ha illustrato a Rimini, il 3 e 4 novembre 2015, la **Relazione sullo stato della green economy in Italia**, in presenza del Ministro dell'Ambiente che ha concluso l'evento. I lavori nel pomeriggio del 3 novembre hanno previsto 5 sessioni tematiche di approfondimento e consultazione, con la partecipazione di circa 70 relatori. Gli Stati Generali della Green Economy si sono conclusi il 4 novembre, con la presentazione delle **proposte del Consiglio Nazionale della Green Economy**.

Le 5 sessioni tematiche si sono svolte su:

- *L'internazionalizzazione delle imprese della green economy: la collaborazione ambientale Italia-Cina*
- *Capitale Naturale: driver per la crescita delle imprese*
- *Parigi 2015: l'appello delle imprese green per l'Accordo globale sul clima*
- *Adattamento climatico, mitigazione e prevenzione del dissesto idrogeologico e politiche per il territorio nel quadro di una green economy*
- *La nuova economia dei rifiuti. Soluzioni industriali e prospettive verso l'economia circolare.*

<sup>79</sup> The European environment state and outlook 2015 - synthesis report (pagina 51), EEA.

<sup>80</sup> Organizzati dal Consiglio Nazionale della Green Economy, in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e il Ministero dello Sviluppo Economico.

<sup>81</sup> Le imprese coinvolte dall'indagine, oltre ad Acea, sono state: Gruppo Barilla F. & G. Fratelli, Enel, Expo2015, Fondazione Cariplo, Italcementi, Snam, Sofidel, Terna e UniCredit.

Acea Ato 2, la principale società idrica del Gruppo Acea, affidataria del Servizio Idrico Integrato, in una vasta zona del Lazio centrale, Roma inclusa, cura anche l'attività di sorveglianza delle aree in cui sono localizzate le sorgenti che garantiscono l'approvvigionamento di acqua potabile per circa 3,7 milioni di abitanti. L'ecosistema di queste aree è particolarmente ricco dal punto di vista naturalistico e, pertanto, anche eccezionalmente fragile, al punto da mettere a rischio le aree ad alta biodiversità.

Le attività di tutela devono assicurare la tempestiva individuazione di eventuali modifiche dovute ad attività umane. 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**.

Acea Ato 2 si è avvalsa della tecnica di osservazione satellitare diversificando la risoluzione (da 20 cm ai 50 m) ed i passaggi temporali (ogni mese) in base al livello di attenzione richiesto dalla normativa.

Per mantenerne intatto il valore e tutelare il capitale naturale, prevenendone qualsiasi forma di offesa o danneggiamento, si è previsto quindi di operare con il "change detecting satellitare" semiautomatico orientato alla segnalazione per il controllo diretto. La diversificazione della risoluzione consente di modulare i livelli di attenzione tra quelli massimi, relativi alle zone di adiacenza agli impianti e degli acquedotti, ed i minimi, rivolti al controllo dell'invarianza dell'uso del suolo e dello stato di salute dei boschi per la preservazione tra l'altro del bilancio idrologico del territorio.

Grazie all'applicazione della tecnologia informatica e all'uso di sofisticati algoritmi matematici, diviene possibile presidiare e tutelare il territorio. In particolare è possibile confrontare in dettaglio le immagini satellitari, registrarne ogni variazione e **produrre una change map** che evidenzia sia gli elementi che hanno subito modifiche, sia quelli rimasti inalterati.

Il software utilizzato 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.

Il rispetto e la protezione del territorio si esplicano anche in ambito energetico; in particolare durante la fase di distribuzione dell'energia elettrica: la tutela del territorio e la **mitigazione del rischio di impatto dell'avifauna con le linee aeree** di alta e media tensione, soprattutto nelle zone di particolare valore naturalistico, sono tra gli obiettivi di Acea Distribuzione; tali obiettivi si esplicano, in collaborazione con le Autorità competenti, ricercando la migliore risposta tecnologica ai problemi che la presenza di linee aeree per il trasporto dell'energia elettrica, in aree sensibili, determina sull'avifauna (si veda il box sul Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche ad alta e altissima tensione nel territorio del Comune di Roma. Le azioni 2015 nel paragrafo *La distribuzione di energia*).

## LA GESTIONE AMBIENTALE

Il Gruppo Acea ha messo in atto, ormai da molti anni, un processo di sistematizzazione degli approcci di gestione, incluso l'avvio di un percorso di monitoraggio e rendicontazione delle performance ambientali. Il primo eco-bilancio realizzato in Acea risale al 1994 e il primo Rapporto Ambientale, redatto secondo linee guida accreditate a livello internazionale (Le Linee Guida della Fondazione ENI Enrico Mattei), al 1999.

Con gli anni, i sistemi di monitoraggio e rendicontazione hanno subito una progressiva evoluzione che ha portato ad una naturale **sistematizzazione della gestione ambientale** con l'implementazione, nella maggior parte degli impianti e dei processi produttivi in carico al Gruppo, di **Sistemi di gestione certificati ISO 14001**, in alcuni casi evoluti verso la **registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)** (vedi *L'Identità aziendale, I Sistemi di gestione*).

La holding ha **implementato il sistema di gestione "integrato" Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, come perno di un modello organizzativo e gestionale che, in sinergia con l'Unità Normativa Ambientale della Funzione Affari Legali e Societari della capogruppo, ha il compito di garantire la **compliance ambientale** e di fornire linee di indirizzo generali per le società del Gruppo, affinché il loro approccio alla tutela dell'ambiente sia conforme ai principi espressi nel *Codice Etico*.

Il **principio del miglioramento continuo**, pertanto, è un punto di forza gestionale, grazie al quale viene favorita una dinamica di efficace tutela dell'ambiente con conseguente

**riduzione dei rischi e contenimento dei costi**. Il processo di pianificazione, formalmente previsto dalla norma ISO 14001, fissa, periodicamente, nuovi traguardi di efficienza nella gestione ambientale. Il controllo degli indicatori di performance, anch'esso previsto dal Sistema, consente poi di valutare la correttezza della direzione intrapresa o di individuare precocemente i segnali di anomalie, che possono essere tempestivamente corrette.

Sebbene l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle 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 2015 si sono registrate, nell'area consolidata, **circa 500 dispute ambientali (inclusi verbali e multe)**, che **hanno determinato il pagamento di 96 multe** per un controvalore economico di **circa 75.400 euro** (70.469 euro in capo ad Acea Ato 2). Considerando invece il Gruppo nel suo complesso si tratta di 105 multe pagate per un controvalore di circa 139.400 euro (di cui 30.309 euro in capo ad Acque e 22.144 euro in capo a Publicqua).

Con riferimento ai **reclami ambientali dei singoli utenti**, questi non sono sistematicamente monitorati, se non in modo indiretto: la maggior parte delle società del Gruppo (come Acea Ato 2, Acea Ato 5, Kyklos, A.R.I.A.), infatti, riceve solo segnalazioni da parte di Organi di controllo o Enti preposti (ai quali si rivolgono i singoli per essere ascoltati). Gli Enti possono spesso agire in modo autonomo con controlli in sito e dare eventualmente origine ai procedimenti e sanzioni di cui si è accennato sopra. Può tuttavia accadere, in via d'eccezione, che le società ricevano alcune segnalazioni significative, che vengono verificate e, nel caso, si interviene per risolverle. Nel 2015, ciò si è verificato con due, su tre segnalazioni ricevute da Acea Ato 5. Un caso a parte è rappresentato da Acea Distribuzione: le osservazioni inerenti presunti danni ambientali spesso celano interessi di natura urbanistica legati alla diminuzione di valore degli immobili di proprietà, che ospitano impianti elettrici. Si tratta, infatti, di impianti necessari per il corretto esercizio della rete pubblica di distribuzione dell'energia elettrica, realizzati da Acea Distribuzione a seguito di autorizzazioni concesse da parte degli Organi tutori del territorio e pertanto conformi alla normativa di riferimento, compresa quella urbanista ed

ambientale<sup>82</sup>. Le problematiche/segnalazioni vengono trattate da parte dell'Unità Patrimonio della società quale difesa degli asset aziendali. L'Unità Patrimonio riceve le note di contestazione da parte dei proprietari degli immobili che ospitano gli **elettrodotti/cabine di trasformazione** e, a seguire, l'Unità Sicurezza effettua le **verifiche strumentali** in riscontro delle contestazioni. Nel 2015 sono state trattate e chiuse 11 contestazioni con esito positivo.

**La gestione e il controllo di attività con impatti ambientali**  
Acea, monitorando anche le attività e i processi che hanno **potenziale capacità di generare impatti** ambientali, pone particolare attenzione alla gestione delle attività che necessitano dell'uso, o prevedono la presenza negli impianti, di materiali intrinsecamente pericolosi come:

- **l'amianto**, utilizzato come materiale da costruzione fino agli anni '70 ed oggi bandito dall'uso e sottoposto a rigida regolamentazione ove presente. In Acea, ai sensi del DM 6/9/1994, si è nominato il **Responsabile Amianto**, al quale è stato affidato il compito di controllare e coordinare le attività di manutenzione su manufatti e impianti censiti come a rischio amianto;
- **l'esafluoruro di zolfo**, presente come fluido isolante negli impianti elettrici in Alta Tensione. La gestione del gas SF<sub>6</sub> avviene con la massima attenzione per evitare perdite o rilasci incontrollati in atmosfera. Si prevede l'uso di sensoristica dedicata e l'attento monitoraggio delle operazioni di manutenzione, soprattutto quando comportano lo svuotamento degli impianti, consentendo di mantenere sotto controllo il potenziale impatto ambientale;
- **l'olio dielettrico**, utilizzato come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza. Poiché sono note le caratteristiche tecnologiche vantaggiose dell'olio dielettrico ma anche criticità ambientali legate alla sua natura di derivato del petrolio, Acea ha avviato, già a fine 2014, la sperimentazione che utilizza un **liquido isolante di origine vegetale**, che presenta caratteristiche tecnologiche analoghe all'olio minerale, con il vantaggio di essere totalmente **biodegradabile oltre che riutilizzabile** a fine vita. La sperimentazione riguarda **3 trasformatori MT/BT, 2 con potenza pari a 400 kVA e il terzo con potenza pari a 630 kVA**. I trasformatori sono stati progettati e costruiti per questa sperimentazione, quindi riempiti con il nuovo olio vegetale, e **messi**

in esercizio nel 2015, tra marzo e settembre (vedi anche il capitolo *Istituzioni e Impresa*).

## LE "SPESE AMBIENTALI"

Le **spese ambientali** sono definite, a livello europeo, come «*il costo degli interventi intrapresi da un'azienda, direttamente o attraverso terzi, al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative*»<sup>83</sup>.

Per il 2015, nell'identificazione delle spese ambientali, è stata applicata la suddetta definizione, integrandola con le voci di spesa ambientale descritte dall'indicatore G4-EN31 delle Linee Guida GRI adottate per la rendicontazione.

Questa indicazione è stata **illustrata a tutte le società del Gruppo** coinvolte dal tema, **nel corso di alcuni incontri** appositamente organizzati dall'Unità RSI della capogruppo, **al fine di sensibilizzare e di favorire il confronto interno**, affinché le voci di rendicontazione fossero chiare e condivise. La rendicontazione 2015 non è quindi pienamente confrontabile con gli anni passati ed ha riguardato le seguenti voci di spesa ambientale:

- gestione/ **smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)**;
- **formazione** in materia ambientale;
- protezione dell'**aria** dall'inquinamento e contrasto ai cambiamenti climatici;
- riduzione dell'inquinamento **acustico**;
- tutela della **biodiversità** e del paesaggio;
- sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera;
- **assicurazioni** per responsabilità ambientali;
- **costi di bonifica**, ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende);
- servizi dati in esterno per la gestione ambientale;
- costi **addizionali** per installare **tecnologie innovative** (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali);
- attività di **ricerca perdite**;
- R&S (temi ambientali);
- spese extra per **prodotti verdi**;
- altre spese di gestione ambientale.

**Acea nel 2015 ha sostenuto circa 44,4 milioni di euro di spese ambientali**, tra investimenti e spese correnti (vedi tabella n. 41).

**TABELLA N. 41**  
**SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2015)**

| <b>società del Gruppo</b> | <b>spese correnti<br/>(milioni di euro)</b> | <b>investimenti<br/>(milioni di euro)</b> |
|---------------------------|---|---|
| Acea Produzione           | 0,39  | 0,18                                      |
| A.R.I.A. (*) e SAO        | 9,08  | 0,95                                      |
| Aquaser (**)              | 0,74  | 0,004                                     |
| Acea Distribuzione        | 0,35  | 0,01                                      |
| gestioni idriche (***)    | 30,37                                       | 2,33                                      |
| <b>totale</b>             | <b>40,93</b>                                | <b>3,48</b>                               |

(\*) Spese riferite ai due impianti di termovalorizzazione.

(\*\*) Spese riferite agli impianti di compostaggio e alle attività di Aquaser.

(\*\*\*) Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5.

<sup>82</sup> Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.

<sup>83</sup> Vedi Raccomandazione 2001/453/CE.

La Raccomandazione 2001/453/CE, come sopra ricordato, include tra le spese ambientali anche quelle per la **gestione dei rifiuti**. Le **società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, produttrici di grandi quantità di **fanghi di depurazione** e di altri residui industriali, hanno speso per il loro **smaltimento**, nel 2015, **circa 27 milioni di euro, una voce che incide pertanto di oltre l'80%** sui circa 33 milioni totali di

spese ambientali facenti capo alle gestioni idriche. Anche gli **impianti di termovalorizzazione** hanno speso per la gestione rifiuti un importo pari a **circa 7,5 milioni di euro**, con un'incidenza dell'83% sul totale speso per l'ambiente. Le spese ambientali delle società idriche Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, e Umbra Acque sono descritte nel capitolo *Schede società idriche*.

# 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 - gestione rifiuti*.



**783 GWh** ENERGIA  
PRODOTTA TOTALE



**613 GWh** ENERGIA  
PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI



**222.556** CERTIFICATI BIANCHI  
ANNULLATI (N. TEE)

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

- **produzione** di energia elettrica e calore;
- **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica;

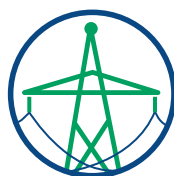
- **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

L'attuale filiera dell'energia elettrica, in Italia, 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. 40).

## GRAFICO 40 LA FILIERA DELL'ENERGIA ELETTRICA



PRODUTTORE  
mercato



DISPACCIATORE  
tariffa



DISTRIBUTORE  
tariffa



VENDITORE  
mercato



Il sistema di gestione dell'energia elettrica, nonostante essa 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, pertanto, 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 Formello e venditore in tutto il territorio nazionale.

## LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSILI E RINNOVABILI

### La produzione e gli impianti del Gruppo

Acea produce energia elettrica prevalentemente attraverso impianti idroelettrici e di termovalorizzazione di Combustibile Solido Secondario (CSS) - una fonte energetica primaria, parzialmente rinnovabile, derivata dai rifiuti.

La generazione da fonte idroelettrica (rinnovabile) e termoelettrica classica da fonte fossile è affidata ad **Acea Produzione**: il parco generatori a disposizione della società è composto da:

- **7 centrali idroelettriche** localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo (122 MW);
- **2 centrali termoelettriche** ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78 MW) e Tor Di Valle (145 MW);

per **345 MWe complessivi di potenza installata disponibile**.

La generazione da termovalorizzazione di rifiuti è invece af-

fidata alla **società A.R.I.A.**, che la assicura attraverso **due termovalorizzatori** ubicati rispettivamente a San Vittore del Lazio e a Terni. La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile raggiunge i **37 MWe, destinati a crescere fino a 50 MWe** una volta ultimati i lavori di revamping della linea 1 dell'impianto di San Vittore (entro il 2016). Completa il quadro della potenza di generazione installata un piccolo **parco fotovoltaico** di circa **14 MWe**, corrispondenti a 52 impianti, affidato alla responsabilità di Acea Reti e Servizi Energetici (vedi grafico n. 42).

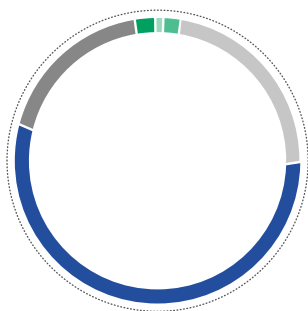
### L'energia elettrica prodotta

La **produzione complessiva lorda di energia elettrica, nel 2015**, è stata di circa **783 GWh**, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-3% sugli 808 GWh del 2014), dovuta principalmente alla **decrescita della produzione** da idroelettrico, causata da un anno molto siccitoso.

La quota di energia elettrica generata **da fonte rinnovabile**, circa **613 GWh**, è risultata nettamente predominante e pari a **circa il 78% del totale**, con un contributo di **449 GWh dall'idroelettrico, 150 GWh dalla termovalorizzazione e 14 GWh da fotovoltaico** (vedi grafico n. 41 e tabella n. 45).

A proposito della **quota di energia verde da termovalorizzazione**, **circa il 49%** della produzione da questa tipologia di impianto è **rinnovabile**, in quanto associata alla combustione della frazione biodegradabile del rifiuto utilizzato come fonte primaria. **La quota rinnovabile del combustibile (CSS) in ingresso all'impianto di San Vittore del Lazio** è risultata pari a **circa 52% del totale termovalorizzato**, mentre **nell'impianto di Terni** tale quota è risultata **intorno al 40%**. Il risultato medio del 49% è suffragato da numerose analisi merceologiche eseguite a campione sui lotti di materiale in ingresso durante l'intero periodo di esercizio 2015.

**GRAFICO N. 41**  
**ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2015)**



|                                  |         |                     |      |
|----------------------------------|---------|---------------------|------|
| Waste to energy (termoelettrico) | 565,6   | Solare fotovoltaico | 50,0 |
| Idro                             | 1.617,1 | Gasolio             | 6,6  |
| Waste to energy (rinnovabile)    | 459,3   | Gas naturale        | 40,3 |

**NB:** i valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh=3,6TJ).

### L'energia termica prodotta

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata generata energia termica per circa 80 GWh ottenuta con il

gruppo turbina a gas in cogenerazione e soprattutto tramite caldaie tradizionali.

**TABELLA N. 42**  
**CALORE LORDO PRODOTTO DALLA CENTRALE DI TOR DI VALLE (2013-2015)**

| calore lordo prodotto (kWh <sub>e</sub> ) | 2013       | 2014       | 2015       |
|---|------------|------------|------------|
| Centrale Termoelettrica Tor di Valle      | 99.332.154 | 92.026.747 | 80.195.695 |
| Gruppo Turbina a Gas in Cogenerazione     | 15.884.409 | 15.163.198 | 17.155.344 |
| Caldaie ausiliarie ("Galleri")            | 83.447.745 | 76.863.549 | 63.040.351 |

Il calore generato è utilizzato per servire circa **36.900 abitanti in zona sud di Roma** (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino) attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a 3.405.000 metri cubi.

### L'efficienza del parco generazione elettrica

L'efficienza media lorda con la quale il sistema produttivo

Acea è riuscito a **convertire l'energia delle fonti primarie in energia elettrica**, stimata come **rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta** nell'anno (pari a 783 GWh) e **l'energia in ingresso** (circa 2.277 GWh), è risultata del **34%** (vedi anche tabella n.45).

$$E_{ff} = \left( \frac{783}{2.277} \right) \times 100 = 34\%$$

Dove  $E_{ff}$  è l'efficienza media lorda di conversione.

L'efficienza media al netto degli autoconsumi di impianto e delle perdite di prima trasformazione è pari a:

$$E_{ff} = \left( \frac{728}{2.277} \right) \times 100 = 32\%$$

Il dettaglio dell'efficienza per singolo impianto è fornito nella tabella n. 45.

Le centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo, e la relativa potenza lorda, sono elencate in tabella n. 43; gli impianti di termovalorizzazione vengono invece descritti nel capitolo dedicato (vedi anche il *Bilancio ambientale*).

## TABELLA N. 43 LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

### centrali idroelettriche

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW

Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW

Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda 24,6 MW

Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 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**

### centrali termoelettriche

Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (\*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,3 MW

Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,7 MW

Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW

(\*) 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, per un totale di 36.930 abitanti.

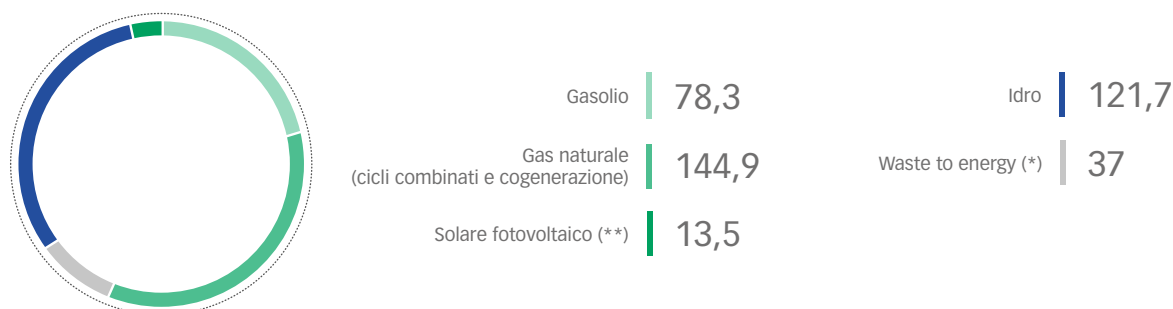
Con riferimento alle centrali termoelettriche, è stata **avviata la riconversione della Centrale Tor di Valle** – sezione ciclo combinato in modulo di cogenerazione. In particolare è prevista la riconversione delle due realtà impiantistiche attuali, un Ciclo combinato (CCGT- Combined Cycle Gas Turbine) ed un impianto di cogenerazione (CHP- Combined Heat and Power), in un unico impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR), funzionale sia alla fornitura di energia termica ai quartieri di Roma in zona sud - quelli già serviti e nuovi insediamenti -, sia alla fornitura del calore per il nuovo impianto di

essiccamento fanghi asservito al Depuratore di Roma Sud. Tra i benefici che saranno perseguiti si evidenziano: l'ottimizzazione dei consumi di combustibile, il maggior rendimento di macchina e la riduzione delle emissioni in atmosfera grazie all'adozione delle Best Available Techniques (BAT) che intervergono sulle "linee fumi" dei motori e sulla tipologia dei bruciatori di caldaia impiegati, nonché sul sistema di monitoraggio delle emissioni in atmosfera. L'inizio dei lavori è previsto per il primo semestre 2016.

Nel grafico n. 42 si riportano le **capacità installate**, che complessivamente ammontano a circa **396 MW**, distinte fonte energetica. Rispetto allo scorso anno non si rilevano variazioni:

#### GRAFICO N. 42

#### POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2015)



(\*) Come già nel biennio precedente, anche nel 2015 l'impianto di San Vittore del Lazio è stato considerato solo per le due linee in esercizio.

(\*\*) In data 29.12.2015 il ramo fotovoltaico di A.R.S.E è stato fuso in Acea Produzione SpA, ad esclusione degli impianti Parco della Mistica Pensiline (953 kWp) e Parco della Mistica Serre (4.019 kWp), trasferiti ad Elga Sud SpA.

Facendo seguito ad un progetto d'investimento a medio/lungo termine per **l'ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici** di Acea Produzione, finalizzato anche al conseguimento di tariffe incentivanti (ad esempio certificati verdi), dopo i lavori eseguiti presso le centrali Guglielmo Marconi e Salisano - site nei comuni di Narni (Terni) e Salisano (Rieti) -, **nel corso del 2015** sono stati **avviati i lavori di revamping** impiantistico anche presso la **centrale Alessandro Volta** ubicata nel comune di Castel Madama (Roma). Le attività di ammodernamento interesseranno anche le opere di adduzione di acqua alla centrale, nello specifico la riqualificazione statico funzionale delle gallerie presenti nel canale di derivazione delle acque dalla Diga S. Cosimato,

nonché la realizzazione degli interventi di consolidamento e di bonifica della muratura e del contatto diga-roccia presso l'opera medesima. L'insieme dei lavori consentirà, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione, di **ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica disponibile**. Acea Produzione sta inoltre predisponendo lo studio di fattibilità tecnico-economica sull'opportunità d'intraprendere ulteriori investimenti finalizzati al revamping impiantistico della centrale idroelettrica Galileo Ferraris, in provincia di Roma.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per Centrale, sono riportati nella tabella n. 44.

#### TABELLA N. 44

#### INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2013-2015)

| fonte energetica | Centrale                              | disponibilità totale (%) |       |      | indisponibilità programmata (%) |      |      | indisponibilità accidentale (%) |      |      |
|------------------|---------------------------------------|--------------------------|-------|------|---------------------------------|------|------|---------------------------------|------|------|
|                  |                                       | 2013                     | 2014  | 2015 | 2013                            | 2014 | 2015 | 2013                            | 2014 | 2015 |
| metano           | Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT) | 95,6                     | 100,0 | 73,3 | 0,0                             | 0,0  | 25,2 | 4,4                             | 0,0  | 1,5  |
|                  | Tor Di Valle (sezione cogenerazione)  | 78,4                     | 97,5  | 95,7 | 1,1                             | 0,0  | 1,6  | 20,5                            | 2,5  | 2,7  |
| gasolio          | Montemartini                          | 99,5                     | 90,7  | 96,7 | 0,5                             | 4,1  | 3,3  | 0,0                             | 5,2  | 0,0  |
| idro             | Salisano                              | 97,7                     | 99,8  | 99,4 | 0,2                             | 0,0  | 0,3  | 1,8                             | 0,2  | 0,3  |
|                  | S. Angelo                             | 94,5                     | 97,0  | 96,6 | 0,2                             | 2,0  | 3,3  | 5,2                             | 1,0  | 0,1  |
|                  | G. Marconi (Orte)                     | 95,6                     | 99,5  | 99,9 | 0,0                             | 0,4  | 0,0  | 4,4                             | 0,1  | 0,1  |
|                  | A. Volta (Castel Madama)              | 91,9                     | 99,0  | 47,1 | 0,2                             | 0,4  | 51,7 | 7,9                             | 0,7  | 1,3  |
|                  | G. Ferraris (Mandela)                 | 97,5                     | 98,2  | 79,3 | 2,4                             | 1,7  | 19,2 | 0,0                             | 0,1  | 1,6  |
|                  | centrali minori                       | 99,7                     | 93,9  | 99,1 | 0,0                             | 2,0  | 0,0  | 0,3                             | 4,1  | 0,9  |

**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. 44 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 indisponi-

bile 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.

TABELLA N. 45

## INDICATORI AMBIENTALI: ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA), INDICATORI ENERGETICI DI ENERGIA PRIMARIA E RENDIMENTI (2013-2015)

| fonte energetica primaria  | 2013                         | 2014                         | 2015                       |
|--|------------------------------|------------------------------|----------------------------|
|  |                              | TJ<br>(GWh) (*)              |                            |
| <b>energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria)</b>        |                              |                              |                            |
| gasolio  | 4,7<br>(1,3)                 | 0,2<br>(0,05)                | 6,6<br>(1,84)              |
| gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)                           | 37,1<br>(10,3)               | 36,7<br>(10,2)               | 40,3<br>(11,2)             |
| waste to energy (per il 2015: circa il 51% del totale)                   | 505,8<br>(140,5)             | 543,2<br>(150,9)             | 565,6<br>(157,1)           |
| <b>totale termoelettrico</b>   | <b>547,6<br/>(152,1)</b>     | <b>580,0<br/>(161,1)</b>     | <b>612,5<br/>(170,1)</b>   |
| idro   | 1.788,1<br>(496,7)           | 1.782,7<br>(495,2)           | 1.617,1<br>(449,19)        |
| waste to energy (per il 2015: circa il 49% del totale)                   | 430,6<br>(119,6)             | 490,0<br>(136,1)             | 459,3<br>(149,8)           |
| solare fotovoltaico  | 62,3<br>(17,3)               | 55,8<br>(15,5)               | 50,0<br>(13,9)             |
| <b>totale rinnovabili</b>  | <b>2.281,0<br/>(633,6)</b>   | <b>2.328,5<br/>(646,8)</b>   | <b>2.126,4<br/>(612,9)</b> |
| <b>totale generale</b>   | <b>2.828,6<br/>(785,7)</b>   | <b>2.908,5<br/>(807,9)</b>   | <b>2.738,9<br/>(783,0)</b> |
| <b>energia primaria suddivisa per fonte energetica utilizzata</b>        |                              |                              |                            |
| gasolio  | 18,4<br>(5,1)                | 1,6<br>(0,5)                 | 26,6<br>(7,4)              |
| gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)                           | 154,1<br>(42,8)              | 142,1<br>(39,5)              | 155,9<br>(43,3)            |
| waste to energy  | 4.419,72<br>(1.227,7)        | 5.150,3<br>(1.430,7)         | 5.647,7<br>(1.568,8)       |
| idro   | 2.151,0<br>(597,5)           | 2.195<br>(609,7)             | 2.008,7<br>(558,0)         |
| solare fotovoltaico  | 444,9<br>(123,6)             | 398,6<br>(110,7)             | 357,4<br>(99,3)            |
| <b>totale generale</b>   | <b>7.188,1<br/>(1.996,7)</b> | <b>7.887,6<br/>(2.191,1)</b> | <b>z276,8</b>              |
| <b>impianti</b>  | <b>2013</b>                  | <b>2014</b>                  | <b>2015</b>                |
|  |                              | %                            |                            |
| <b>rendimenti medi degli impianti di produzione di energia elettrica</b> |                              |                              |                            |
| Centrale Tor di Valle (ciclo combinato –CCGT)                            | n.a. (**)                    | n.a. (**)                    | n.a. (**)                  |
| Centrale Tor Di Valle (sezione cogenerazione)                            | 69,9                         | 70,6                         | 71,3                       |
| Termovalorizzatore di San Vittore del Lazio                              | 20,9                         | 20,0                         | 19,5                       |
| Termovalorizzatore di Terni  | 18,7                         | 18,3                         | 18,1                       |
| Centrale Montemartini  | 25,4                         | 11,3                         | 24,8                       |
| Centrale Salisano  | 87,9                         | 88,0                         | 88,0                       |
| Centrale S. Angelo   | 73,4                         | 70,3                         | 69,6                       |
| Centrale G. Marconi  | 98,6                         | 98,6                         | 98,6                       |
| Centrale A. Volta  | 83,0                         | 82,8                         | 81,9                       |
| Centrale G. Ferraris   | 91,6                         | 91,2                         | 91,4                       |
| centrali minori  | 62,7                         | 61,0                         | 61,3                       |
| impianti fotovoltaici  | 14,0                         | 14,0                         | 14,0                       |

(\*) 1 GWh=3,6TJ.

(\*\*) I livelli di produzione estremamente bassi rilevati nell'anno non hanno consentito di elaborare un significativo indicatore di rendimento; la produzione del ciclo combinato è pari a zero da diversi anni.



## LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA

### Le reti di distribuzione



**29.000 km** DI RETE  
DI DISTRIBUZIONE A ROMA  
E FORMELLO



**42%** DI INDICE DI TUTELA  
DEL TERRITORIO  
(rete AT interrata su totale rete AT)



CIRCA **11.200 GWh**  
DI ENERGIA ELETTRICA  
DISTRIBUITA IN ITALIA

Acea Distribuzione ha in gestione la **rete di distribuzione di energia elettrica** a 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 11.200 GWh/anno, la società è il terzo operatore italiano del settore. Si riportano nella tabella n. 46 i principali dati impiantistici, relativamente alle cabine primarie, secondarie e alle linee di distribuzione aeree e interrate.

L'indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio** è calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree + interrate). Il dato è monitorato e nel 2015 è risultato pressoché stabile e intorno al **42%**.

Con riferimento ai **campi elettrici e magnetici** (relativi a cabine di trasformazione primarie, linee elettriche aeree di Alta e Media tensione e cabine di trasformazione secondarie) ogni eventuale rischio per la salute della comunità di riferimento è trattato nel documento di Analisi ambientale aziendale e nel documento di Valutazione dei Rischi.

Acea Distribuzione effettua verifiche periodiche a campione e nei siti ritenuti più critici. Inoltre, vengono eseguite, su segnalazione degli utenti/clienti o Enti esterni, ulteriori verifiche. A volte, su richieste specifiche di clienti, vengono eseguite misure di verifica da parte dell'ARPA Lazio<sup>84</sup>.

Nel 2015 il piano di ammodernamento **della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta (150 kV) e altissima tensione (220 e 380 kV)**, nell'ambito del **Protocollo d'intesa** siglato nel 2010 tra Acea Distribuzione, Comune di Roma e Terna SpA, è proseguito, e ha riguardato, in particolare:

- la costruzione di 4,7 km di linea aerea (Flaminia – Cas-

sia), che **abiliterà la demolizione di 9.2 km** dell'attuale linea aerea Roma Nord – Cassia **e di 9,7 km in doppia terna a 60 kV** della linea elettrica Flaminia – Grottarossa, **di cui 3,2 km all'interno del Parco di Veio**, realizzati con vecchi sostegni a traliccio;

- la costruzione di 3 km di linea aerea (Roma Nord – Bufalotta), che una volta completata anche con l'intervento relativo al tratto di 1,8 km in cavi interrati, **abiliterà la demolizione di 9,7 km** dell'attuale linea aerea a 150 kV Flaminia – Bufalotta, di cui **3,2 all'interno del Parco di Veio**;
- il completamento dei lavori di ricostruzione della linea aerea a 150 kV Roma Nord-Prati Fiscali, per incrementarne la portata.

Inoltre, di particolare rilievo è l'attività di **demolizione degli elettrodotti a 60 kV** costruiti nei decenni scorsi **sul litorale romano di Ostia** e che, in seguito a diversi mutamenti urbanistici, oggi attraversano centri abitati e **zone naturali protette**, come ad esempio la **pineta di Castel Fusano**. I lavori, avviati in questa area a **luglio 2015**, porteranno alla **rimozione di 32 km di linee** aeree ormai obsolete nella zona di Ostia, entro il primo trimestre del 2016. Nel 2015, sono **stati conclusi i lavori di demolizione** della linea aerea a 60 kV Casal Palocco – Lido (29 sostegni e 6 km di linea rimossi), e della linea aerea a 60 kV Vitinia – Lido (64 sostegni e 13 km di linea).

L'intero progetto genererà benefici importanti, eliminando i tralicci e conduttori di linea dalle zone abitate e da aree naturali protette. Ma soprattutto, grazie alle minori perdite energetiche, ne risulterà un notevole risparmio energetico per circa 58 milioni di chilowattora pari al consumo annuo di circa 20 mila famiglie, oltre ad una migliore qualità del servizio elettrico.

<sup>84</sup> I riferimenti normativi: D.lgs 81/08; guida CEI 211-6 ed. prima del 01/2001; DPCM 8/7/2003 "Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione ai campi elettrici e magnetici alla frequenza di rete (50Hz) generati dagli elettrodotti".

## PROTOCOLLO D'INTESA PER IL RIASETTO DELLE RETI ELETTRICHE AD ALTA E ALTISSIMA TENSIONE NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI ROMA

X

Il Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica di distribuzione ad alta tensione (150 kV) e delle reti di trasmissione ad alta e altissima tensione (220 e 380 kV) è stato stipulato, e perfezionato nel marzo 2010, dal Comune di Roma (Sindaco e Assessorato ai Lavori Pubblici), Acea Distribuzione e dalla società Terna (gestore della rete di trasmissione nazionale). Il Protocollo è stato sottoscritto, per condivisione, dalla Regione Lazio (Assessorato all'Ambiente e alla Cooperazione tra i popoli), dall'Ente Regionale Parco di Veio, dall'Ente Regionale RomaNatura e dal Comune di Roma (Assessorato alle politiche ambientali, in qualità di Ente Gestore della Riserva Naturale Statale del Litorale Romano).

Il Protocollo contiene un **programma di interventi che investe numerose linee elettriche e stazioni di trasformazione e smistamento** e che si prefigge di conseguire importanti obiettivi verso il **potenziamento dei sistemi elettrici, il miglioramento della relativa affidabilità e l'integrazione degli impianti nel territorio**. In particolare, esso prevede la costruzione di circa 123 km di nuove linee elettriche aeree e la **demolizione di quasi 300 km di linee aeree esistenti**, costruite negli ultimi decenni e che oggi insistono in un territorio che attraversa ben **11 aree naturali protette**. Altro importante beneficio consiste nel risparmio energetico derivante dalle minori perdite di energia in trasmissione e trasformazione dell'energia elettrica nelle reti, in virtù delle mutate caratteristiche tecniche dei nuovi impianti rispetto ai preesistenti.

I nuovi tracciati delle linee e le tecnologie innovative utilizzate nel corso dei lavori di avanzamento, infatti, consentiranno di **ridurre al minimo l'impatto ambientale**. Per quanto riguarda la rete gestita da Acea Distribuzione, **le demolizioni riguardano circa 130 km di linee**, mentre **le nuove realizzazioni saranno poco più di 20 km**.

L'intero progetto genererà **benefici strutturali** dal punto di vista dell'impatto ambientale, dell'efficienza energetica e della qualità del servizio elettrico erogato:

- porzioni di territorio liberato: l'eliminazione di tralicci e conduttori di linea dalle zone abitate porterà ad **ampie porzioni di territorio che saranno liberate da impianti ormai datati** che, anche se ancora in linea con la normativa in vigore, si trovano comunque in prossimità delle abitazioni;
- risparmio energetico: le nuove installazioni, una volta a regime, genereranno **un risparmio annuo di energia stimato in 58 milioni di chilowattora**, pari al consumo annuo di circa ventimila famiglie;
- maggiore qualità del servizio elettrico: **la nuova rete avrà maggiore capacità di trasporto e accresciuta affidabilità** rispetto alle installazioni attualmente in esercizio.

Le **perdite di energia sulla rete**, dovute principalmente al riscaldamento dei conduttori per effetto Joule, risultano pari a **circa il 6,2% del totale veicolato**, in linea con i valori medi nazionali.

La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, anche sotto il profilo dell'efficienza energetica; sono in corso di svolgimento, ormai da qualche anno, **numeroso iniziative di riduzione delle perdite** che van-

no dall'installazione di trasformatori a basse perdite, alla sostituzione dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV.

**Il progetto Smart-network Management System**, finalizzato al **miglioramento delle prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi di gestione, nonché le altre attività svolte in ambito Smart grid, e in generale, le applicazioni di innovazione tecnologica nella gestione della rete sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e impresa*.

### TABELLA N. 46

#### INDICATORI AMBIENTALI: CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE

##### Acea Distribuzione

| impianti e potenze                    | u. m. | 2013   | 2014   | 2015   |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| cabine primarie AT/AT – AT/MT         | n.    | 70     | 70     | 71     |
| trasformatori AT/AT e AT/MT           | n.    | 170    | 168    | 169    |
| potenza trasformazione                | MVA   | 7.787  | 7.903  | 7.764  |
| cabine secondarie in esercizio        | n.    | 13.078 | 13.113 | 13.124 |
| trasformatori MT/MT – MT/BT           | n.    | 12.760 | 12.799 | 12.797 |
| potenza di trasformazione             | MVA   | 6.032  | 6.118  | 6.154  |
| <b>reti aeree e interrate</b>         |       |        |        |        |
| rete alta tensione – linee aeree      | km    | 335    | 323    | 323    |
| rete alta tensione – linee interrate  | km    | 252    | 238    | 239    |
| rete media tensione – linee aeree     | km    | 456    | 458    | 440    |
| rete media tensione – linee interrate | km    | 9.845  | 10.050 | 10.086 |
| rete bassa tensione – linee aeree     | km    | 1.669  | 1.658  | 1.648  |
| rete bassa tensione – linee interrate | km    | 17.450 | 17.585 | 17.723 |

## IL RISPARMIO ENERGETICO

### Titoli di efficienza energetica e cogenerazione

Il decreto legislativo 102/2014, in attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, **individua nel meccanismo dei certificati bianchi il regime obbligatorio previsto dall'art. 7 della direttiva comunitaria,**

mantenendone, di fatto, inalterato il **ruolo fondamentale svolto in Italia**, sin dal 2004, per incentivare misure di efficienza energetica negli usi finali dell'energia elettrica e del gas. Il meccanismo dei certificati bianchi è ancora quello che deve garantire il conseguimento di un risparmio energetico annuo, al 31 dicembre 2020, non inferiore a 5 Mtep/anno, su un obiettivo totale previsto di circa 15 Mtep/anno.

### IL MECCANISMO DEI TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

x

L'Europa spinge da anni per favorire l'aumento di offerta di energia da fonti rinnovabili e, contestualmente, l'aumento dell'efficienza energetica. Il meccanismo dei certificati bianchi (o "Titoli di Efficienza Energetica", TEE) – messo a punto in Italia – è stato valutato in modo molto positivo, in particolare da Francia e Inghilterra, in quanto efficace promozione dell'uso razionale dell'energia.

Il sistema di incentivazione è operativo dal 2005 e prevede **obblighi a carico dei distributori** di energia elettrica e gas naturale, combinati con **benefici offerti a soggetti che realizzano gli interventi di riduzione e miglioramento negli usi finali** di energia. Ai soggetti che realizzano interventi di efficienza energetica (certi e misurabili), vengono rilasciati un numero di Certificati Bianchi pari al risparmio di energia realizzato (un Certificato per ogni tep risparmiato); ai maggiori distributori di energia elettrica e gas naturale è imposto di ottenere il risparmio di una ben definita quota di energia. I distributori possono provvedere direttamente a effettuare interventi di efficienza energetica presso i propri clienti, ottenendo i certificati bianchi corrispondenti oppure possono comperare certificati bianchi in quantità corrispondente alla quota non ottenuta. Ai distributori obbligati viene riconosciuto un contributo in denaro a parziale copertura dei costi da loro sostenuti per la realizzazione degli interventi di efficienza energetica o per l'acquisto dei certificati bianchi.

Fino a settembre del 2011, il sistema dei certificati bianchi era gestito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e i beneficiari potevano essere solo quelli appartenenti a due specifiche categorie: "soggetti obbligati" e "soggetti volontari"; con il DM Sviluppo economico 28 dicembre 2012, entrato in vigore il 3 gennaio 2013, sono stati definiti gli obiettivi di risparmio energetico per le imprese di distribuzione di energia elettrica e gas per gli anni 2013-2016 e **un'ulteriore revisione del meccanismo** volta a un suo potenziamento.

fonte: [http://www.nextville.it/Incentivi\\_e\\_Bandi/509/Certificati\\_Bianchi](http://www.nextville.it/Incentivi_e_Bandi/509/Certificati_Bianchi)

Nel corso del 2015 Acea Reti e Servizi Energetici si è concentrata **sulle iniziative di efficienza energetica portate avanti dalle società del Gruppo**, rendicontandone gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per **l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**. Per il raggiungimento dell'obiettivo di risparmio energetico, in capo ad Acea Distribuzione, le azioni si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato gestito dal Gestore del Mercato Elettrico (GME)<sup>85</sup>.

In relazione all'obbligo relativo al 2014, da portare in annullamento entro maggio 2015, la quota spettante ad Acea Distribuzione era pari a **174.316 TEE**, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2013, pari a **48.240 TEE**.

Pertanto, **avendo Acea Distribuzione un portafoglio TEE superiore agli obblighi previsti**, sono stati portati in annullamento **222.556** certificati bianchi, sanando completamente gli obblighi citati.

Relativamente al nuovo periodo di obbligo - da portare in annullamento entro il 31 **maggio 2016** - il GSE ha determinato un ammontare complessivo pari a **201.469 TEE**.

Tra le attività affidate ad Acea Reti e Servizi Energetici, ed in particolare alla sua controllata **Ecogena**, c'è la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**<sup>86</sup> per la produzione, in modo combinato, di energia elettrica, calore e freddo. **Nel 2015** sono stati **gestiti impianti cogenerativi per un totale di 5,5 MW di potenza elettrica**, abbinati a reti di teleriscaldamento, a seguito della messa in esercizio dell'impianto di Europarco con una potenza elettrica di 0,4 MW<sub>e</sub>, una potenza termica di 5 MW<sub>t</sub> ed una potenza frigorifera di 5 MW<sub>f</sub>.

Ad oggi gli impianti gestiti da Ecogena hanno ricevuto, ai sensi del DM 5 Settembre 2011, **2.047 TEE**.

### Le diagnosi energetiche

Come già ricordato, il D. Lgs. n. 102/2014 prevede misure per aumentare l'efficienza energetica in tutte le aree di consumo per scopi civili o industriali, ponendo un obiettivo indicativo di risparmio, a livello nazionale, pari a 15,5 milioni di tep/anno (tonnellate equivalenti di petrolio) negli usi finali, da raggiungere entro il 2020, in coerenza con quanto previsto dalla Strategia Energetica Nazionale.

Acea è interessata in modo particolare all'articolo 8 del decreto, che introduce per le "grandi imprese" **l'obbligo di realizzare Diagnosi energetiche e sistemi di gestione dell'energia**. In ottemperanza a tale obbligo, **Acea ha previsto un piano di clusterizzazione**, cioè una **selezione degli impianti su cui effettuare la diagnosi energetica**, tenendo in considerazione la rappresentatività sui consumi delle aziende del Gruppo. L'attività è stata affidata ad Ecogena, che si è occupata, anche appoggiandosi a consulenza esterna, della redazione delle diagnosi energetiche e della loro trasmissione all'Enea, secondo le previsioni della normativa. Per individuare i siti, Ecogena ha coinvolto 26 società del Gruppo ed ha infine selezionato **48 siti da sottoporre a diagnosi energetica**. In tal modo, sono stati **analizzati**, sui 330.000 tep/annui di consumi complessivi del Gruppo, **250.000 tep/annui**, di cui 54.000 tep/annui si riferiscono a impieghi diversi dalla produzione di energia elettrica. **Il totale degli interventi di efficientamento individuati dalle diagnosi energetiche permetterebbe, a**

<sup>85</sup> Tale scelta è stata rafforzata anche dall'entrata in vigore della delibera dell'AEEGSI 13/2014/R/eeI sulle nuove modalità di definizione del contributo tariffario alle società di distribuzione con obbligo di annullamento annuale dei TEE, che, in pratica, aggancia il contributo al prezzo di mercato degli stessi TEE, limitando al massimo eventuali rischi finanziari.

<sup>86</sup> 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.

**regime, risparmi annui stimati in 9.800 tep, pari ad oltre il 18% dei consumi di energia primaria non legati alla produzione di energia elettrica.**

Nel corso del 2015 sono inoltre stati avviati interventi di **efficientamento degli impianti di illuminazione** delle sedi di Piazzale Ostiense (sede centrale) e di Via dell'Aeronautica, con la sostituzione dei corpi lampada con quelli a tecnologia LED. Il risparmio stimato per il 2016 è pari a circa **60 tep**.

### Riduzione dei consumi e azioni di efficientamento energetico

Acea negli ultimi anni ha realizzato diversi interventi di **recupero di efficienza energetica nei processi gestiti** sia nelle **società dell'area idrica** sia nelle **aree reti e ambiente**. Per l'area **Idrica**, è da segnalare che le principali aziende del Gruppo, nel loro complesso<sup>87</sup>, hanno presentato **nel 2015 un aumento dei consumi (+5,95%) in valore assoluto rispetto all'anno precedente**.

Tale aumento complessivo è fortemente influenzato dall'incremento dei consumi di **Acea Ato 2** di circa 20 GWh, attribuibile principalmente agli impianti afferenti al comparto idrico (circa +15% rispetto ai consumi 2014) e dovuto essenzialmente ad una condizione meteorologica particolarmente siccitosa, che ha comportato nel 2015 la necessità di ricorrere ad impianti di pompaggio di riserva per integrare la portata derivata a gravità. A ciò si aggiunge la variazione di perimetro avvenuta tra il 2014 e il 2015 con l'acquisizione di nuovi comuni in gestione (Rocca di Papa, Capranica e Colferro) e il conseguente aumento del numero di impianti.

La stessa situazione climatica - riduzione del 35% delle piogge - ha condizionato gli aumenti di consumo di energia elettrica per **Acea Ato 5**, da imputare ai significativi e necessari aumenti dei pompaggi per l'approvvigionamento e ai maggiori consumi in alcuni depuratori, dovuti al raggiungimento di standard più sfidanti e all'impiego diffuso di centrifughe mobili per la riduzione volumetrica dei fanghi di depurazione.

Situazioni analoghe si sono riscontrate anche per le società del Gruppo che operano in Toscana, Umbria e Campania.

Questi elementi, uniti al costante aumento dei livelli di servizio richiesti dalle evoluzioni normative del settore idrico nazionale, sono stati però affiancati da efficientamenti

energetici, consentendo così di limitare in valore assoluto l'aumento dei consumi energetici delle società dell'area idrica. Ad esempio **Acea Ato 5** ha realizzato interventi di spegnimento temporizzato di luci, rifasamenti in impianti di depurazione e altri interventi puntuali, per un risparmio annuale di circa 17.000 kWh, ed ha ottenuto altri 86.000 kWh di risparmio grazie a un intervento tecnico nell'impianto di depurazione di Agnone Cassino<sup>88</sup>.

Acea Ato 2 ha avviato i lavori di sostituzione delle 4 elettropompe delle sorgenti del Peschiera, che porteranno risparmi energetici dal 2016. Le azioni di risparmio energetico delle società idriche operative in Toscana, Umbria e Campania sono descritte nel capitolo *Schede società idriche*.

Le aziende operative nel settore idrico, come la maggior parte delle aziende del Gruppo, stanno progressivamente ottenendo la certificazione energetica UNI EN ISO 50001, a conferma del loro impegno in tema di efficienza energetica e sostenibilità ambientale.

Nell'area **Reti** ogni anno vengono svolti **audit energetici** presso gli impianti, con l'elaborazione di analisi tecnico-economiche che costituiscono il primo passaggio del processo di efficientamento. In particolare, **Acea Distribuzione** ha in atto una politica di efficientamento energetico strutturata e, nel 2015, nell'ambito del sistema di gestione dell'energia (certificato secondo la norma UNI), con il coordinamento di Ecogena, ha effettuato **diagnosi energetiche in 5 siti aziendali**, secondo il D. Lgs. n. 102/2014 (si veda il sottoparagrafo *Le diagnosi energetiche del Gruppo*).

Le diagnosi hanno consentito di identificare possibili azioni di intervento di efficientamento energetico e nel 2016 saranno sviluppati alcuni dei relativi progetti.

Nel corso del 2015, tra le azioni derivanti da analoghe diagnosi precedenti si possono indicare: il rifacimento di una centrale termica, l'utilizzo di macchine elettriche, la trasformazione progressiva del livello di tensione sulla MT da 8,4 a 20 kV oltre ad altri adeguamenti agli standard anche per le linee AT e BT e l'ottimizzazione dell'assetto rete MT; l'impiego di trasformatori MT/BT a bassissime perdite. Dal 2016 si avvierà anche l'attività di sostituzione di corpi illuminanti con corpi LED, sia per illuminazione interna sia esterna.

**TABELLA N. 47**  
**EFFICIENZA ENERGETICA IN ACEA DISTRIBUZIONE (2014-2015)**

| azione   | u.m. | RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO |       |
|--|------|-------------------------------|-------|
|  |      | 2014                          | 2015  |
| rifacimento di una centrale termica                | MWh  | -                             | 4,9   |
| utilizzo di n. 43 macchine elettriche              | MWh  | 22,7                          | 10,6  |
| riduzione delle perdite sulla rete (*)             | MWh  | 1.615                         | 4.254 |
| riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori | MWh  | 5,9                           | 6,96  |

(\*) Interventi fatti sulla rete, a partire dal 2014. Gli interventi effettuati nel 2014 hanno dato benefici anche nel 2015. La quota parte degli interventi realizzati nel 2015 è pari a 2.639 MWh.

**Acea Illuminazione pubblica** viene coinvolta nelle attività legate all'efficientamento energetico delle società del Gruppo, quando si interviene nel rifacimento o trasformazione degli impianti di illuminazione presso i siti produttivi,

con l'applicazione di tecnologie avanzate (LED), con una forte riduzione dei consumi.

Inoltre, la trasformazione degli impianti illuminanti con tecnologia a LED è progressivamente implementata nel servi-

<sup>87</sup> Cioè considerando tutte le società idriche del Gruppo, anche quelle consolidate con patrimonio netto.

<sup>88</sup> Si è intervenuti con una interconnessione tra il rilevatore di ossigeno disciolto in vasca di ossidazione del depuratore e il funzionamento del compressore che immette aria in vasca, in modo da ottimizzarne i consumi elettrici.

zio di pubblica illuminazione, funzionale ed artistico-monumentale, gestito nella Capitale: nell'anno Acea Illuminazione pubblica ha installato 6.553 punti luce a LED (tra nuove realizzazioni e trasformazioni).

In area **Ambiente** la società **A.R.I.A.**, facendo seguito all'attività di audit energetico già svolta negli anni precedenti presso l'**impianto di San Vittore del Lazio**, ha attuato azioni di efficientamento, ad esempio la **modifica del sistema di azionamento e controllo dei compressori ad aria** (per 200.000 kWh di risparmi nel 2015), ed ha **pianificato nuovi interventi** per il 2016: il rifacimento dell'illuminazione presso l'impianto utilizzando tecnologia LED e il rifacimento del sistema di raffreddamento e trasporto scorie. Attualmente, infatti, le scorie prodotte dalla termovalorizzazione vengono spente attraverso un bagno di acqua prima dello stoccat-

gio e smaltimento finale; ne consegue che, insieme con le scorie, viene stoccata e poi smaltita anche dell'acqua che determina un maggiore rifiuto. Inoltre, il calore intrinseco delle scorie viene ceduto all'acqua per il raffreddamento. Con la modifica che si intende apportare al processo, verranno prodotte scorie asciutte e il calore sottratto alle scorie per il raffreddamento verrà recuperato da un economizzatore per la produzione di energia elettrica. Ne risulterà anche una riduzione dei consumi di acqua.

Presso il polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti di Orvieto gestito dalla società controllata **SAO**, infine, nel 2015 sono stati avviati e completati importanti lavori di revamping. Questi lavori hanno realizzato, tra l'altro, una sezione di digestione anaerobica della frazione organica che consentirà di produrre biogas per la generazione di energia elettrica.

# 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.



CIRCA **340.000 tonnellate** DI RIFIUTI TRATTATI NELLA TERMOVALORIZZAZIONE TRA CSS E PULPER



CIRCA **307 GWh** DI ENERGIA PRODOTTA DAGLI IMPIANTI DI SAN VITTORE DEL LAZIO E TERNI



**13,5 MWh/h** DI ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO



**2,7 t/h** DI RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO

**10 MWh/h** DI ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

**2,0 t/h** DI RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

Acea, dal 2006, ha scelto di porre la propria esperienza e la propria capacità imprenditoriale a servizio della gestione del ciclo dei rifiuti. Si tratta, come noto, di un campo di attività ad altissimo impatto socio-ambientale che se ben gestito può rientrare nei parametri dell'economia circolare<sup>89</sup>: riutilizzando i rifiuti infatti si passa dall'economia lineare (estrazione delle risorse, produzione, smaltimento dei prodotti) ad una circolare, dove si ragiona in termini di "rifare, riparare, riciclare o rivendere".

Il Gruppo si occupa delle seguenti fasi del ciclo dei rifiuti:

- il **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;
- **l'incenerimento con recupero energetico**;
- la **produzione di compost di alta qualità** da avviare in agricoltura.

<sup>89</sup> Nel 2012 è stato pubblicato *Towards the Circular Economy: Economic and business rationale for an accelerated transition*. Il report è stato commissionato dalla Fondazione Ellen Mac Arthur Foundation e scritto da McKinsey & Company. Si veda inoltre il pacchetto della Economia Circolare della Commissione Europea (Closing the Loop - An EU Action Plan for the Circular Economy" [COM(2015) 614 final].

Per quanto riguarda la raccolta e trasporto dei rifiuti prodotti, la società **Aquaser**, controllata da Acea, principalmente a beneficio delle società idriche del Gruppo **raccolge i fanghi prodotti dal ciclo di depurazione delle acque reflue civili** affinché siano trattati ed utilizzati, ad esempio, in agricoltura.

Nel seguito si approfondiscono alcuni aspetti operativi legati alle attività citate, cercando di mettere in luce **l'elevato livello di competenze e le tecnologie avanzate che una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti richiede**.

## IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI: UNA GESTIONE SOSTENIBILE

Il Gruppo Acea, tramite la società **SAO** (Servizi Ambientali Orvieto), gestisce nel comune di Orvieto, in Umbria, un importante polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti urbani, dove svolge attività di **selezione, compostaggio e invio in discarica**, nel rispetto dei sistemi di gestione certificati (si veda *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*). 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 2015 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a 93.865 tonnellate, di cui 6.981 tonnellate provenienti da raccolta differenziata.

Non tutti sono inviati a discarica: circa 7.031 tonnellate (il 7,5%) di vetro, carta e cartone, ferro e plastica sono mandate a recupero. Solitamente l'impianto consuma anche una quota di energia da un impianto fotovoltaico (più del 30%) ma nel 2015 a causa del revamping dell'impianto, la quota da FV è stata pari a circa l'1,4 % del totale consumato. Da aprile 2016 l'impianto sarà completamente riattivato.

È stata completata, a fine 2015, ed è in fase di collaudo, una **nuova linea di trattamento anaerobico** della matrice organica dei rifiuti, che consentirà la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas liberato dalla digestione (vedi il box di approfondimento). L'obiettivo è la realizzazione di un moderno e innovativo polo impiantistico di smaltimento dei rifiuti e recupero di materie con produzione di energia rinnovabile.

### IL RECUPERO DI ENERGIA DA BIOGAS

x

In alcuni impianti, oltre al trattamento aerobico (compostaggio), viene eseguita anche la **digestione anaerobica**. La digestione anaerobica è un processo di conversione di tipo biochimico che avviene in assenza di ossigeno e consiste nella demolizione, ad opera di microrganismi, di sostanze organiche complesse (lipidi, protidi, glucidi) contenute nei vegetali e nei sottoprodotti di origine animale. Tale processo produce un gas (biogas), che può essere bruciato per produrre energia elettrica e calore; in tal modo è possibile diminuire il livello di emissioni inquinanti della discarica e migliorarne la gestione, grazie alla conseguente diminuzione dei volumi legata al riciclo dell'umido.

Presso il polo impiantistico SAO è in corso la fase di collaudo di un'importante opera di revamping per l'attivazione, a inizio 2016, di un **nuovo impianto linea di digestione anaerobica della matrice organica dei rifiuti**, che consentirà la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas prodotto dalla digestione. Il potere calorifico del biogas infatti, pari a circa 4.250 kCal/Nm<sup>3</sup>, sarà sfruttato attraverso l'installazione di un impianto di cogenerazione a combustione interna, attraverso il quale si potrà produrre energia (elettrica e termica).

Al momento, nella discarica per rifiuti non pericolosi avviene, nel materiale conferito, un processo di decomposizione (biodegradazione) e mineralizzazione della sostanza organica svolto da batteri aerobi, per via della presenza di ossigeno tra i rifiuti. Una volta consumato l'ossigeno, intervengono i batteri anaerobi (non più in presenza di aria) che proseguono il processo di degradazione e formano biogas. Il biogas prodotto, sia dalla discarica in esercizio che da quella esaurita, viene captato e avviato a un apposito impianto per il suo recupero energetico, costituito principalmente da due motori a combustione interna, situati in prossimità della discarica in esercizio. In particolare, nella discarica sono stati realizzati camini drenanti per il biogas (principali e secondari). Tutti i camini sono collegati all'impianto di sfruttamento energetico, ad eccezione di quelli che si trovano nei lotti in coltivazione. L'impianto di sfruttamento energetico del biogas è gestito, con proprio personale, da una società terza (ICQ Srl) opportunamente qualificata che detiene la prevista autorizzazione all'esercizio delle attività di recupero.

La captazione del biogas contribuisce anche a evitare la diffusione di cattivi odori nell'aria e permette di abbattere l'emissione di metano (gas serra con un potere di riscaldamento 20 volte quello della CO<sub>2</sub>) in atmosfera, riducendo l'effetto serra in ossequio ai principi del Protocollo di Kyoto. Inoltre, il suo utilizzo per la produzione di energia elettrica consente di evitare l'emissione di CO<sub>2</sub> prodotta dalla combustione da fonti convenzionali fossili, quali petrolio e carbone. Quindi l'effetto positivo è doppio: da un lato si verifica una riduzione dell'emissione di gas serra e dall'altro cresce la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Approfondimenti: Quaderni di Acea n.3: la gestione industriale dei rifiuti per uno sviluppo sostenibile.  
[http://www.acea.it/section.aspx/it/quaderni\\_acea](http://www.acea.it/section.aspx/it/quaderni_acea).

## L'INCENERIMENTO RIFIUTI E IL RECUPERO ENERGETICO

Il processo di incenerimento dei rifiuti, considerato dall'Unione Europea come valido se accoppiato al recupero energetico di rifiuti, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico (il recupero energetico, appunto), consente di ottenere la notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione biologica dei rifiuti.

In Acea, la società **A.R.I.A.** cura il processo di termovalorizzazione tramite **due impianti**, uno sito a San Vittore del Lazio e l'altro a Terni. Entrambi gli impianti operano nel rispetto di sistemi di gestione certificati (si veda *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*).

**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), oggi denominato **Combustibile Solido Secondario (CSS)** pur trattandosi della stessa tipologia di prodotto.

Dal punto di vista della **potenza di generazione elettrica**, ciascuna linea vale 12 MW<sub>e</sub>, **per un totale di circa 36 MW<sub>e</sub> a regime**. Tuttavia, una delle tre linee di produzione, la 1, è in fase di revamping, che sarà completata entro il 2016, pertanto, la **potenza elettrica effettiva disponibile è circa 24 MW**, con la quale nel 2015 è stata prodotta energia elettrica **per 225 GWh**. Come inceneritore di rifiuti, la capacità di trattamento dell'impianto, **nel 2015, è stata di 239.871 t**, e a regime potrà essere di circa 360.000 t/anno<sup>90</sup>. Per le tecnologie particolarmente avanzate, utilizzate per la sua costruzione, e per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone, l'impianto di San Vittore svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio.

<sup>90</sup> Tale quantitativo massimo è subordinato a nuova procedura di Valutazione d'Impatto Ambientale- che ad oggi consente la termovalorizzazione di un massimo di 300.000 t/anno.

**TABELLA N. 48****IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2013-2015)**

|                                  | u. m.      | 2013    | 2014    | 2015    |
|----------------------------------|------------|---------|---------|---------|
| combustibile termovalorizzato    | t          | 224.220 | 224.336 | 239.871 |
| energia elettrica lorda prodotta | GWh        | 202,23  | 205,09  | 225,35  |
| rendimento di conversione (*)    | kWh/kg CSS | 0,90    | 0,91    | 0,94    |

(\*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta (gwh) e quantità di CSS termovalorizzato (t).

L'impianto di Terni, recentemente sottoposto a un radicale intervento di revamping, è costituito da un'unica linea di termovalorizzazione di potenza pari a circa 12 MW<sub>e</sub> e uti-

lizza come combustibile **pulper di cartiera**, scarti derivanti dalla lavorazione della cellulosa per la produzione di carta.

**TABELLA N. 49****IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2013-2015)**

|                               | u. m.         | 2013   | 2014   | 2015   |
|-------------------------------|---------------|--------|--------|--------|
| pulper termovalorizzato       | t             | 69.417 | 99.397 | 99.892 |
| energia prodotta lorda        | GWh           | 57,86  | 81,95  | 81,52  |
| rendimento di conversione (*) | kWh/kg pulper | 0,83   | 0,82   | 0,82   |

(\*) Rapporto l'energia elettrica lorda prodotta (GWh) e quantità di pulper termovalorizzato (t).

Poiché le tecnologie digitali porteranno ad una società sempre più "no paper", per raggiungere una maggiore flessibilità operativa dell'impianto è stata richiesta l'autorizzazione all'utilizzo di altre tipologie di rifiuti, provenienti ad esempio dallo scarto delle piattaforme di raccolta differenziata dell'Umbria. L'iter è stato avviato nel 2014 ed è tutt'ora in corso.

Per entrambi i termovalorizzatori si evidenziano due indici: il primo mette in rapporto l'energia prodotta e le ore di funzionamento e più tale rapporto risulta elevato migliore è da considerarsi la performance dell'impianto; presso il termovalorizzatore di S. Vittore del Lazio le ore di funzionamento di media, per ciascuna delle due linee, nel 2015 sono state 8.350 (16.700 ore totali), per un totale di energia prodotta di circa 225.350 MWh e l'indicatore risulta pertanto pari a 13,5 MWh/h, in aumento rispetto ai 12,7 MWh/h del 2014 (a fronte di 8.050 ore di funzionamento come media dello scorso anno). Presso il termovalorizzatore di Terni le ore di funzionamento sono state 8.167 per un totale di energia prodotta di 81.520 MWh e l'indicatore è risultato pari a circa 10,0 MWh/h (in lieve calo rispetto a 10,4 MWh/h dello scorso anno, a fronte di 7.884 ore di funzionamento)

Il secondo indice è basato sul rapporto tra rifiuti prodotti (vale a dire gli scarti del processo) sulle ore di funzionamento che più si contrae più indica buone performance; presso l'impianto di S. Vittore del Lazio tale rapporto nel 2015 è rimasto costante (2,7 t/h), pur a fronte dell'aumento, in valore assoluto, degli scarti di processo; a Terni lo stesso indicatore è migliorato passando da 2,2 t/h a 2,0 t/h (si veda il *Bilancio ambientale*).

**LA PRODUZIONE DI COMPOST PER UN'AGRICOLTURA SOSTENIBILE**

Come già accennato, Aquaser opera nel settore dei servizi complementari al ciclo integrato delle acque, svolgendo l'attività di recupero e smaltimento dei fanghi di depurazione biologica e rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque. Gli impianti di cui Aquaser si avvale, due di Solemme ed uno di Kyklos, trattano **fanghi da depurazione** e la **frazione organica dei rifiuti solidi urbani (RSU)** per produrre il compost. I tre impianti di compostaggio si trovano, rispettivamente, ad Aprilia e Sabaudia (entrambi in provincia di Latina) e a Monterotondo Marittimo (Grosseto).

Nel 2015 Aquaser ha movimentato oltre **400.000 tonnellate di rifiuti**, di cui circa 170.000 tonnellate di fanghi di depurazione palabili, provenienti principalmente dalle società idriche del Gruppo Acea (165.000 tonnellate); che hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 4% a spandimento diretto in agricoltura;
- 70% a compostaggio.

Il restante 26% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

Per dati puntuali sulla produzione di compost si rimanda al *Bilancio ambientale*.

# AREA IDRICA

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, e Acea Ato 5.

Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dei grafici idrici e di pochi altri dati (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste società sono forniti nel capitolo *Schede società idriche*.

I dati ambientali delle società idriche comprese nel perimetro di rendicontazione sono imputati ad Acea al 100%.



**1.317 Mm<sup>3</sup>**  
VOLUMI DI ACQUA POTABILE  
IMMESSI IN RETE (GRUPPO):



CIRCA **49.800 km** DI RETE  
GESTITA A SERVIZIO DEL SISTEMA  
IDRO-POTABILE DEL GRUPPO



**332,5 Mm<sup>3</sup>**  
ACQUA POTABILE EROGATA  
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5

L'acqua è ormai considerata, a livello internazionale, come una risorsa alla quale prestare estrema attenzione perché è alla base del vivere umano e della sostenibilità degli ecosistemi. La gestione della risorsa idrica è uno dei core business del Gruppo e anche il monitoraggio dei consumi idrici diviene sempre più puntuale.

Acea, tramite società partecipate, gestisce il servizio idrico integrato (SII) in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni: Lazio, Campania, Umbria e Toscana, qualificandosi come leader nazionale del settore. È operativa anche all'estero<sup>91</sup> con società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali per svolgere attività

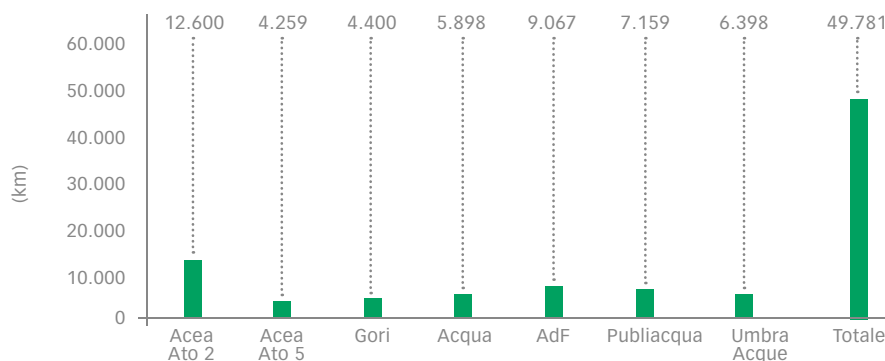
finalizzate al miglioramento del servizio idrico.

Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,6 milioni di abitanti**, con volumi di acqua potabile immessi in rete pari a circa **1.317 milioni di metri cubi** nel 2015.

Nel solo **ATO 2-Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 78<sup>92</sup> in gestione al 31 dicembre 2015 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, è stato di circa **660 milioni di metri cubi** (di cui 493 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino)<sup>93</sup>.

## GRAFICO N. 43

### LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2015)



**NB:** i chilometri di rete comprendono gli acquedotti.

<sup>91</sup> In Perù, Honduras e Repubblica Dominicana; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 3,6 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari all'1,7%. In base alle indicazioni di "materialità" GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo *Le attività estere*, al quale si rinvia.

<sup>92</sup> In altri 17 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

<sup>93</sup> Le voci di bilancio idrico nel 2015 (come già nel 2014) sono state calcolate mediante i criteri di calcolo forniti dall'AEEGSI (all. 2 della Determina n. 5/2014).

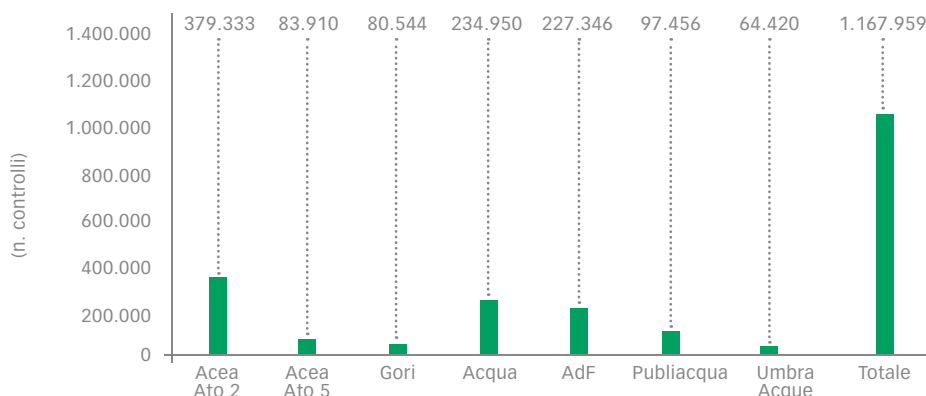


## LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Ogni società del Gruppo esegue, in modo programmato, i controlli sulla qualità delle acque potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depura-

zione. Le determinazioni analitiche sulle acque potabili distribuite agli utenti sono di rilievo fondamentale, in primo luogo per i riflessi sanitari che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in questo ambito, da tutte le società idriche, è rappresentata nel grafico n. 44.

**GRAFICO N. 44**  
**CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2015)**



Per quanto riguarda la città di Roma, la qualità della risorsa potabile erogata è molto elevata, grazie a caratteristiche di purezza e ottima mineralizzazione, mentre in ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque hanno presentato problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento. In questi ambiti, Acea Ato 2, ha compiuto, nel corso degli anni precedenti, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche (vedi paragrafo *La qualità in area idrica*, in capitolo *Clienti e collettività*).

Dato il rilievo delle attività di misure e controlli analitici sulle acque, le società del Gruppo hanno scelto di svolgerle sia in modo autonomo sia **tramite la controllata Acea Elabori, accreditata a norma ISO/IEC 17025** per eseguire e certificare analisi chimico-fisiche e batteriologiche in diverse matrici, compresa l'acqua (vedi tabella n. 50 per le analisi svolte per Acea Ato 2 e Acea Ato 5).

**TABELLA N. 50**  
**INDICATORI AMBIENTALI: DETERMINAZIONI ANALITICHE (2013-2015) E PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E A FROSINONE (2015)**

**DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI - ATO 2-LAZIO CENTRALE e ATO 5 LAZIO MERIDIONALE (2013-2015)**

**tipologia di acque analizzate**

|                                | n. determinazioni analitiche |                |                |
|--------------------------------|------------------------------|----------------|----------------|
|                                | 2013                         | 2014           | 2015           |
| acque potabili Acea Ato 2      | 307.391                      | 310.507        | 320.946        |
| acque potabili Acea Ato 5      | 96.233                       | 69.553         | 80.440         |
| acque reflue Acea Ato 2        | 164.130                      | 161.466        | 155.355        |
| acque di superficie Acea Ato 2 | 34.861                       | 31.437         | 40.562         |
| <b>totale</b>                  | <b>602.615</b>               | <b>572.963</b> | <b>597.303</b> |

**DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2013-2015)**

| area di prelievo        | n. punti di prelievo | n. campioni  |              |              | n. determinazioni analitiche |                |                |
|-------------------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|----------------|----------------|
|                         |                      | 2013         | 2014         | 2015         | 2013                         | 2014           | 2015           |
| captazione              | 45                   | 542          | 544          | 602          | 21.788                       | 21.996         | 22.556         |
| acquedotto e adduttrici | 26                   | 358          | 343          | 310          | 10.952                       | 10.451         | 9.411          |
| serbatoi/ centri idrici | 21                   | 246          | 283          | 274          | 8.426                        | 11.285         | 10.471         |
| reti di distribuzione   | 320                  | 3.783        | 4.095        | 3.965        | 124.802                      | 138.927        | 137.053        |
| <b>totale</b>           | <b>412</b>           | <b>4.929</b> | <b>5.265</b> | <b>5.151</b> | <b>165.968</b>               | <b>182.659</b> | <b>179.491</b> |

**CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E A FROSINONE (2015)**

| parametri                    | unità di misura        | valore medio 2015 | valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01) |
|------------------------------|------------------------|-------------------|---|
| <b>ROMA</b>                  |                        |                   |   |
| torbidità                    | NTU                    | <0,5              | senza variazioni anomale                    |
| temperatura                  | °C                     | 12,9              | non previsto                                |
| concentrazione ioni idrogeno | unità di pH            | 7,5               | >6,5 e < 9,5                                |
| conducibilità elettrica      | µS/cm a 20 °C          | 561               | <2500                                       |
| cloruri                      | mg/l Cl                | 10,1              | <250  |
| solfati                      | mg/l SO <sub>4</sub>   | 17,4              | <250  |
| calcio                       | mg/l Ca                | 95,8              | non previsto                                |
| magnesio                     | mg/l Mg                | 18,5              | non previsto                                |
| sodio                        | mg/l Na                | 8,14              | <200  |
| potassio                     | mg/l K                 | 4,84              | non previsto                                |
| durezza                      | °F                     | 31,5              | (*)   |
| cloro residuo libero         | mg/l Cl <sub>2</sub>   | 0,16              | (**)  |
| alcalinità                   | mg/l CaCO <sub>3</sub> | 314               | non previsto                                |
| residuo fisso calcolato      | mg/l                   | 401               | (***)                                       |
| nitriti                      | mg/l NO <sub>2</sub>   | <0,05             | <0,50                                       |
| ammoniaca                    | mg/l NH <sub>4</sub>   | <0,10             | <0,50                                       |
| fluoruri                     | mg/l F                 | 0,21              | <1,50                                       |
| bicarbonati                  | mg/l HCO <sub>3</sub>  | 383               | non previsto                                |
| carbonio organico totale     | mg/l C                 | 0,61              | senza variazioni anomale                    |
| ferro                        | µg/l Fe                | 7,29              | <200  |
| rame                         | mg/l Cu                | 0,003             | <1,0  |
| piombo                       | µg/l Pb                | 0,19              | <10   |
| cadmio                       | µg/l Cd                | <2,0              | <5,0  |
| cromo                        | µg/l Cr                | <5,0              | <50   |
| nicel                        | µg/l Ni                | <2,0              | <20   |
| manganese                    | µg/l Mn                | 0,47              | <50   |
| arsenico                     | µg/l As                | 1,21              | <10   |
| vanadio                      | µg/l V                 | 2,50              | <140  |
| trialometani totali          | µg/l                   | 1,46              | <30   |
| tricloroetilene              | µg/l                   | <0,10             | <10   |
| tetracloroetilene            | µg/l                   | <0,10             | <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   |

**FROSINONE**

|                              |                        |        |                          |
|------------------------------|------------------------|--------|--------------------------|
| torbidità                    | NTU                    | <0,5   | senza variazioni anomale |
| temperatura                  | °C                     | 13,1   | non previsto             |
| concentrazione ioni idrogeno | unità di pH            | 7,63   | >6,5 e < 9,5             |
| conducibilità elettrica      | µS/cm a 20 °C          | 462,7  | <2500                    |
| cloruri                      | mg/l Cl                | 6,9    | <250                     |
| solfati                      | mg/l SO <sub>4</sub>   | 7,8    | <250                     |
| calcio                       | mg/l Ca                | 85     | non previsto             |
| magnesio                     | mg/l Mg                | 14,1   | non previsto             |
| sodio                        | mg/l Na                | 4,87   | <200                     |
| potassio                     | mg/l K                 | 1,3    | non previsto             |
| durezza                      | °F                     | 27,0   | (*)                      |
| cloro residuo libero         | mg/l Cl <sub>2</sub>   | 0,14   | (**)                     |
| alcalinità                   | mg/l CaCO <sub>3</sub> | 275    | non previsto             |
| residuo fisso calcolato      | mg/l                   | 336,42 | (***)                    |
| nitriti                      | mg/l NO <sub>2</sub>   | <0,05  | <0,50                    |
| ammoniaca                    | mg/l NH <sub>4</sub>   | 0,26   | <0,50                    |
| fluoruri                     | mg/l F                 | 0,16   | <1,50                    |
| bicarbonati                  | mg/l HCO <sub>3</sub>  | 377    | non previsto             |
| carbonio organico totale     | mg/l C                 | 0,63   | senza variazioni anomale |
| ferro                        | µg/l Fe                | 21,70  | <200                     |
| rame                         | mg/l Cu                | 0,006  | <1,0                     |
| piombo                       | µg/l Pb                | 0,48   | <10                      |
| cadmio                       | µg/l Cd                | <0,2   | <5,0                     |
| cromo                        | µg/l Cr                | <5,0   | <50                      |
| nicel                        | µg/l Ni                | 4,28   | <20                      |
| manganese                    | µg/l Mn                | 1,35   | <50                      |
| arsenico                     | µg/l As                | <1,0   | <10                      |
| vanadio                      | µg/l V                 | 3,07   | <140                     |
| trialometani totali          | µg/l                   | 3,35   | <30                      |
| tricloroetilene              | µg/l                   | <0,10  | <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                   | <0,004 | <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



CIRCA **151.200 tonnellate**  
FANGHI TOTALI PRODOTTI  
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5

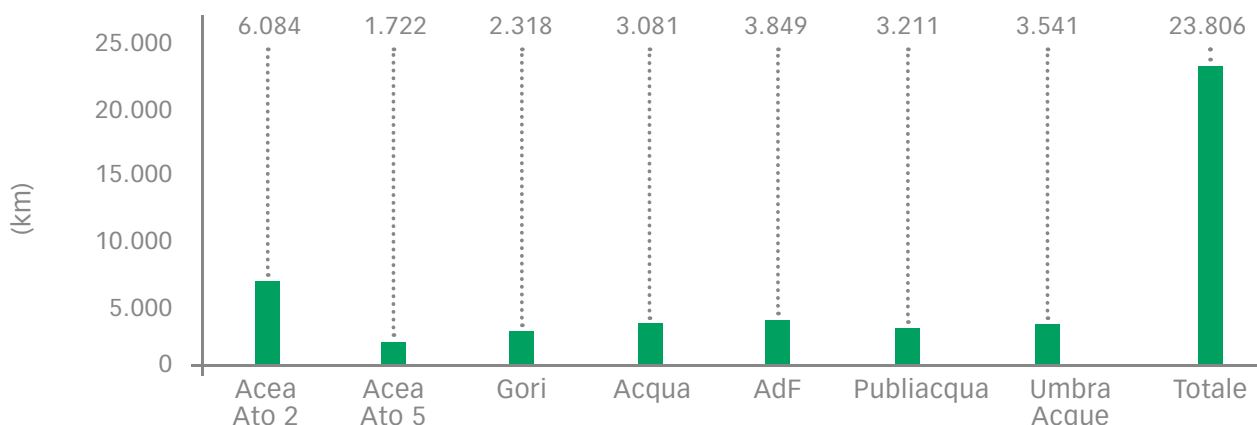


CIRCA **110.000 tonnellate**  
FANGHI RECUPERATI  
IN AGRICOLTURA E COMPOSTAGGIO  
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5  
(il 73% del totale)

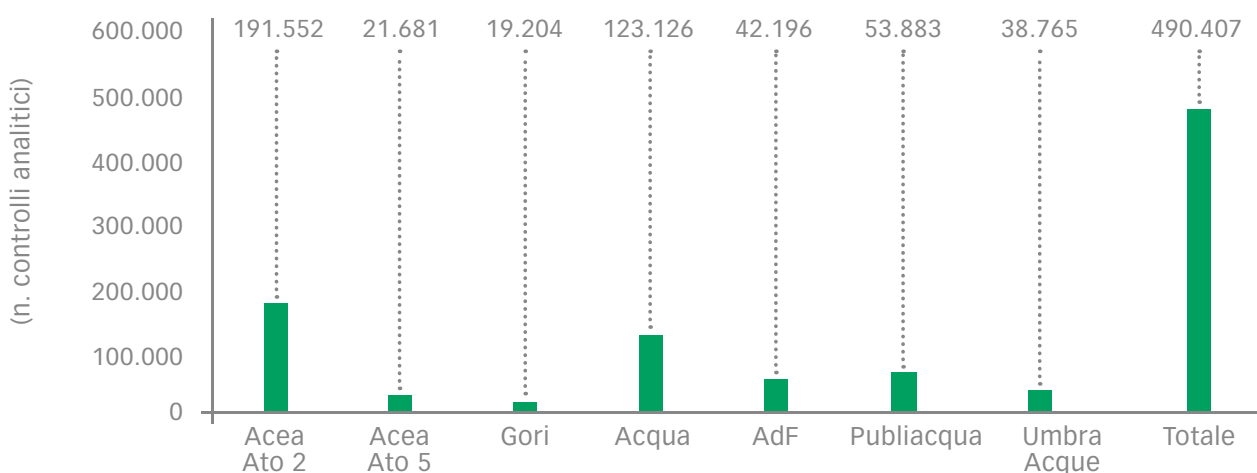
Il servizio idrico integrato include il governo del sistema depurativo posto a presidio dell'ultima fase del ciclo industriale prima della restituzione della risorsa all'ambiente. L'acqua, che è stata utilizzata per i diversi scopi civili, viene raccolta attraverso le condotte fognarie ed avviata nei depuratori, dove avviene la rimozione degli inquinanti tramite processi fisici (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e biologici (degradazione aerobica della sostanza organica con batteri). L'acqua in uscita dall'impianto, dopo aver subito i trattamenti

di depurazione necessari, 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. Grazie a circa 850 impianti di depurazione, i **volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo** sono stati, nel 2015, circa 900 milioni di metri cubi. Le reti fognarie gestite sono pari a circa 23.800 km.

**GRAFICO N. 45**  
**RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2015)**



**GRAFICO N. 46**  
**CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2015)**



Per le società operative in area laziale, i volumi di acque reflue trattate e la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, sono riportate nelle tabelle nn. 51 e 52.

**TABELLA N. 51**  
**COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO (2013-2015)**

| società    | 2013      |             | 2014      |             | 2015      |             |
|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|            | fognatura | depurazione | fognatura | depurazione | fognatura | depurazione |
| Acea Ato 2 | 91,5%     | 87,5%       | 91,7%     | 87,8%       | 88,5%     | 84,9%       |
| Acea Ato 5 | 67,3%     | 55,5%       | 67,1%     | 55,4%       | 66,5%     | 54,6%       |

**TABELLA N. 52**  
**VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO (2013-2015) (Mm<sup>3</sup>)**

| società    | 2013  | 2014  | 2015  |
|------------|-------|-------|-------|
| Acea Ato 2 | 639,6 | 651,6 | 623,1 |
| Acea Ato 5 | 26,5  | 26,6  | 27,0  |

Nella sola area "storica" di Roma e Fiumicino, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2015 circa 530 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in leggera flessione rispetto ai circa 560 milioni di metri cubi di acque reflue trattate nel 2014.

Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2, (complessivamente sono 174), si arriva ad un **volume totale di circa 623 milioni di metri cubi di acque reflue trattate**, in diminuzione del 4% rispetto al 2014, in linea con una minore produzione dovuta

nel complesso ad un anno piuttosto siccitoso.

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. 53. Altri indicatori di efficienza di depurazione sia di Acea Ato 2 sia di Acea Ato 5 sono descritti nella sezione *Le performance di sostenibilità ambientale – area idrica del Bilancio ambientale*.

**TABELLA N. 53**  
**PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA – COMUNE DI ROMA (2015)**

| parametro                              | depuratore Roma Sud     | depuratore Roma Nord | depuratore Roma Est | depuratore Ostia | limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06) |
|--|-------------------------|----------------------|---------------------|------------------|---|
|  | media dei valori (mg/l) |                      |                     |                  |   |
| BOD <sub>5</sub>                       | 13                      | 8                    | 8                   | 5                | ≤ 25  |
| COD                                    | 38                      | 23                   | 20                  | 21               | ≤ 125   |
| SST                                    | 18                      | 18                   | 11                  | 8                | ≤ 35  |
| azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso) | 8                       | 11                   | 7                   | 7                | -   |
| fosforo                                | 1                       | 2                    | 1                   | 3                | -   |
| valori assoluti (t)                    |                         |                      |                     |                  |   |
| COD                                    | 11.301                  | 2.212                | 2.743               | 556              | -   |
| SST                                    | 5.353                   | 1.731                | 1.490               | 212              | -   |

I **fanghi prodotti** durante il processo di depurazione sono **reimpiegati in agricoltura**, direttamente tramite spandimento sul terreno, o previo compostaggio.

In termini quantitativi, **il 73% del totale dei fanghi di Acea Ato 2 e Acea Ato 5** sono stati recuperati (si veda anche il paragrafo *La produzione di compost*, nel capitolo *Area Ambiente*).

# L'USO DI ENERGIA E ACQUA

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Il perimetro di rendicontazione del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Elabori, Acea Produzione, A.R.I.A. con i due termovalorizzatori e Aquaser con i tre impianti di compostaggio. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5.

## I CONSUMI ENERGETICI

### I consumi energetici del Gruppo

Nel seguito si illustrano i **consumi energetici diretti** delle principali società 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. 54), e i **consumi energetici indiretti, che includono le perdite** che si verificano nella

rete di distribuzione elettrica di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto (tabella n. 55).

I **consumi totali** di energia, **diretti e indiretti**, ammontano nel 2015 a **circa 10.000 TJ** (nel 2014 pari a 9.487 TJ). L'aumento è dovuto, principalmente, ai maggiori consumi diretti del comparto waste to energy, in linea con un aumento della produzione di energia da parte dei termovalorizzatori stessi.

TABELLA N. 54  
CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2013-2015)

| energia per fonte  | 2013                         | 2014<br>TJ<br>(GWh)          | 2015                         |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento e per riscaldamento uffici) | 725,5<br>(201,5)             | 579,2<br>(160,9)             | 577,5<br>(160,4)             |
| gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)                   | 35,2<br>(9,8)                | 17,2<br>(4,8)                | 40,6<br>(11,3)               |
| CDR/CSS e pulper (waste to energy)   | 4.446,5<br>(1.235,1)         | 5.150,4<br>(1.430,7)         | 5.646,6<br>(1.568,5)         |
| benzina (autotrasporto) (*)  | 20,8<br>(5,8)                | 13,4<br>(3,7)                | 13,4<br>(3,7)                |
| diesel (autotrasporto) (*)   | 24,4<br>(6,8)                | 35,0<br>(9,7)                | 35,0<br>(9,7)                |
| GPL (riscaldamento)  | 0,6<br>(0,2)                 | 0,6<br>(0,2)                 | 0,8<br>(0,2)                 |
| <b>totale</b>  | <b>5.253,0<br/>(1.459,2)</b> | <b>5.795,7<br/>(1.609,9)</b> | <b>6.313,9<br/>(1.753,9)</b> |

(\*) I dati autoparco 2015 sono stati considerati pari ai dati 2014 per indisponibilità delle informazioni al momento della pubblicazione.

**NB:** i dati includono A.R.I.A., Acquaser, Acea Produzione, Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica e Acea Produzione.

**TABELLA N. 55**  
**CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2013-2015)**

|   | 2013                         | 2014<br>TJ<br>(GWh)          | 2015                         |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto | 1.512,7<br>(420,2)           | 1.332,4<br>(370,1)           | 1.341,8<br>(373,0)           |
| perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica       | 182,6<br>(50,71)             | 186,5<br>(51,80)             | 198,0<br>(55,0)              |
| perdite di calore nella rete di teleriscaldamento                 | 82,1<br>(22,8)               | 68,0<br>(18,9)               | 28,8<br>(8,0)                |
| consumi per illuminazione pubblica                                | 669,2<br>(185,9)             | 669,2<br>(185,9)             | 602,4<br>(167,3)             |
| consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti                | 18,4<br>(5,1)                | 12,6<br>(3,5)                | 7,9<br>(2,2)                 |
| consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile | 711,6<br>(197,7)             | 699,5<br>(194,3)             | 788,8<br>(219,1)             |
| consumi elettrici per depurazione acqua reflua                    | 646,9<br>(179,7)             | 689,8<br>(191,6)             | 685,1<br>(190,3)             |
| consumi di energia elettrica per gli uffici                       | 41,4<br>(11,5)               | 33,12<br>(9,2)               | 36,72<br>(10,2)              |
| <b>totale consumi indiretti di energia</b>                        | <b>3.864,9<br/>(1.073,6)</b> | <b>3.691,1<br/>(1.025,3)</b> | <b>3.689,5<br/>(1.025,1)</b> |

**NB:** i dati del triennio includono i consumi di A.R.I.A., Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

I trend degli **indici di intensità di consumo energetico** sono riportati nella tabella 56.

**TABELLA N. 56**  
**INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2014-2015)**

| <b>Indice di intensità di consumo energetico</b>  | <b>u.m.</b>        | 2014   | 2015   |
|---|--------------------|--------|--------|
| energia elettrica consumata dal Gruppo per ricavi consolidati                                       | TJ/M€              | 3,12   | 3,43   |
| energia elettrica consumata per illuminazione pubblica per punto luce                               | TJ/punto luce      | 0,0035 | 0,0031 |
| energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2 per acqua erogata                                  | TJ/Mm <sup>3</sup> | 3,124  | 3,387  |
| energia elettrica consumata da Acea Ato 2 per servizio di fognatura per km di rete fognaria         | TJ/km              | 0,0260 | 0,0254 |
| energia elettrica consumata da Acea Ato 2 nel processo di depurazione per abitanti equivalenti (AE) | TJ/Milioni AE      | 28,40  | 27,54  |
| energia elettrica consumata da Acea Ato 5 - servizio di fognatura per km di rete fognaria           | MJ/km              | 5,641  | 5,937  |
| energia elettrica consumata da Acea Ato 5 per servizio di depurazione per acqua reflua trattata     | TJ/Mm <sup>3</sup> | 1,773  | 1,848  |

### I consumi energetici fuori dal Gruppo

A partire dal 2015 Acea ha avviato il monitoraggio, tramite questionari specifici, del consumo energetico fuori dal Gruppo, lungo la supply chain.

A dicembre 2015 il questionario è stato inviato ai fornitori

più rappresentativi rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. [in attesa dati da consolidato per calcolo] Grazie alla risposta di 14 di essi (pari al 19% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori), si sono stimati in circa 206.871 GJ i loro consumi energetici complessivi<sup>94</sup>.

<sup>94</sup> Una prima indagine era stata svolta nel 2014, con un perimetro più contenuto, che aveva consentito una stima dei consumi pari a 8.953 MWh (8.953\*3,6= 32.231 GJ), inserita nel CDP 2014. I dati di biennio non sono pertanto direttamente confrontabili.

## I CONSUMI IDRICI

I consumi idrici del Gruppo, illustrati nella tabella n. 57, si riferiscono sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. L'aumento nei consumi per

usi civili, registrato dal 2014, non si è ancora ridimensionato, benché sia da sottolineare che è in atto una revisione delle utenze e delle attribuzioni del consumo.

**TABELLA N. 57**  
**CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2013-2015)**

|  | 2013               | 2014        | 2015        |
|--|--------------------|-------------|-------------|
|  | (Mm <sup>3</sup> ) |             |             |
| processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*)<br>(fonte: acquedotto, pozzi) | 0,11               | 0,11        | 0,12        |
| uso civile/sanitario (**)<br>(fonte: acquedotto)   | 1,43               | 1,70        | 2,04        |
| <b>totale consumi di acqua</b>   | <b>1,54</b>        | <b>1,81</b> | <b>2,16</b> |

(\*) 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.

(\*\*) Le società cui si riferisce il dato sono: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Produzione, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5, SAO (dal 2014), A.R.I.A.

Presso alcuni impianti sono in via di completamento progetti finalizzati a recuperare acqua reflua di processo per riutilizzarla ad uso industriale. In particolare, presso l'impianto di compostaggio di Kyklos è prevista al 2016<sup>95</sup> la messa in esercizio di un impianto di trattamento delle acque reflue riutilizzabili nel ciclo industriale. Presso il polo di trattamento rifiuti di SAO (Orvieto) è operativo un sistema di raccolta dell'acqua piovana proveniente dai tetti della sede e dell'edificio trattamento per il reintegro della riserva antincendio. Inoltre, presso il termovalorizzatore di Terni, benché l'uso di acqua nei processi sia molto diminuito dopo il recente revamping, quando necessario si utilizza l'acqua piovana nei processi produttivi. Presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, infine, si è pianificato un intervento per il trattamento delle acque di prima pioggia per il loro riutilizzo nel processo.

### Perdite idriche

La gestione sostenibile della risorsa idrica, oltre all'uso che ne viene fatto, include anche il tema del contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione, nella consapevolezza delle difficoltà che questa attività comporta e delle ingenti risorse necessarie. Acea Ato 2, nel 2015, ha proseguito le attività di studio delle reti di distribuzione e ricerca perdite idriche, condotte in collaborazione con la società Acea Elabori, in base all'approccio della "distrettualizzazione". L'attività, fondamentalmente coincidente con l'esecuzione di campagne di monitoraggio di pressione e portata, finalizzate alla ricostruzione del funzionamento della rete, si è concentrata a Velletri, interessata da frequenti crisi idriche, e, a Roma, in alcune zone dei Municipi XIV e XV. In particolare, a **Velletri**, si è raggiunta l'eliminazione delle turbanzioni dell'erogazione idrica **per la parte nord del territorio comunale** e sono stati pianificati nuovi interventi di bonifica e razionalizzazione del sistema di approvvigionamento che consentiranno ulteriori recuperi della continuità del servizio. Anche ad **Olevano Romano**, dove si verificava una situazione analoga a quella di Velletri, si è riusciti, nell'anno, grazie agli interventi di ricerca perdite, distrettualizzazione e bonifica, ad eliminare la necessità di turnazione. Acea Ato 5, a sua volta, ha proseguito l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e re-**

**cupero perdite**, con **oltre 380 interventi per ricerca perdite occulte**; in particolare i lavori si sono svolti presso i comuni di Cassino, Rocca d'Evandro e Cervaro. Un'altra attività di rilievo è stata lo **studio pilota** per il comune di **Isola del Liri** condotto con la consulenza tecnica della Società Ingegnerie Toscane, atto a ridurre la dotazione idrica complessiva del comune, mettendo in campo, da un lato, un **riassetto delle pressioni di esercizio** della rete idrica e una **massiccia ricerca delle perdite occulte** sul territorio e, dall'altro, la distrettualizzazione delle zone servite dai diversi serbatoi. Ciò ha consentito il **recupero di circa 25 l/s** a favore delle utenze e la conseguente **eliminazione della necessità di numerose manovre** presso i serbatoi, nonché **l'abbassamento della pressione in rete nelle ore notturne**. A fine anno è stato avviato uno studio analogo anche per il comune di Fiuggi.

Il costante **monitoraggio del valore complessivo delle perdite reali** (grandezza A15 del DM 99/97) nelle reti di distribuzione idrica è il sistema più utilizzato per misurare l'efficacia delle azioni di contenimento messe in campo dagli operatori. Un progressivo trend in diminuzione dei volumi persi è infatti il segnale positivo di una gestione di successo che riesce a limitare le rotture nelle tubature e a ridurre i malfunzionamenti negli impianti. Per rendere confrontabili i dati tra diversi operatori e definire le grandezze che concorrono alla loro stima, il DM 99/97 fornisce il modello di riferimento. Già nel **2014**, tuttavia, **l'AEEGSI con la Determina n. 5/2014 ha introdotto alcune novità nel processo di calcolo**, che non rendono possibile il confronto con i dati relativi agli anni precedenti. La confrontabilità è possibile per il biennio 2014-2015. Per approfondimenti in merito **si veda il Bilancio Ambientale<sup>96</sup>**.

Il grafico n. 48 illustra il **modello indicato nel D.M. 99/97**, considerando le novità della citata Determina dell'AEEGSI.

Le **perdite reali<sup>97</sup> in Acea Ato 2**, con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino, nel 2015 sono risultate pari a **circa il 42% del totale immesso in rete**.

In **Acea Ato 5** (Frosinone) le perdite reali 2015 sono risultate pari al **67% circa dell'immesso in rete**.

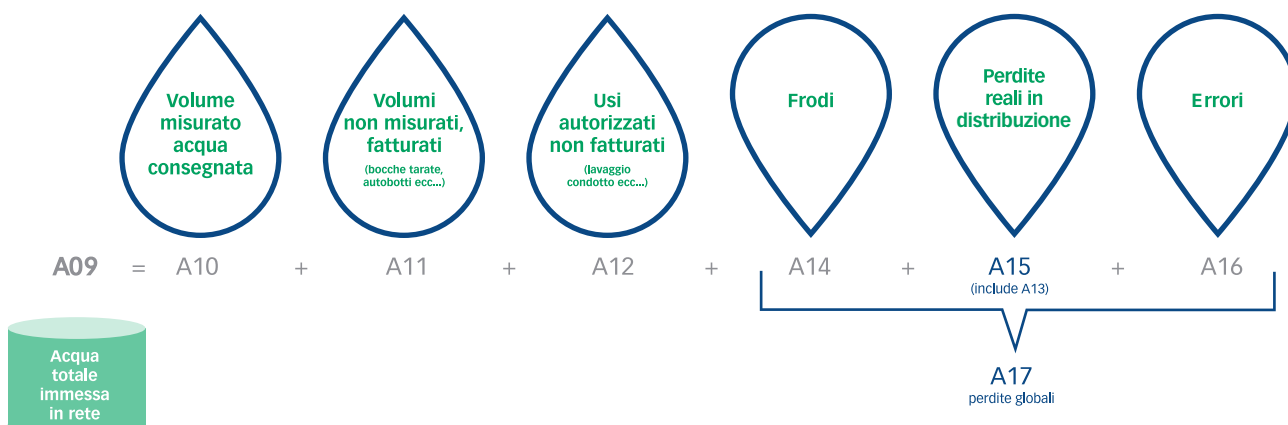
<sup>95</sup> La sezione di trattamento delle acque reflue per il loro utilizzo nel processo, completata nel 2013, è ancora in fase di collaudo a causa del sequestro dell'impianto intercorso a luglio 2014 e protrattosi per tutto il 2015.

<sup>96</sup> I bilanci idrici delle società di Campania, Umbria e Toscana, consolidate a patrimonio netto nel 2015, si possono esaminare nel capitolo *Schede società idriche*.

<sup>97</sup> Le perdite reali, secondo l'AEEGSI, Determina n.5/2014, sono indicate dalla grandezza (A13 + A15); esse quantificano solo le perdite dovute ai guasti e 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), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).



**GRAFICO N. 47**  
**LE PERDITE REALI IDRICHE (modello del DM 99/97 integrato dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI)**



**NB:** secondo la Determina n.5/2014 dell'Autorità, la voce A15 "perdite reali" include anche la voce A13 "guasti" del DM 99/97.

## EMISSIONI E MOBILITÀ

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Elabori, 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.

### LE EMISSIONI IN ATMOSFERA E LA MOBILITÀ DEL GRUPPO

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea**, in particolare agli impianti di **termovalorizzazione**, viene effettuato tramite **analizzatori chimici** che campionano in continuo i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri, 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 limiti di legge** (vedi tabella n. 58); ciò nonostante, prosegue la ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti

sotto il profilo della qualità delle emissioni. 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 spinge, in fase annuale di programmazione degli obiettivi di miglioramento, verso target di contenimento degli inquinanti alle emissioni sempre più sfidanti.

### SISTEMA DI ABBATTIMENTO DELLE EMISSIONI PRESSO IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO

Nell'impianto di San Vittore del Lazio 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 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<sub>x</sub>)**, denominato DENO<sub>x</sub>, che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, da cui deriva come risultato azoto. Per questo sistema sarà realizzato un intervento di efficientamento energetico che consentirà di ridurre gli attuali consumi di metano del 70% circa (la reazione tra ammoniaca e NO avviene a temperatura relativamente elevata, pertanto è necessaria una fonte di calore).

Il sistema è completato da un ventilatore, 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.

TABELLA N. 58

## EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2013-2015)

| inquinante  | u. m.               | impianto San Vittore del Lazio |         |         | impianto Terni |                              |         |         |             |
|---|---------------------|--------------------------------|---------|---------|----------------|------------------------------|---------|---------|-------------|
|   |                     | parametro di riferimento (*)   | 2013    | 2014    | 2015           | parametro di riferimento (*) | 2013    | 2014    | 2015        |
| HCl   | mg/Nm <sup>3</sup>  | 8                              | 0,051   | 0,030   | 0,185          | 10                           | 4,780   | 3,800   | 3,840       |
| NO <sub>x</sub>                                     | mg/Nm <sup>3</sup>  | 70                             | 25,506  | 24,909  | 22,105         | 200                          | 92,130  | 146,940 | 139,480     |
| SO <sub>2</sub>                                     | mg/Nm <sup>3</sup>  | 40                             | 0,012   | 0,015   | 0,035          | 50                           | 0,410   | 0,270   | 0,170       |
| HF  | mg/Nm <sup>3</sup>  | 1                              | 0,006   | 0,022   | 0,030          | 1                            | 0,190   | 0,230   | 0,220       |
| CO  | mg/Nm <sup>3</sup>  | 40                             | 3,654   | 2,086   | 1,200          | 50                           | 1,680   | 1,560   | 1,370       |
| polveri totali (particolato)                        | mg/Nm <sup>3</sup>  | 3                              | 0,003   | 0,012   | 0,020          | 10                           | 0,920   | 0,770   | 0,350       |
| IPA (idrocarburi policiclici aromatici)             | mg/Nm <sup>3</sup>  | 0,01                           | 0,00002 | 0,00002 | 0,00003        | 0,01                         | 0,00001 | 0,00003 | 0,00005     |
| diossine e furani (PCDD +PCDF)                      | ng/Nm <sup>3</sup>  | 0,1                            | 0,0052  | 0,0019  | 0,0010         | 0,1                          | 0,0093  | 0,0028  | 0,0166 (**) |
| metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V) | mg /Nm <sup>3</sup> | 0,5                            | 0,0042  | 0,0413  | 0,0418         | 0,5                          | 0,0069  | 0,0753  | 0,0501      |

(\*) I parametri di riferimento: D. Lgs. n. 133/2005, 2000/76/CE e AIA - medie giornaliere, sono distinti per ciascun impianto di termovalorizzazione.

(\*\*) Non c'è confrontabilità tra dato 2015 e anni precedenti in quanto presso l'impianto di Terni è stato avviato, a gennaio 2015, un piano di monitoraggio con campionatore in continuo. La frequenza e i valori misurati non sono comparabili ai precedenti.

**NB:** i dati dell'impianto di San Vittore si riferiscono a medie aritmetiche sulle due linee operative.

Come ogni anno, anche nel 2015 presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, si è provveduto al **monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai camini**, grazie all'uso di centraline fisse e mobili. Inoltre, viene periodicamente effettuato il monitoraggio della **qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti l'impianto.

Come in precedenza, anche nel 2015, presso le due **centraline fisse** poste nei comuni di San Vittore del Lazio e Cervaro, sono state svolte due campagne di monitoraggio, di 15 giorni ciascuna, per la determinazione dei metalli pesanti.

Sulla **centralina mobile**, dedicata a monitorare i dati nell'area dell'impianto di San Vittore del Lazio, sono stati monitorati in discontinuo, con frequenza semestrale e con campagne della durata di 15 giorni ognuna, i parametri PM<sub>10</sub>, PM<sub>2,5</sub> per la determinazione dei metalli pesanti, le diossine, gli IPA e i furani. Anche presso la centralina mobile 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 criticità** dei parametri ricercati.

Una considerazione particolare in tema di emissioni in atmosfera deve essere riservata **alle emissioni ad effetto serra**. Esse, secondo il documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o *GHG Protocol*), allineato con le ISO 14064 si distinguono in:

- emissioni di *Scope 1*: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- emissioni di *Scope 2*: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- emissioni di *Scope 3*: altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Acea già da alcuni anni quantifica le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> valutando la *carbon footprint* dei suoi singoli macro processi produttivi secondo le linee guida suddette del "*GHG Protocol*" ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)) e partecipando al CDP (si veda il box

dedicato al "Carbon Disclosure Project" nel paragrafo *Il contenimento delle emissioni di anidride carbonica*).

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 1** sono quelle dirette, provenienti dalle centrali termoelettriche del Gruppo, dai termovalorizzatori, quelle derivanti dal processo di riscaldamento, dagli autoveicoli dell'autoparco (con riferimento alle macchine a benzina e diesel), e infine dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>) dagli impianti di Acea Distribuzione. Come si può notare dai dati riportati in tabella 61 (si veda oltre) il contributo maggiore è dato dalla CO<sub>2</sub> emessa dagli impianti di termovalorizzazione, che dal 2013 non varia di molto; anche il contributo derivante dalle centrali di Acea Produzione rimane pressoché costante nell'ultimo triennio.

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 2** sono quelle indirette, derivanti dai consumi di energia elettrica da parte delle società del Gruppo Acea. Si tratta di emissioni che Acea monitora con regolarità, rendicontandole attraverso il *Carbon Disclosure Project* (vedi tabella 61).

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 3** sono rappresentate da **altre emissioni indirette** oltre a quelle di Scope 2 e includono le emissioni derivanti dall'acquisto di beni/servizi e di lavori, dai viaggi dei dipendenti per motivi di lavoro, dal pendolarismo dei dipendenti.

In particolare, a partire dal 2015 Acea ha intrapreso il monitoraggio dei propri fornitori per sensibilizzarli al contrasto degli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività. Si veda, più avanti, la tabella 61 per i dati.

L'impianto di Terni, 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 2013-2015, sono riportate in tabella n. 59.

TABELLA N. 59

**QUOTE DI EMISSIONE CO<sub>2</sub> DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (in tonnellate) (2013-2015)**

|                                 | 2013             |           | 2014             |           | 2015             |           |
|---------------------------------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|
|                                 | assegnate da PNA | effettive | assegnate da PNA | effettive | assegnate da PNA | effettive |
| Tor di Valle                    | 13.502           | 29.060    | 11.060           | 21.019    | 9.105            | 23.466    |
| Montemartini                    | 0                | 1.344     | 0                | 121       | 0                | 1.971     |
| Termovalorizzatore di Terni (*) | 0                | 97.329    | 0                | 127.728   | 0                | 120.286   |

(\*) Nel 2015 il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (9.105 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento.

**LE ASTE DI QUOTE DI EMISSIONE DI CO<sub>2</sub>**

x

Lo schema europeo di trading delle emissioni di anidride carbonica **European Union Emissions Trading Scheme** (EU ETS) è un sistema per lo scambio di quote di emissione di gas serra finalizzato alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nei settori energivori. Tale schema è attivo nell'Unione Europea dal 2005. Fino al 2012, l'assegnazione delle quote nell'EU ETS è avvenuta prevalentemente a titolo gratuito e sulla base delle emissioni storiche. Dal 2013 il **meccanismo cardine per l'assegnazione delle quote** è il collocamento a **titolo oneroso tramite asta**.

Le aste, rispetto all'assegnazione gratuita, garantiscono maggiore efficienza nella formazione di un prezzo di riferimento per la CO<sub>2</sub> in Europa e costituiscono uno stimolo all'internalizzazione dei costi ambientali derivanti dalle emissioni di gas serra, incentivando investimenti in **efficienza energetica e tecnologie pulite**. Inoltre, offrono **trasparenza** e armonizzazione tra Stati membri nell'**assegnazione delle quote**.

Le aste sono utilizzate per collocare:

- circa il 50% delle *European Union Allowances* (EUA), utilizzabili per adempiere agli obblighi di compensazione delle emissioni di tutti gli operatori soggetti alla Direttiva ETS, sia installazioni fisse che operatori aerei;
- il 15% delle *European Union Allowances Aviation* (EUA A), utilizzabili solo dagli operatori aerei.

I quantitativi delle quote da collocare sono pubblicati annualmente dalla Commissione, a valle della quantificazione delle quote da collocare gratuitamente. Le aste sono partite nel novembre 2012; quelle di quote EUA A sono ripartite a settembre 2014.

**Partecipano alle aste i produttori di energia elettrica** e gli impianti che si occupano della cattura, del trasporto e dello stoccaggio della CO<sub>2</sub> (Carbon Capture and Storage - CCS). Entrambi i settori devono approvvigionarsi sul mercato del carbonio delle quote necessarie per coprire il proprio fabbisogno di emissioni. I settori manifatturieri e quello dell'aviazione ricevono, invece, parte delle quote a titolo gratuito e ricorrono alle aste per la parte rimanente.

Le aste **si svolgono su piattaforme d'asta** individuate tramite gara d'appalto e gestite da mercati regolamentati nelle modalità previste dal Regolamento 1031/2010.

Attualmente le piattaforme operative sono tre. I soggetti obbligati all'EU ETS, siano essi impianti fissi o operatori aerei, potranno approvvigionarsi di quote su tutte le piattaforme, a prescindere della propria nazionalità.

**L'Italia** colloca all'asta, tramite il **GSE** – che è responsabile del collocamento delle quote in Italia –, il **9,31% del quantitativo complessivo di EUA** sul totale, che include sia le quote di proprietà dei 28 Stati membri sia le quote di Islanda, Norvegia e Liechtenstein, Paesi dello Spazio Economico Europeo che aderiscono all'EU ETS.

Per altre informazioni e dettagli: [www.gse.it](http://www.gse.it)

**Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra**

Un indice di intensità delle emissioni di gas a effetto serra è costituito dalle **emissioni di anidride carbonica di tipo Scope 2, derivanti dalle perdite sulla rete** di distribuzione di energia elettrica, **rispetto al totale di energia elettrica distribuita**. Nell'ultimo biennio l'indice passa da 0,0135 t/MWh a 0,0123 t/MWh, in diminuzione ed in linea con la decrescita delle perdite relative sulla rete (perdite

tecniche /energia elettrica distribuita). Si veda la tabella n. 61, più avanti, per altri indicatori di intensità delle emissioni di GHG.

Nella tabella n. 60 vengono riassunti i dati di emissione in atmosfera, con riferimento ai macro-inquinanti più rilevanti dovuti ai principali processi produttivi.

TABELLA N. 60

**LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO ACEA (2013-2015)**

| emissioni             | 2013   | 2014   | 2015   |
|-----------------------|--------|--------|--------|
|                       |        | (t)    |        |
| CO                    | 9,94   | 6,81   | 6,75   |
| NO <sub>x</sub>       | 155,03 | 177,12 | 190,86 |
| SO <sub>x</sub>       | 0,23   | 0,20   | 0,22   |
| polveri (particolato) | 0,46   | 0,50   | 0,32   |

**NB:** le emissioni si riferiscono alle società: A.R.I.A. e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio<sup>98</sup> hanno dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

### L'autoparco del Gruppo e Mobility management

Nel corso del 2014 il Mobility manager<sup>99</sup> di Acea ha somministrato ai dipendenti del Gruppo un questionario, veicolandolo tramite la intranet aziendale, finalizzato a comprendere come razionalizzare e ottimizzare gli spostamenti casa-lavoro del personale. Nel 2015 gli esiti del questionario sono stati elaborati: sui circa 4.200 dipendenti che hanno avuto accesso al questionario si sono ottenute 458 risposte; dalle rilevazioni è emersa una notevole disomogeneità sia rispetto al mezzo di trasporto utilizzato sia nella combinazione tra più mezzi, senza un unico trend su cui poter agire. Si è quindi deciso di promuovere in linea generale il trasporto collettivo, favorendo la riduzione dell'uso di auto privata, e conseguentemente delle emissioni correlate. La prima azione è stata quella di promuovere l'acquisto della Metrebus card<sup>100</sup> e la seconda di agevolare la mobilità ciclabile.

In coerenza con l'impegno nell'abbattimento delle emissioni in atmosfera, Acea presta attenzione al rinnovamento del parco autoveicoli aziendale.

Su un totale di veicoli del Gruppo pari, nel 2015, a circa 2.300 mezzi, circa 750 sono stati acquistati di recente e sono quindi di ultima generazione, per la maggior parte diesel. Per dati puntuali di consumi ed emissioni si veda la

tabella 61 e il Bilancio Ambientale.

Un contributo positivo, per quanto marginale, è stato fornito dai veicoli elettrici in uso presso le squadre operative di Acea Distribuzione (vedi anche box dedicato). Si tratta di veicoli leggeri full electric. Acea Distribuzione, sin dal 2012, ne monitora l'utilizzo in termini di:

- percorrenza media e massima su base giornaliera;
- consumo specifico in km/kWh;
- fattore di utilizzo della carica nominale delle batterie;
- kg di anidride carbonica non emessa;
- costo per km percorso e risparmio rispetto ad un utilizzo di autovetture simili a combustione interna.

Inoltre, nell'ambito del progetto sullo sviluppo della mobilità elettrica a Roma, già avviato da qualche anno e seguito, insieme con altri partner, da Acea Distribuzione, è proseguito nel 2015 l'iter autorizzativo per l'installazione di 88 stazioni di ricarica (si veda capitolo Clienti e collettività, La qualità in area energia, e il capitolo Istituzioni e impresa). Anche altre società stanno portando avanti un efficientamento del parco auto in uso: Acea Ato 2, ad esempio, grazie anche all'impulso dato dall'implementazione del Workforce Management, previsto dal programma Acea2.0 (vedi capitolo Personale), ha aumentato recentemente la percentuale di veicoli Euro 5 ed Euro 6 e dismesso 88 automezzi di vecchia immatricolazione. La società prevede, inoltre, di acquistare, nel 2016, un centinaio di veicoli di nuova immatricolazione, sempre nell'ottica del miglioramento ambientale e della riduzione di emissioni inquinanti e di CO<sub>2</sub>.

## LA MOBILITÀ ELETTRICA IN ACEA DISTRIBUZIONE

x

Le immatricolazioni di veicoli elettrici, in Italia, sono in aumento e pari a 1.460 nel 2015 (dato UNRAE) sia pure ancora in numero esiguo rispetto alle 1.583.618 immatricolazioni totali dell'anno. In Acea, il parco veicoli elettrici è in uso dalla società Acea Distribuzione che ne monitora i dati di utilizzo per verificarne la convenienza in termini ambientali ed economici. La flotta elettrica in dotazione è costituita da 43 veicoli Fiat Fiorino, con autonomia di circa 110 km a vettura, 8 ore di tempo di ricarica, 230 Vac (Volt in corrente alternata) di tensione di alimentazione della batteria, e un'energia a bordo pari a 22,2 kWh. I cicli di ricarica previsti sono 1.200. I veicoli sono equipaggiati in modo da supportare i tecnici nello svolgimento delle loro mansioni, rappresentando così delle vere "officine elettriche mobili".

Presso i centri operativi (entro aree private), e per ciascuno dei veicoli, Acea Distribuzione ha installato un quadro elettrico con apposita presa di ricarica (3 kW, monofase) accoppiata con un misuratore non fiscale. La positiva esperienza di utilizzo fin qui fatta ha portato Acea Distribuzione a intraprendere nel 2015 una revisione generale del suo parco veicoli elettrici.

Per quanto riguarda le emissioni di anidride carbonica, si è giunti, a dicembre 2015, ad un risparmio cumulato di CO<sub>2</sub> pari a circa 6.500 chili (\*), di cui 450 chili risparmiati nell'anno.

(\*) Per la produzione è stato considerato il dato di 386 g/kWh, riferito all'Italia, contenuto nel documento annuale 2011 dell'International Energy Agency - IEA; per le emissioni di CO<sub>2</sub> del veicolo equivalente a gasolio è stato considerato il dato 123 g/km contenuto nel catalogo della vettura.

### Mobilità: consumi e impatti

I consumi dei combustibili per l'autoparco sono descritti nel Bilancio Ambientale.

I dati delle emissioni dell'autoparco, in tabella n. 61, riflettono la scelta di utilizzare un parco auto alimentato prevalentemente a gasolio: sono quindi cresciute a partire dal 2014 le emissioni di ossidi di azoto, tipiche dei motori diesel,

mentre sia le emissioni di anidride carbonica sia quelle di monossido di carbonio risultano in diminuzione in coerenza con la minore età media delle autovetture. I dati autoparco del 2015 si considerano pari ai dati 2014 per indisponibilità dei dati al momento della pubblicazione del presente documento.

<sup>98</sup> Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

<sup>99</sup> Il decreto del Ministero dell'Ambiente 27/03/1998 dispone che le Organizzazioni con oltre 300 dipendenti adottino un Piano degli Spostamenti casa-lavoro e nominino un responsabile della mobilità aziendale, il Mobility Manager.

<sup>100</sup> Gli abbonamenti totali della Metrebus card effettuati dal Mobility Manager nel 2015 sono stati 649.

TABELLA N. 61

INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2013-2015)

| EMISSIONI DI CO <sub>2</sub>   | u. m.        | 2013        | 2014        | 2015        |
|--|--------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1</b>   |              |             |             |             |
| <b>DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA</b>  |              |             |             |             |
| emissioni di CO <sub>2</sub> dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione   | t            | 30.404      | 23.843      | 25.440      |
| emissioni di CO <sub>2</sub> dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A.   | t            | 195.000     | 227.728     | 220.286     |
| <b>DALLA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO</b>  |              |             |             |             |
| emissioni di CO <sub>2</sub> da riscaldamento  | t            | 1.003       | 1.368       | 1.644       |
| emissioni di CO <sub>2</sub> da autoparco  | t            | 3.167       | 3.051       | 3.051       |
| emissioni di CO <sub>2</sub> da impianti di Acea Distribuzione (da SF <sub>6</sub> ) (*)   | t            | 16.644      | 16.188      | 12.540      |
| <b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2</b>   |              |             |             |             |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> dal consumo di energia elettrica (**)   | t            | 461.629     | 436.495     | 418.799     |
| <b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3</b>   |              |             |             |             |
| emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dall'acquisto di beni/servizi, e lavori (***)   | t            | n.d.        | 4.400       | 15.464      |
| emissioni di CO <sub>2</sub> da pendolarismo   | t            | n.d.        | 3.500       | 3.800       |
| emissioni di CO <sub>2</sub> da business travel  | t            | n.d.        | 224         | 166         |
| <b>INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (2013-2015)</b>  |              |             |             |             |
| <b>indice di intensità delle emissioni di GHG</b>  | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
| emissioni di CO <sub>2</sub> (Scope 1+ Scope 2)/ricavi Gruppo Acea   | (t/M€)       | 0,247       | 0,243       | 0,234       |
| emissioni di CO <sub>2</sub> di Scope 1/produzione lorda (****)  | (g/kWh)      | 286,9       | 311,4       | 313,8       |
| emissioni di CO <sub>2</sub> di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti | (t/MWh)      | 0,0148      | 0,0135      | 0,0123      |
| <b>EMISSIONI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DALL'AUTOPARCO ACEA</b>   |              |             |             |             |
| <b>EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE -CIRCA 2.300 AUTOMEZZI CIRCOLANTI</b>   |              |             |             |             |
|  | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
| CO <sub>2</sub>  | t            | 3.166,6     | 3.051,4     | 3.051,4     |
| NO <sub>x</sub>  | t            | 6,4         | 8,2         | 8,2         |
| CO   | t            | 30,7        | 20,5        | 20,5        |

(\*) Sono le tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente corrispondenti alle emissioni di SF<sub>6</sub> isolante presente nelle apparecchiature AT di Acea Distribuzione (1 t di SF<sub>6</sub> equivale a 22.800 t di CO<sub>2</sub>): 0,55 tonnellate nel 2015 (0,55x22.800=12.540 t).

(\*\*) Le emissioni indirette (scope 2) includono le società: A.R.I.A., Acquaser, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua, Acque e Gesesa, per la sola quota parte di proprietà Acea. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO<sub>2</sub>/MWh), si è utilizzato il valore 0,37 calcolato utilizzando dati di energia primaria del bilancio energetico MISE 2013 e i coefficienti di emissione CO<sub>2</sub> per singola fonte stabiliti con Decisione UE 2007/589/CE.

(\*\*\*) Per il 2014 si stimarono circa 4.400 tonnellate ma riferite solo all'acquisto di beni ed escludendo le emissioni per il trasporto degli stessi, per mancanza di dati pervenuti; per il 2015 il dato stimato si riferisce anche ai fornitori di servizi e lavori, e sono incluse le emissioni dei trasporti. Pertanto i dati del biennio non sono direttamente comparabili.

(\*\*\*\*) Dalle emissioni di scope 1 in questo indice sono escluse le emissioni derivanti dalle perdite di SF<sub>6</sub> degli impianti di Acea Distribuzione.

**NB:** i fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard - dati ISPRA 2015.

# SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE

## LE ATTIVITÀ IDRICHE IN CAMPANIA, UMBRIA, E TOSCANA

Nel seguito si riportano le informazioni e i dati di bilancio ambientale delle principali società del Gruppo, operative nel settore idrico, che, dal 2014, sono consolidate nel Bilancio civilistico con il metodo del patrimonio netto.

Nel 2015, in coerenza con lo scorso anno, per l'elaborazione dei bilanci idrici e, in particolare, per il calcolo delle perdite idriche, le società hanno seguito i criteri indicati dalla Determina n. 5/2014 dell'AEEGSI (all.2), oltre al D.M. 99/97.

Si noti, infine, che le voci incluse tra le spese ambientali sono state riviste e rese coerenti sia con la raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE<sup>101</sup> sia con le nuove Linee guida GRI-G4.

## GORI

Gori SpA gestisce il servizio idrico integrato in Campania, nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale 3 - Sarnese Vesuviano.

È una società per azioni a prevalente capitale pubblico, ove il socio privato di minoranza (che detiene il 37,05% del capitale) è stato individuato in ragione delle sue capacità tecnico-industriali e gestionali: si tratta di Sarnese Vesuviano Srl, società con il 99,16% del capitale di proprietà di Acea SpA. L'ATO 3 - Sarnese Vesuviano comprende 76 comuni (59 della provincia di Napoli e 17 della provincia di Salerno), completamente acquisiti in gestione al 31/12/2009. L'ambito territoriale conta circa 1.450.000 abitanti, con oltre 500.000 utenze; la rete idrica e quella fognaria si sviluppano rispettivamente per oltre 4.300 km e 2.400 km.

## I dati delle risorse umane

### DIPENDENTI GORI SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2014-2015)

| (n.)          | 2014       |           |            |            | 2015       |           |            |            |
|---------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|               | uomini     | donne     | totale     | peso %     | uomini     | donne     | totale     | peso %     |
| dirigenti     | 5          | 1         | 6          | 1          | 6          | 2         | 8          | 1          |
| quadri        | 16         | 2         | 18         | 3          | 14         | 1         | 15         | 2          |
| impiegati     | 310        | 60        | 370        | 56         | 307        | 60        | 367        | 57         |
| operai        | 268        | 0         | 268        | 40         | 258        | 0         | 258        | 40         |
| <b>totale</b> | <b>599</b> | <b>63</b> | <b>662</b> | <b>100</b> | <b>585</b> | <b>63</b> | <b>648</b> | <b>100</b> |

### DIPENDENTI GORI SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2014-2015)

| (n.)  | 2014       |           |            | 2015       |           |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|   | uomini     | donne     | totale     | uomini     | donne     | totale     |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 599        | 63        | 662        | 585        | 63        | 648        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 0          | 1         | 1          | 0          | 1         | 1          |
| personale a tempo determinato                               | 0          | 0         | 0          | 0          | 0         | 0          |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 0          | 0         | 0          | 0          | 0         | 0          |
| <b>totale</b>   | <b>599</b> | <b>63</b> | <b>662</b> | <b>585</b> | <b>63</b> | <b>648</b> |

### INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2014-2015)

|   | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| infortuni (n.)  | 29           | 34           |
| giorni totali assenza (*)                                   | 733          | 948          |
| ore lavorate  | 1.073.702    | 1.067.685    |
| <b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b> | <b>27,00</b> | <b>31,84</b> |
| <b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>   | <b>0,68</b>  | <b>0,89</b>  |

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatisi gli anni precedenti.

<sup>101</sup> Secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE per "spesa ambientale" di una società si intende il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative. I costi includono fra l'altro lo smaltimento dei rifiuti e le misure per formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio». Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa. Tale definizione è stata integrata con le voci previste dalle GRI-G4.

## I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN GORI SPA (2014-2015)

| tipologia corsi             | corsi (n.) |           | edizioni (n.) |           | formazione (ore) |               | costi (euro)  |                |
|-----------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|------------------|---------------|---------------|----------------|
|                             | 2014       | 2015      | 2014          | 2015      | 2014             | 2015          | 2014          | 2015           |
| gestione del personale (*)  | 0          | 2         | 0             | 2         | 0                | 12            | 0             | 0              |
| informatica                 | 6          | 3         | 8             | 9         | 648              | 156           | 0             | 2.000          |
| inserimento neo-assunti (*) | 1          | 0         | 2             | 0         | 360              | 0             | 0             | 0              |
| linguistica                 | 2          | 2         | 2             | 7         | 38               | 978           | 0             | 15.840         |
| tecnico-specialistica       | 14         | 18        | 27            | 27        | 6.344            | 3.241         | 800           | 10.057         |
| manageriale                 | 8          | 1         | 22            | 4         | 454              | 408           | 25.696        | 13.320         |
| amministrativo-gestionale   | 0          | 2         | 0             | 2         | 0                | 18            | 0             | 790            |
| sicurezza                   | 8          | 6         | 13            | 35        | 964              | 5.736         | 24.168        | 53.584         |
| legale                      | 0          | 7         | 13            | 8         | 0                | 67            | 0             | 4.820          |
| <b>totale</b>               | <b>39</b>  | <b>41</b> | <b>87</b>     | <b>89</b> | <b>8.808</b>     | <b>10.616</b> | <b>50.664</b> | <b>100.411</b> |

(\*) La formazione può essere realizzata con la docenza di risorse interne al Gruppo.

## DIPENDENTI FORMATI (2014-2015)

| (n.) | 2014   |       |        | 2015   |       |        |
|------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
|      | 761    | 21    | 782    | 452    | 22    | 474    |

## Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

### SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA

|  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|
| rete idrica (km)                           | 4.386 | 4.400 |
| <i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i> | 353   | 361   |
| <i>reti di distribuzione (km)</i>          | 4.033 | 4.039 |
| opere di presa pozzi (n.)                  | 71    | 61    |
| opere di presa sorgenti (n.)               | 9     | 9     |
| stazioni di sollevamento (n.)              | 98    | 101   |
| serbatoi (n.)                              | 158   | 162   |

## CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA

|                              | 2014  | 2015  |
|------------------------------|-------|-------|
| impianti di depurazione (n.) | 11    | 11    |
| sollevamenti fognari (n.)    | 156   | 165   |
| rete fognaria (km)           | 2.300 | 2.318 |

## BILANCIO AMBIENTALE DI GORI SPA

| I prodotti e i controlli analitici  | u. m.                 | 2013         | 2014         | 2015             | D% 2015/2014 |
|---|-----------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
| <b>acqua potabile</b>   |                       |              |              |                  |              |
| acqua potabile prelevata dall'ambiente  | Mm <sup>3</sup>       | 38,84        | 39,36        | 40,78            | 3,6          |
| <i>da pozzi</i>   | Mm <sup>3</sup>       | 36,27        | 36,96        | 37,79            | 2,2          |
| <i>da sorgenti</i>  | Mm <sup>3</sup>       | 2,57         | 2,40         | 3,00             | 25,0         |
| acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto  | Mm <sup>3</sup>       | 176,17       | 167,57       | 164,38           | -1,9         |
| acqua potabile immessa in rete  | Mm <sup>3</sup>       | 215,02       | 206,93       | 205,16           | -0,9         |
| <b>totale acqua potabile erogata</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>87,56</b> | <b>91,29</b> | <b>91,07 (*)</b> | <b>-0,2</b>  |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b> |                       |              |              |                  |              |
| perdite globali (grandezza A17)   | Mm <sup>3</sup>       | 126,37       | 115,64       | 114,08           | -1,3         |
| perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)  | Mm <sup>3</sup>       | 95,06        | 105,87       | 104,34           | -1,4         |
| <b>acque reflue trattate</b>  |                       |              |              |                  |              |
| acqua trattata nei principali depuratori  | Mm <sup>3</sup>       | 8,0          | 12,6         | 8,7              | -31,0        |
| <b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>  |                       |              |              |                  |              |
| n. determinazioni analitiche acqua potabile   | n.                    | 71.409       | 75.113       | 80.544           | 7,2          |
| n. determinazioni analitiche acque reflue   | n.                    | 13.333       | 15.037       | 19.204 (**)      | 27,7         |

(\*) Dati stimati.

(\*\*) Il dato include le determinazioni eseguite sulle acque reflue di rete fognaria e impianti di depurazione.

| Le risorse utilizzate   | u. m.      | 2013         | 2014         | 2015         | D% 2015/2014 |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b> |            |              |              |              |              |
| <b>materiali</b>  |            |              |              |              |              |
| ipoclorito di sodio   | t          | 127,0        | 129,9        | 164,4        | 26,6         |
| <b>energia elettrica</b>  |            |              |              |              |              |
| <b>totale energia elettrica per acque potabili</b>                          | <b>GWh</b> | <b>44,96</b> | <b>45,28</b> | <b>50,86</b> | -            |
| <i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>                   | <i>GWh</i> | 44,96        | 45,28        | 50,44        | 11,4         |
| <i>energia elettrica uffici</i>   | <i>GWh</i> | nd           | nd           | 0,42         | -            |
| <b>depurazione acque reflue</b>   |            |              |              |              |              |
| <b>materiali</b>  |            |              |              |              |              |
| polielettrolita in polvere  | t          | 0,0          | 0,0          | 25,8         | -            |
| polielettrolita in emulsione  | t          | 23,0         | 44,7 (*)     | 20,3         | -54,6 (*)    |
| ipoclorito di sodio   | t          | 75,5         | 83,8         | 146,2        | 74,5         |
| cloruro ferrico coadiuv. di flocculazione (40%)                             | t          | 9,6          | 86,3 (**)    | 69,5         | -19,5        |
| acido citrico   | t          |              |              | 1            |              |
| acido peracetico, poliammina/antischiuma                                    | t          | 102,9        | 128,5        | 71,4         | -44,4        |
| poli cloruro di alluminio (PAC)   | t          | 12,4         | 13,1         | 5,4          | -58,8        |
| olio minerale e grasso  | t          | 0,2          | 2,0 (*)      | 1,4          | -30,0        |
| altro (COD artificiale + soda per deodorizzazione)                          | t          | 0,0          | 0,0          | 2,5          | -            |
| <b>energia elettrica per acque reflue</b>                                   |            |              |              |              |              |



|  |            |              |              |              |            |
|--|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| <b>totale energia elettrica per acque reflue</b> | <b>GWh</b> | <b>12,13</b> | <b>14,33</b> | <b>15,42</b> | <b>7,6</b> |
| energia elettrica per depurazione                | GWh        | 7,31         | 9,99         | 10,63        | 6,4        |
| energia elettrica per impianti di sollevamento   | GWh        | 4,82         | 4,34         | 4,79         | 10,4       |

#### altri consumi

|  |                      |            |              |                    |            |
|--|----------------------|------------|--------------|--------------------|------------|
| <b>altri consumi acqua potabile</b>  | <b>m<sup>3</sup></b> | <b>111</b> | <b>1.972</b> | <b>1.972 (***)</b> | <b>0,0</b> |
| acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.) | m <sup>3</sup>       | nd         | 1.880 (*)    | 1.880 (***)        | 0,0        |
| acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)                     | m <sup>3</sup>       | nd         | 92 (****)    | 92 (***)           | 0,0        |

(\*) Nel 2014 l'aumento significativo del consumo di alcuni materiali dipende da una gestione straordinaria presso il depuratore di Scafati.

(\*\*) Nel 2013 il prodotto è stato impiegato a Gasto, per soli tre mesi, mentre per il 2014 l'impiego è iniziato dal mese di marzo.

(\*\*\*) Dato stimato pari al dato 2014 in quanto non disponibile al momento della pubblicazione.

(\*\*\*\*) I 92 m<sup>3</sup> sono relativi al totale dell'acqua utilizzata sia per uso civile che di processo poiché in alcuni impianti mancano i contatori differenziati, che si presume potranno essere installati nel corso del 2015.

| <b>Gli scarti</b> | <b>u.m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D% 2015/2014</b> |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|

#### rifiuti specifici da depurazione acque reflue

|                                   |   |       |            |        |      |
|-----------------------------------|---|-------|------------|--------|------|
| fanghi di depurazione             | t | 3.528 | 10.700 (*) | 12.286 | 14,8 |
| sabbia e grigliati di depurazione | t | 552   | 1.988 (*)  | 2.361  | 18,8 |

#### rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie

|                        |   |       |           |            |        |
|------------------------|---|-------|-----------|------------|--------|
| rifiuti pericolosi     | t | 0,079 | 5,2 (**)  | 0,061 (**) | -98,8  |
| rifiuti non pericolosi | t | 1,76  | 0,01 (**) | 0,00 (**)  | -100,0 |

(\*) L'aumento di fanghi di depurazione registrato dal 2014 dipende dall'entrata in gestione di un nuovo impianto di depurazione.

(\*\*) Come per gli scorsi anni, la variabilità dei quantitativi dei rifiuti pericolosi e non pericolosi derivanti dai processi di depurazione - ad esclusione di fango, vaglio e sabbia - è legata ad attività estemporanee, quindi, le quantità possono essere molto variabili.

#### TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA

| <b>(t/anno)</b>    | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|--------------------|-------------|-------------|
| COD <sub>out</sub> | 120         | 183         |
| COD <sub>in</sub>  | 1.666       | 3.379       |

#### PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA

| <b>parametro</b>             | <b>media dei valori (mg/l) 2013</b> | <b>media dei valori (mg/l) 2014</b> | <b>media dei valori (mg/l) 2015</b> |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 7,1                                 | 9,2                                 | 9,4                                 |
| COD                          | 39,4                                | 28,3                                | 27                                  |
| SST                          | 10,2                                | 13,9                                | 15                                  |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 2,2                                 | 2,3                                 | 1,5                                 |
| fosforo                      | 1                                   | 0,9                                 | 1,0                                 |

#### EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA

| <b>parametro</b>  | <b>media dei valori (%) 2013</b> | <b>media dei valori (%) 2014</b> | <b>media dei valori (%) 2015</b> |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 100x(COD <sub>in</sub> - COD <sub>out</sub> )/COD <sub>in</sub>   | 87                               | 93                               | 91                               |
| 100x(SST <sub>in</sub> - SST <sub>out</sub> )/SST <sub>in</sub>   | 94                               | 91                               | 96                               |
| 100x(NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub> - NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>out</sub> )/NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub>    | 94                               | 93                               | 88                               |
| 100x(PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>in</sub> - PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>out</sub> )/PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>in</sub> | 74                               | 80                               | 71                               |

Gori, nel 2015, ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi riportati in tabella.

## EFFICIENZA ENERGETICA DI GORI SPA

| azione   | risparmio energetico ottenuto<br>2015 (kWh) |
|--|---|
| impianto di Murata- sollevamento - regolazione funzionamento elettropompe tramite inverter (Comune Cercola)                    | 812.000                                     |
| impianto di Martiri d’Africa - sollevamento - regolazione funzionamento elettropompe tramite inverter (Comune Torre del Greco) | 650.000                                     |
| pozzo Parrocchia - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Palma Campania)                                     | 130.000                                     |
| impianto di Petrarò - sollevamento - interventi sulle reti e distrettualizzazione Comune di Nocera Superiore                   | 87.000                                      |
| pozzo Spiano - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Mercato S. Severino)                                    | 58.000                                      |
| pozzo Sasso - regolazione funzionamento elettropompe tramite inverter (Comune di Roccarainola)                                 | 55.000                                      |
| pozzo Torretta - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Pagani)   | 48.000                                      |

## Le spese ambientali

Le “spese ambientali” sostenute nel 2015 ammontano ad un totale di circa 2,0 milioni di euro e sono ripartite come illustrato in tabella.

## SPESE AMBIENTALI (IN EURO)

| descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4   | 2015         |           |
|--|--------------|-----------|
|  | investimenti | esercizio |
| gestione/ <b>smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)</b>  |              | 1.969.272 |
| <b>formazione</b> in materia ambientale  |              |           |
| protezione dell’ <b>aria</b> dall’inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici   |              |           |
| riduzione dell’inquinamento <b>acustico</b>  |              |           |
| tutela della <b>biodiversità</b> e del paesaggio   |              |           |
| sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera   |              |           |
| <b>assicurazioni</b> per responsabilità ambientali   |              | 73.350    |
| <b>costi di bonifica</b> , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)                                |              |           |
| servizi dati in esterno per la gestione ambientale   |              |           |
| costi addizionali per installare <b>tecnologie innovative</b> (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali) |              |           |
| <b>ricerca perdite</b>   |              |           |
| R&S (temi ambientali)  |              |           |
| spese extra per <b>prodotti verdi</b>  |              |           |
| altre spese di gestione ambientale.  |              |           |
| <b>totali</b>  |              | 2.042.622 |

## UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una società a prevalente capitale pubblico, partecipata al 40% da Acea SpA. La società, dal 1° gennaio 2003, gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale - Umbria 1, costituito da 38 comuni,

di cui 37 della provincia di Perugia e 1 (San Venanzo) della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di circa 500.000 abitanti.

### I dati delle risorse umane

#### DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2014-2015)

| (n.)          | 2014       |           |            |              | 2015       |           |            |              |
|---------------|------------|-----------|------------|--------------|------------|-----------|------------|--------------|
|               | uomini     | donne     | totale     | peso %       | uomini     | donne     | totale     | peso %       |
| dirigenti     | 6          | 0         | 6          | 1,8          | 6          | 0         | 6          | 1,8          |
| quadri        | 6          | 2         | 8          | 2,3          | 6          | 2         | 8          | 2,4          |
| impiegati     | 57         | 51        | 108        | 31,8         | 64         | 51        | 115        | 34,0         |
| operai        | 218        | 0         | 218        | 64,1         | 209        | 0         | 209        | 61,8         |
| <b>totale</b> | <b>287</b> | <b>53</b> | <b>340</b> | <b>100,0</b> | <b>285</b> | <b>53</b> | <b>338</b> | <b>100,0</b> |

#### DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2014-2015)

| (n.)  | 2014       |           |            | 2015       |           |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|   | uomini     | donne     | totale     | uomini     | donne     | totale     |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 286        | 51        | 337        | 282        | 52        | 334        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 1          | 9         | 10         | 1          | 8         | 9          |
| personale a tempo determinato                               | 1          | 2         | 3          | 3          | 1         | 4          |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 0          | 0         | 0          | 0          | 0         | 0          |
| <b>totale</b>   | <b>287</b> | <b>53</b> | <b>340</b> | <b>285</b> | <b>53</b> | <b>338</b> |

#### INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2014-2015)

|   | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| infortuni (n.)  | 21           | 14           |
| giorni totali assenza (*)                                   | 861          | 503          |
| ore lavorate  | 547.445      | 550.964      |
| <b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b> | <b>38,36</b> | <b>25,41</b> |
| <b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>   | <b>1,57</b>  | <b>0,91</b>  |

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

#### I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN UMBRA ACQUE SPA (2014-2015)

| tipologia corsi           | corsi (n.) |           | edizioni (n.) |           | formazione (ore) |              | costi (euro)  |               |
|---------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|------------------|--------------|---------------|---------------|
|                           | 2014       | 2015      | 2014          | 2015      | 2014             | 2015         | 2014          | 2015          |
| alta formazione           | 0          | 1         | 0             | 1         | 0                | 64           | 0             | 11.520        |
| tecnico-specialistica     | 7          | 11        | 8             | 14        | 576              | 2.624        | 12.907        | 16.600        |
| legale                    | 5          | 6         | 6             | 6         | 64               | 120          | 3.790         | 1.590         |
| manageriale               | 6          | 8         | 13            | 8         | 1.876            | 340          | 21.480        | 10.625        |
| amministrativo-gestionale | 9          | 8         | 9             | 20        | 184              | 1.950        | 6.660         | 18.500        |
| sicurezza                 | 9          | 12        | 29            | 21        | 2.026            | 2.015        | 19.880        | 26.117        |
| <b>totale</b>             | <b>36</b>  | <b>46</b> | <b>65</b>     | <b>70</b> | <b>4.726</b>     | <b>7.113</b> | <b>64.717</b> | <b>84.952</b> |

## DIPENDENTI FORMATI (2014-2015)

| (n.) | 2014   |       |        | 2015   |       |        |
|------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
|      | 287    | 53    | 340    | 285    | 53    | 338    |

## Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

### SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (\*)

|   | 2014  | 2015  |
|---|-------|-------|
| rete idrica (km)                              | 6.398 | 6.398 |
| <i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>    | 385   | 385   |
| <i>rete di distribuzione (km)</i>             | 6.013 | 6.013 |
| opere di presa pozzi (n.)                     | 215   | 215   |
| opere di presa sorgenti (n.)                  | 267   | 267   |
| opere di presa fiumi (n.)                     | 2     | 2     |
| stazioni di sollevamento (n.)                 | 161   | 161   |
| piezometri (n.)                               | 1     | 1     |
| serbatoi (n.)                                 | 552   | 552   |
| impianti di disinfezione/trattamento (n.) (*) | 235   | 250   |

(\*) Il dato 2014 è stato aggiornato.

### CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

|                              | 2014  | 2015  |
|------------------------------|-------|-------|
| impianti di depurazione (n.) | 121   | 121   |
| sollevamenti fognari (n.)    | 189   | 189   |
| rete fognaria (km)           | 3.541 | 3.541 |

## Certificazioni

Oltre alle certificazioni già ottenute - la certificazione **ISO 9001:2008**, rinnovata nel marzo 2015 e in scadenza ad aprile 2018, l'attestazione **SOA** per le categorie OG6 in classe II, OS22 in classe III e Qualificazione per prestazione di progettazione e costruzione fino alla VIII classifica -, Umbra Acque ha provveduto a rinnovare l'accreditamento del laboratorio secondo la norma **UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005** da parte dell'ente ACCREDIA relativamente ai parametri **pH** e **manganese** per la matrice acque naturali.

L'accreditamento del laboratorio è stato inoltre esteso ai **metalli** (antimonio - arsenico - cadmio- cromo- rame- piombo - vanadio - alluminio - ferro) e **anioni** (bromuri - cloruri - fluoruri - nitrati - nitrito - solfati). Nel mese di novembre si è svolto l'audit di certificazione del Sistema di gestione della Salute e Sicurezza, secondo la norma **OHSAS 18001**. Il relativo certificato è stato emesso nel mese di gennaio 2016.

### BILANCIO AMBIENTALE DI UMBRA ACQUE SPA

| I prodotti e i controlli analitici  | u. m.                 | 2013         | 2014         | 2015         | D% 2015/2014 |
|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>acqua potabile</b>   |                       |              |              |              |              |
| acqua potabile prelevata dall'ambiente  | Mm <sup>3</sup>       | 57,05        | 57,43        | 59,46        | 3,5          |
| <i>da laghi/fiumi</i>   | Mm <sup>3</sup>       | 0,92         | 0,88         | 1,15         | 30,7         |
| <i>da pozzi</i>   | Mm <sup>3</sup>       | 39,33        | 41,80        | 43,55        | 4,2          |
| <i>da sorgenti</i>  | Mm <sup>3</sup>       | 16,80        | 14,75        | 14,76        | 0,1          |
| acqua potabile immessa in rete  | Mm <sup>3</sup>       | 56,80        | 57,20        | 59,23        | 3,5          |
| <b>totale acqua potabile erogata</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>28,45</b> | <b>27,38</b> | <b>28,73</b> | <b>4,9</b>   |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b> |                       |              |              |              |              |
| perdite globali (grandezza A17)   | Mm <sup>3</sup>       | 24,17        | 25,19        | 25,60        | 1,6          |
| perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)  | Mm <sup>3</sup>       | 22,69        | 23,76        | 24,13        | 1,6          |
| <b>acque reflue trattate</b>  |                       |              |              |              |              |
| acqua trattata nei principali depuratori  | Mm <sup>3</sup>       | 59,1         | 60,7         | 58,0         | -4,4         |

### determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue

|   |    |        |        |        |       |
|---|----|--------|--------|--------|-------|
| n. determinazioni analitiche acqua potabile     | n. | 80.205 | 74.880 | 64.420 | -14,0 |
| n. determinazioni analitiche acque reflue       | n. | 44.932 | 41.909 | 38.765 | -7,5  |
| n. determinazioni analitiche acque superficiali | n. | 2.500  | 2.200  | 2.500  | 13,6  |

### Le risorse utilizzate

u. m.      2013      2014      2015      D% 2015/2014

#### captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile

##### materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)

|                         |   |       |       |       |        |
|-------------------------|---|-------|-------|-------|--------|
| ipoclorito di sodio     | t | 87,2  | 80,7  | 69,3  | -14,1  |
| clorito di sodio        | t | 150,5 | 164,0 | 167,0 | 1,8    |
| acido cloridrico        | t | 153,5 | 172,0 | 166,2 | -3,4   |
| policloruro di Al       | t | 4,5   | 3,0   | 4,0   | 33,3   |
| acido fosforico 10% (*) | t | nd    | 2,2   | 0,0   | -100,0 |
| acido acetico (*)       | t | nd    | 49,2  | 0,0   | -100,0 |

#### energia elettrica (\*\*)

|   |            |              |              |              |             |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>totale energia elettrica per acque potabili</b>        | <b>GWh</b> | <b>55,10</b> | <b>57,39</b> | <b>64,33</b> | <b>12,1</b> |
| <i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i> | <i>GWh</i> | <i>54,79</i> | <i>57,07</i> | <i>63,97</i> | <i>12,1</i> |
| <i>energia elettrica uffici</i>                           | <i>GWh</i> | <i>0,31</i>  | <i>0,32</i>  | <i>0,36</i>  | <i>12,5</i> |

#### depurazione acque reflue

##### materiali

|                              |   |      |      |      |      |
|------------------------------|---|------|------|------|------|
| polielettrolita in emulsione | t | 55,8 | 49,4 | 69,3 | 40,3 |
| cloruro ferrico (40%)        | t | 52,9 | 20,5 | 25,2 | 22,9 |
| olio minerale e grasso       | t | 1,15 | 1,06 | 1,40 | 32,1 |

#### energia elettrica per acque reflue (\*\*)

|   |            |              |              |              |              |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>totale energia elettrica per acque reflue</b>      | <b>GWh</b> | <b>21,47</b> | <b>21,55</b> | <b>21,16</b> | <b>-1,8</b>  |
| <i>energia elettrica per depurazione</i>              | <i>GWh</i> | <i>16,14</i> | <i>16,61</i> | <i>16,96</i> | <i>2,1</i>   |
| <i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i> | <i>GWh</i> | <i>5,21</i>  | <i>4,82</i>  | <i>4,07</i>  | <i>-15,6</i> |
| <i>energia elettrica uffici</i>                       | <i>GWh</i> | <i>0,12</i>  | <i>0,12</i>  | <i>0,13</i>  | <i>8,3</i>   |

#### altri consumi

|   |                      |               |               |               |             |
|---|----------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>altri consumi acqua potabile</b>   | <b>m<sup>3</sup></b> | <b>24.891</b> | <b>25.796</b> | <b>28.889</b> | <b>12,0</b> |
| <i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)</i> | <i>m<sup>3</sup></i> | <i>2.269</i>  | <i>2.372</i>  | <i>2.282</i>  | <i>-3,8</i> |
| <i>acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)</i>                     | <i>m<sup>3</sup></i> | <i>22.622</i> | <i>23.424</i> | <i>26.607</i> | <i>13,6</i> |

(\*) La variazione del consumo di acido fosforico ed acido acetico si deve alla messa fuori servizio di un impianto.

(\*\*) Il dato relativo ai consumi di energia elettrica degli anni precedenti è stato aggiornato con i dati consuntivi e integrato con il consumo delle utenze a servizio degli uffici. In assenza di una rilevazione diretta per attività, la ripartizione tra le varie attività è stata realizzata ribaltando il consumo delle utenze a servizio degli uffici proporzionalmente al consumo di ciascun servizio, come indicato dall'AEEGSI in occasione della raccolta dati 2012-2013 nel documento di risposta ai quesiti del 19 maggio 2014.

| Gli scarti  | u.m. | 2013     | 2014      | 2015      | D% 2015/2014 |
|---|------|----------|-----------|-----------|--------------|
| <b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>          |      |          |           |           |              |
| fanghi di depurazione   | t    | 18.728   | 18.421    | 22.987    | 24,8         |
| sabbia e grigliati di depurazione                             | t    | 1.851    | 1.578     | 1.290     | -18,3        |
| <b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b> |      |          |           |           |              |
| rifiuti pericolosi  | t    | 17,48    | 11,04     | 7,52      | -31,9        |
| rifiuti non pericolosi  | t    | 6.496,65 | 16.111,26 | 22.169,54 | 37,6         |

## TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA

| (t/anno)           | 2014      | 2015      |
|--------------------|-----------|-----------|
| COD <sub>out</sub> | 2.556,68  | 2.516,97  |
| COD <sub>in</sub>  | 18.155,98 | 22.308,35 |

## PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

| parametro                    | media dei valori (mg/l) 2013 | media dei valori (mg/l) 2014 | media dei valori (mg/l) 2015 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 19,1                         | 13,2                         | 18,2                         |
| COD                          | 51,5                         | 42,1                         | 43,3                         |
| SST                          | 19,9                         | 16,8                         | 19,7                         |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 6,6                          | 5,8                          | 5,6                          |
| fosforo                      | 2,0                          | 1,9                          | 2,2                          |

## EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

| parametro   | media dei valori (%) 2013 | media dei valori (%) 2014 | media dei valori (%) 2015 |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| $100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$                   | 96,1                      | 85,9                      | 88,7                      |
| $100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$                   | 79,8                      | 93,3                      | 95,7                      |
| $100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$          | 85,2                      | 82,9                      | 83,5                      |
| $100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$ | 28,6                      | 35,2                      | 32,5                      |

Umbra Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi indicati in tabella.

## EFFICIENZA ENERGETICA DI UMBRA ACQUE SPA

| azione  | risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh) | risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh) |
|---|--|--|
| sostituzione pompe e motori - impianto Petrignano-Bastia Umbra PG | 275.000                                  | 385.000                                  |
| sostituzione motori in vari impianti                              | 20.000                                   | -  |

## Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2015 ammontano a circa 2,83 milioni di euro e sono ripartite come illustrato in tabella.

### SPESE AMBIENTALI (IN EURO)

| descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4   | 2015         |           |
|--|--------------|-----------|
|  | investimenti | esercizio |
| gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)                               |              | 2.066.234 |
| formazione in materia ambientale   |              | 3.300     |
| protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici |              |           |
| riduzione dell'inquinamento acustico   |              | 26.400    |
| tutela della biodiversità e del paesaggio                                    |              |           |

|  |                |                  |
|--|----------------|------------------|
| servizi dati in esterno per la gestione ambientale   |                |                  |
| <b>assicurazioni</b> per responsabilità ambientali   |                | 24.005           |
| <b>costi di bonifica</b> , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)                                |                |                  |
| costi addizionali per installare <b>tecnologie innovative</b> (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali) |                |                  |
| <b>ricerca perdite</b>   | 372.080        | 235.400          |
| R&S (temi ambientali)  |                |                  |
| spese extra per <b>prodotti verdi</b>  |                |                  |
| altre spese di gestione ambientale   |                | 97.709           |
| <b>totale</b>  | <b>327.080</b> | <b>2.453.048</b> |

## PUBLIACQUA

Publiacqua SpA è una società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite Acque Blu Fiorentine SpA. Gestisce dal 2002 il servizio idrico integrato nell'ATO

3 – Medio Valdarno: un territorio che conta circa 1,3 milioni di abitanti, includendo città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia.

## I dati delle risorse umane

### DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2014-2015)

| (n.)          | 2014       |            |            |              | 2015       |            |            |              |
|---------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
|               | uomini     | donne      | totale     | peso %       | uomini     | donne      | totale     | peso %       |
| dirigenti     | 5          | 1          | 6          | 0,9          | 3          | 1          | 4          | 0,6          |
| quadri        | 13         | 7          | 20         | 3,2          | 13         | 7          | 20         | 3,3          |
| impiegati     | 193        | 141        | 334        | 53,1         | 189        | 141        | 330        | 53,7         |
| operai        | 263        | 6          | 269        | 42,8         | 255        | 6          | 261        | 42,4         |
| <b>totale</b> | <b>474</b> | <b>155</b> | <b>629</b> | <b>100,0</b> | <b>460</b> | <b>155</b> | <b>615</b> | <b>100,0</b> |

### DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2014-2015)

| (n.)  | 2014       |            |            | 2015       |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | uomini     | donne      | totale     | uomini     | donne      | totale     |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 472        | 155        | 627        | 460        | 155        | 615        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 5          | 21         | 26         | 4          | 18         | 22         |
| personale a tempo determinato                               | 1          | 1          | 2          | 0          | 0          | 0          |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| <b>totale</b>   | <b>473</b> | <b>156</b> | <b>629</b> | <b>460</b> | <b>155</b> | <b>615</b> |

## INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2014-2015)

|   | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| infortuni (n.)  | 25           | 28           |
| giorni totali assenza (*)                                   | 642          | 578          |
| ore lavorate (**)   | 1.037.465    | 1.021.728    |
| <b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b> | <b>24,10</b> | <b>27,40</b> |
| <b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>   | <b>0,62</b>  | <b>0,57</b>  |

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosezioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

(\*\*) Il dato è frutto di stima per il mese di dicembre.

## I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN PUBLIACQUA SPA (2014-2015)

| tipologia corsi           | corsi (n.) |            | edizioni (n.) |            | formazione (ore) |               | costi (euro) |                |
|---------------------------|------------|------------|---------------|------------|------------------|---------------|--------------|----------------|
|                           | 2014       | 2015       | 2014          | 2015       | 2014             | 2015          | 2014         | 2015           |
| alta formazione           | 92         | 68         | 92            | 68         | 840              | 1.224         | nd           | 50.000         |
| informatica               | 3          | 6          | 1             | 13         | 2.451            | 1.288         | nd           | 35.000         |
| linguistica               | 1          | 0          | 1             | 0          | 98               | 0             | nd           | 0              |
| tecnico-specialistica     | 11         | 33         | 1             | 111        | 10.021           | 4.453         | nd           | 30.000         |
| manageriale               | 6          | 10         | 1             | 74         | 4.224            | 4.876         | nd           | 50.000         |
| amministrativo-gestionale | 7          | 23         | 1             | 57         | 2.086            | 2.120         |              | 20.000         |
| sicurezza                 | 8          | 16         | 1             | 106        | 920              | 5.439         | nd           | 50.000         |
| <b>totale</b>             | <b>128</b> | <b>156</b> | <b>98</b>     | <b>429</b> | <b>20.640</b>    | <b>19.400</b> | <b>nd</b>    | <b>235.000</b> |

## DIPENDENTI FORMATI (2014-2015)

| (n.) | 2014   |       |        | 2015   |       |        |
|------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
|      | 423    | 132   | 555    | 430    | 140   | 570    |

Nel 2015, la formazione ha riguardato principalmente la sicurezza nei luoghi di lavoro. L'implementazione del **Workforce Management** (WFM) e la definizione di una nuova organizzazione operativa hanno infatti reso necessaria l'individuazione di responsabilità *ad hoc* in capo a dirigenti e preposti in materia di sicurezza, per i

quali sono stati organizzati percorsi formativi specifici. Gli interventi formativi hanno riguardato anche l'ambito delle competenze trasversali, con corsi sulla gestione dei conflitti e sull'esercizio efficace del ruolo di coach nei confronti dei collaboratori affidati.

## Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

### SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA (\*)

|  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|
| rete idrica (km)                           | 7.152 | 7.159 |
| <i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i> | 1.347 | 1.348 |
| <i>rete di distribuzione (km)</i>          | 5.805 | 5.811 |
| opere di presa pozzi (n.)                  | 579   | 590   |
| opere di presa sorgenti (n.)               | 851   | 851   |
| opere di presa fiumi (n.)                  | 61    | 61    |
| opere di presa laghi (n.)                  | 20    | 20    |
| stazioni di sollevamento (n.)              | 418   | 419   |
| serbatoi (n.)                              | 913   | 914   |
| impianti di disinfezione/trattamento (n.)  | 136   | 144   |

(\*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'AEEGSI sulla consistenza delle infrastrutture gestite e scontano una diversa riclassificazione.

### CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA SPA

|                              | 2014  | 2015  |
|------------------------------|-------|-------|
| impianti di depurazione (n.) | 128   | 129   |
| sollevamenti fognari (n.)    | 194   | 195   |
| rete fognaria (km)           | 3.837 | 3.849 |

(\*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'AEEGSI sulla consistenza delle infrastrutture gestite e scontano una diversa riclassificazione.



**BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA SPA**

| <b>I prodotti e i controlli analitici</b>     | <b>u. m.</b>          | <b>2013</b>  | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>D% 2015/2014</b> |
|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| <b>acqua potabile</b>                         |                       |              |              |              |                     |
| <b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b> | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>166,3</b> | <b>163,6</b> | <b>169,2</b> | <b>3,4</b>          |
| <i>da laghi/fiumi</i>                         | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>110,9</i> | <i>109,2</i> | <i>112,3</i> | <i>2,8</i>          |
| <i>da pozzi</i>                               | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>43,2</i>  | <i>42,4</i>  | <i>44,8</i>  | <i>5,7</i>          |
| <i>da sorgenti</i>                            | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>12,2</i>  | <i>12,0</i>  | <i>12,1</i>  | <i>0,8</i>          |
| <b>acqua potabile immessa in rete</b>         | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>150,6</b> | <b>149,2</b> | <b>154,3</b> | <b>3,4</b>          |
| <b>totale acqua potabile erogata</b>          | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>83,5</b>  | <b>83,5</b>  | <b>82,8</b>  | <b>-0,8</b>         |

**valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014**

|  |                 |       |      |      |      |
|--|-----------------|-------|------|------|------|
| perdite globali (grandezza A17)            | Mm <sup>3</sup> | 57,96 | 60,3 | 65,9 | 9,3  |
| perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97) | Mm <sup>3</sup> | 47,11 | 56,7 | 62,4 | 10,1 |

**acque reflue trattate**

|   |                       |              |              |              |             |
|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>acqua trattata nei principali depuratori</b> | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>105,7</b> | <b>110,0</b> | <b>106,8</b> | <b>-2,9</b> |
|---|-----------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|

**determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue**

|  |           |                |                |                |             |
|--|-----------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| <b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b>         | <b>n.</b> | <b>185.399</b> | <b>209.988</b> | <b>227.346</b> | <b>8,3</b>  |
| <i>n. determinazioni analitiche acque superficiali (*)</i> | <i>n.</i> | <i>nd</i>      | <i>21.376</i>  | <i>21.745</i>  | <i>1,7</i>  |
| <b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>           | <b>n.</b> | <b>38.869</b>  | <b>38.175</b>  | <b>42.196</b>  | <b>10,5</b> |

(\*) Si tratta di analisi su acque grezze (non trattate) superficiali; sono comprese nel valore delle determinazioni analitiche acque potabili.

**Le risorse utilizzate**
**captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile**
**materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)**

|                     |   |       |       |       |        |
|---------------------|---|-------|-------|-------|--------|
| ipoclorito di sodio | t | 1.458 | 1.232 | 1.428 | 15,9   |
| clorito di sodio    | t | 281   | 260   | 264   | 1,5    |
| acido cloridrico    | t | 383   | 216   | 303   | 40,3   |
| flocculante         | t | 6.670 | 5.600 | 4.438 | -20,8  |
| carbone in polvere  | t | 150   | 44    | 0     | -100,0 |
| purate              | t | 457   | 428   | 334   | -22,0  |
| acido solforico     | t | 665   | 687   | 564   | -17,9  |

**energia elettrica**

|   |            |             |             |             |             |
|---|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>totale energia elettrica per acque potabili</b>        | <b>GWh</b> | <b>75,4</b> | <b>75,9</b> | <b>79,7</b> | <b>5,0</b>  |
| <i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i> | <i>GWh</i> | <i>74,3</i> | <i>74,9</i> | <i>78,6</i> | <i>4,9</i>  |
| <i>energia elettrica uffici</i>                           | <i>GWh</i> | <i>1,1</i>  | <i>1,0</i>  | <i>1,1</i>  | <i>10,0</i> |

**depurazione acque reflue**
**materiali**

|   |   |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
| polielettrolita in emulsione                            | t | 230   | 219   | 222   | 1,4   |
| ipoclorito di sodio                                     | t | 10    | 9     | 8     | -11,1 |
| acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiuma | t | 2     | 5     | 6     | 20,0  |
| policloruro di alluminio (PAC)                          | t | 2.148 | 1.968 | 3.121 | 58,6  |
| calce   | t | 142   | 234   | 209   | -10,7 |

**energia elettrica per acque reflue**

|   |            |             |             |             |              |
|---|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>totale energia elettrica per acque reflue</b>      | <b>GWh</b> | <b>34,1</b> | <b>34,2</b> | <b>34,1</b> | <b>-0,3</b>  |
| <i>energia elettrica per depurazione</i>              | <i>GWh</i> | <i>28,5</i> | <i>28,7</i> | <i>29,3</i> | <i>2,1</i>   |
| <i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i> | <i>GWh</i> | <i>5,1</i>  | <i>5,1</i>  | <i>4,3</i>  | <i>-15,7</i> |
| <i>energia elettrica uffici</i>                       | <i>GWh</i> | <i>0,5</i>  | <i>0,4</i>  | <i>0,5</i>  | <i>25,0</i>  |

| altri consumi                |                |      |      |      |   |
|------------------------------|----------------|------|------|------|---|
| altri consumi acqua potabile | m <sup>3</sup> | n.d. | n.d. | n.d. | - |

| Gli scarti  | u.m. | 2013   | 2014   | 2015   | D% 2015/2014 |
|---|------|--------|--------|--------|--------------|
| <b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>          |      |        |        |        |              |
| fanghi di depurazione   | t    | 23.982 | 26.995 | 26.063 | -3,5         |
| sabbia e grigliati di depurazione                             | t    | 1.969  | 1.858  | 1.346  | -27,6        |
| <b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b> |      |        |        |        |              |
| rifiuti pericolosi  | t    | 22     | 35     | 45     | 28,6         |
| rifiuti non pericolosi  | t    | 15.992 | 12.983 | 10.162 | -21,7        |

#### TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA

| (t/anno)           | 2014   | 2015   |
|--------------------|--------|--------|
| COD <sub>out</sub> | 2.088  | 1.893  |
| COD <sub>in</sub>  | 17.020 | 17.095 |

#### PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA – SAN COLOMBANO

| parametro                    | media dei valori (mg/l) 2013 | media dei valori (mg/l) 2014 | media dei valori (mg/l) 2015 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 2,9                          | 2,4                          | 1,9                          |
| COD                          | 20,4                         | 19,3                         | 15,8                         |
| SST                          | 6,5                          | 6,0                          | 4,5                          |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 1,9                          | 0,6                          | 0,7                          |
| fosforo                      | 0,9                          | 1,0                          | 1,0                          |

**NB:** il depuratore di San Colombano (600.000 AE) tratta circa la metà del refluo globale.

#### PARAMETRI IN USCITA: GRUPPO DI 36 DEPURATORI, COMPRESO SAN COLOMBANO, CHE TRATTANO COMPLESSIVAMENTE IL 98% DELL'ACQUA REFLUA E IL 96% DEL CARICO ORGANICO (COD) DI PUBLIACQUA

| parametro                    | media dei valori (mg/l) 2013 | media dei valori (mg/l) 2014 | media dei valori (mg/l) 2015 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 3,2                          | 2,5                          | 2,4                          |
| COD                          | 21,1                         | 19,3                         | 17,7                         |
| SST                          | 7,3                          | 7,3                          | 5,2                          |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 2,0                          | 1,3                          | 1,1                          |
| fosforo                      | 1,1                          | 1,5                          | 1,2                          |

#### EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA

| parametro   | media dei valori (%) 2013 | media dei valori (%) 2014 | media dei valori (%) 2015 |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| $100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$                   | 83,7                      | 83,3                      | 87,0                      |
| $100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$                   | 89,3                      | 87,6                      | 91,4                      |
| $100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$          | 91,6                      | 97,6                      | 97,0                      |
| $100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$ | 66,2                      | 60,1                      | 60,9                      |

**EFFICIENZA DI DEPURAZIONE: GRUPPO DI 36 DEPURATORI, COMPRESO SAN COLOMBANO, CHE TRATTANO COMPLESSIVAMENTE IL 98% DELL'ACQUA REFLUA E IL 96% DEL CARICO ORGANICO (COD) DI PUBLIACQUA**

| parametro   | media dei valori (mg/l) 2013 | media dei valori (mg/l) 2014 | media dei valori (mg/l) 2015 |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| $100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$                   | 87,2                         | 92,0                         | 88,9                         |
| $100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$                   | 92,5                         | 94,5                         | 93,3                         |
| $100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$          | 91,2                         | 95,1                         | 95,2                         |
| $100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$ | 63,3                         | 59,8                         | 61,2                         |

Anche nel 2015 è continuato il processo di efficientamento energetico nei principali impianti gestiti, con una riduzione sensibile del consumo energetico.

**EFFICIENZA ENERGETICA DI PUBLIACQUA SPA**

| azione   | risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh) | risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh) |
|--|--|--|
| impianto Soa Sibille - Nuovo sollevamento in linea                 | 300.000                                  | -  |
| impianto di trattamento Case passerini - Installazione nuovi mixer | 150.000                                  | -  |
| impianto Soa Garage - Dismissione sollevamento                     | 30.000                                   | -  |
| impianto Soa La Querce- efficientamento sollevamento. finale       | -  | 300.000                                  |
| impianto Ponte a Niccheri - installazione diffusori a bolle fini   | -  | 150.000                                  |

**Le spese ambientali**

Le "spese ambientali" sostenute nel 2015 ammontano ad un totale di circa 2,1 milioni di euro e sono ripartite come illustrato in tabella.

**SPESE AMBIENTALI (IN EURO)**

| descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4   | 2015             |                |
|--|------------------|----------------|
|  | investimenti     | esercizio      |
| gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)  |                  |                |
| <b>formazione</b> in materia ambientale  |                  |                |
| protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici   |                  |                |
| riduzione dell'inquinamento acustico   |                  |                |
| tutela della biodiversità e del paesaggio  |                  |                |
| sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera   |                  |                |
| <b>assicurazioni</b> per responsabilità ambientali   |                  |                |
| <b>costi di bonifica</b> , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)                                |                  |                |
| servizi dati in esterno per la gestione ambientale   |                  |                |
| costi addizionali per installare <b>tecnologie innovative</b> (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali) | 185.828,18       |                |
| <b>ricerca perdite</b>   |                  |                |
| R&S (temi ambientali)  | 112.066,29       |                |
| spese extra per <b>prodotti verdi</b>  |                  |                |
| altre spese di gestione ambientale.  | 1.527.568,97     | 277.571,85     |
| <b>totale</b>  | <b>1.825.463</b> | <b>277.572</b> |

## ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA gestisce dal 1° gennaio 2002 il servizio idrico integrato nel più vasto Ambito Territoriale Ottimale della Toscana, l'ATO 6 – Ombrone, formato da 56 comuni e un'estensione di oltre 7.600 km<sup>2</sup>. La popolazione residente è di circa 494.766 abitanti (dato Demostat al 1° gennaio 2015); un dato che, durante la stagione estiva, arriva quasi a raddoppiarsi.

Il territorio servito è ricco di **aree protette a elevata**

**biodiversità**; tra queste si ricordano in particolare, per il loro rilievo naturalistico, il Parco naturale della Maremma e il Parco naturale Monte Labro.

Le attività di gestione del servizio idrico riguardano sia le reti (acquedotti e fognature) sia gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, ecc.) dei 28 comuni della provincia di Grosseto e di 28 (su un totale di 36) comuni della provincia di Siena.

### I dati delle risorse umane

#### DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2014-2015)

| (n.)          | 2014       |           |            |              | 2015       |           |            |              |
|---------------|------------|-----------|------------|--------------|------------|-----------|------------|--------------|
|               | uomini     | donne     | totale     | peso %       | uomini     | donne     | totale     | peso %       |
| dirigenti     | 1          | 0         | 1          | 0,2          | 1          | 0         | 1          | 0,2          |
| quadri        | 10         | 4         | 14         | 3,5          | 10         | 4         | 14         | 3,4          |
| impiegati     | 95         | 88        | 183        | 45,3         | 102        | 93        | 195        | 47,7         |
| operai        | 204        | 2         | 206        | 51,0         | 197        | 2         | 199        | 48,7         |
| <b>totale</b> | <b>310</b> | <b>94</b> | <b>404</b> | <b>100,0</b> | <b>310</b> | <b>99</b> | <b>409</b> | <b>100,0</b> |

#### DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2014-2015)

| (n.)  | 2014       |           |            | 2015       |           |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|   | uomini     | donne     | totale     | uomini     | donne     | totale     |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 283        | 90        | 373        | 306        | 98        | 404        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 2          | 11        | 13         | 4          | 13        | 17         |
| personale a tempo determinato                               | 16         | 3         | 19         | 0          | 0         | 0          |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 11         | 1         | 12         | 4          | 1         | 5          |
| <b>totale</b>   | <b>310</b> | <b>94</b> | <b>404</b> | <b>310</b> | <b>99</b> | <b>409</b> |

#### INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2014-2015)

|   | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| infortuni (n.)  | 19           | 9            |
| giorni totali assenza (*)                                   | 471          | 135          |
| ore lavorate  | 666.130      | 672.345      |
| <b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b> | <b>28,52</b> | <b>13,39</b> |
| <b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>   | <b>0,65</b>  | <b>0,22</b>  |

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosezioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

#### I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2014-2015)

| tipologia corsi           | corsi (n.) |           | edizioni (n.) |           | formazione (ore) |              | costi (euro)   |           |
|---------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                           | 2014       | 2015      | 2014          | 2015      | 2014             | 2015         | 2014           | 2015      |
| informatica               | 17         | 4         | 27            | 10        | 1.932            | 831          | 33.881         | nd        |
| inserimento neo-assunti   | 1          | 1         | 1             | 1         | 76               | 24           | 1.253          | nd        |
| tecnico-specialistica     | 41         | 20        | 41            | 27        | 2.030            | 1.417        | 40.103         | nd        |
| manageriale               | 5          | 2         | 16            | 7         | 1.981            | 527          | 44.940         | nd        |
| amministrativo-gestionale | 24         | 16        | 28            | 16        | 862              | 395          | 17.098         | nd        |
| sicurezza                 | 18         | 11        | 41            | 25        | 2.416            | 1.755        | 46.134         | nd        |
| <b>totale</b>             | <b>106</b> | <b>54</b> | <b>154</b>    | <b>86</b> | <b>9.297</b>     | <b>4.949</b> | <b>183.409</b> | <b>nd</b> |

**DIPENDENTI FORMATI**

| (n.) | 2014   |       |        | 2015   |       |        |
|------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
|      | 310    | 94    | 404    | 264    | 69    | 333    |

**Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali****SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA**

|  | 2014  | 2015 (attivi) |
|--|-------|---------------|
| rete idrica (km)                           | 8.421 | 9.067         |
| <i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i> | 1.963 | 1.963         |
| <i>reti di distribuzione (km)</i>          | 6.458 | 7.104         |
| opere di presa pozzi (n.)                  | 229   | 188           |
| opere di presa sorgenti (n.)               | 292   | 249           |
| opere di presa fiumi (n.)                  | 1     | 1             |
| opere di presa laghi (n.)                  | 6     | 6             |
| stazioni di sollevamento (n.)              | 288   | 273           |
| piezometri (n.)                            | 13    | 13            |
| serbatoi (n.)                              | 787   | 785           |
| impianti di disinfezione/trattamento (n.)  | 40    | 32            |
| dissalatore acque marine (n.)              | 3     | 3             |

**CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA**

|                              | 2014  | 2015    |
|------------------------------|-------|---------|
| impianti di depurazione (n.) | 132   | 141 (*) |
| sollevamenti fognari (n.)    | 254   | 266     |
| rete fognaria (km)           | 3.209 | 3.211   |

(\*) Escluse fosse imhoff.

**Certificazioni**Nel 2015 Acquedotto del Fiora ha mantenuto la certificazione **UNI EN ISO 9001:2008**.**BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA**

| I prodotti e i controlli analitici  | u. m.           | 2013   | 2014       | 2015      | D% 2015/2014 |
|---|-----------------|--------|------------|-----------|--------------|
| <b>acqua potabile</b>   |                 |        |            |           |              |
| <b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b>   | Mm <sup>3</sup> | 65,90  | 62,44      | 62,50 (*) | 0,1          |
| <i>da laghi/fiumi</i>   | Mm <sup>3</sup> | 1,28   | 0,99       | nd        | -            |
| <i>da pozzi</i>   | Mm <sup>3</sup> | 21,74  | 19,75      | nd        | -            |
| <i>da sorgenti</i>  | Mm <sup>3</sup> | 42,88  | 41,70      | nd        | -            |
| <b>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>   | Mm <sup>3</sup> | nd     | 0,78       | nd        | -            |
| <b>acqua potabile immessa in rete</b>   | Mm <sup>3</sup> | 61,33  | 58,35      | 58,80 (*) | 0,8          |
| <b>totale acqua potabile erogata</b>  | Mm <sup>3</sup> | 32,01  | 31,47      | 31,47 (*) | -            |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b> |                 |        |            |           |              |
| perdite globali (grandezza A17)   | Mm <sup>3</sup> | 28,41  | 28,43 (**) | nd        | -            |
| perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)  | Mm <sup>3</sup> | 25,20  | 28,28 (**) | nd        | -            |
| <b>acque reflue trattate</b>  |                 |        |            |           |              |
| <b>acqua trattata nei principali depuratori</b>   | Mm <sup>3</sup> | 16,75  | 17,15      | 17,07     | -0,5         |
| <b>acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 AE</b>  | Mm <sup>3</sup> | 26,2   | 26,3       | 25,1      | -4,6         |
| <b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>  |                 |        |            |           |              |
| <b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b>  | n.              | 90.472 | 113.502    | 97.456    | -14,1        |
| <b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>  | n.              | 48.774 | 50.497     | 53.883    | 6,7          |
| <b>n. determinazioni analitiche acque superficiali</b>  | n.              | 590    | 1.257      | 813       | -35,3        |

(\*) Dati al momento non disponibili. Inserita stima per l'anno 2015.

(\*\*) Dati non confrontabili con gli anni precedenti in quanto calcolati sulla base della Determina 5 AEEGSI.

| <b>Le risorse utilizzate</b>  | <b>u. m.</b>         | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D% 2015/2014</b> |
|---|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| <b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b> |                      |             |             |             |                     |
| <b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>    |                      |             |             |             |                     |
| ipoclorito di sodio   | t                    | 582,02      | 450         | 278         | -38,2               |
| clorito di sodio  | t                    | 0           | 0           | 7           | -                   |
| acido cloridrico  | t                    | 13,3        | 10          | 14          | 40,0                |
| carbone in polvere  | t                    | 17,5        | 0           | 29          | nd                  |
| policloruro di Al   | t                    | 12,0        | 16          | 15,7        | -1,9                |
| <b>energia elettrica</b>  |                      |             |             |             |                     |
| <b>totale energia elettrica per acque potabili</b>                          | <b>GWh</b>           | <b>32,7</b> | <b>29,2</b> | <b>31,1</b> | <b>6,5</b>          |
| <i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>                   | <i>GWh</i>           | <i>20,7</i> | <i>18,6</i> | <i>20,1</i> | <i>8,1</i>          |
| <i>energia elettrica uffici</i>   | <i>GWh</i>           | <i>0,3</i>  | <i>0,3</i>  | <i>0,3</i>  | <i>0,0</i>          |
| <b>depurazione acque reflue</b>   |                      |             |             |             |                     |
| <b>materiali</b>  |                      |             |             |             |                     |
| polielettrolita in emulsione  | t                    | 178,3       | nd          | 163,65      | -                   |
| ipoclorito di sodio   | t                    | 208,9       | 250,0       | 417,33      | 66,9                |
| cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)                             | t                    | 2,6         | 0,0         | 0,0         | -                   |
| policloruro di alluminio (PAC)  | t                    | 62,5        | 80,0        | 67,40       | -15,8               |
| <b>energia elettrica per acque reflue</b>                                   |                      |             |             |             |                     |
| <b>totale energia elettrica per acque reflue</b>                            | <b>GWh</b>           | <b>23,2</b> | <b>23,5</b> | <b>23,9</b> | <b>1,7</b>          |
| <i>energia elettrica per depurazione</i>                                    | <i>GWh</i>           | <i>19,5</i> | <i>19,8</i> | <i>20,4</i> | <i>3,0</i>          |
| <i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>                       | <i>GWh</i>           | <i>3,7</i>  | <i>3,7</i>  | <i>3,5</i>  | <i>-5,4</i>         |
| <b>altri consumi</b>  |                      |             |             |             |                     |
| <b>altri consumi acqua potabile</b>   | <b>m<sup>3</sup></b> | <b>nd</b>   | <b>nd</b>   | <b>nd</b>   | <b>-</b>            |

| <b>Gli scarti</b>   | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D% 2015/2014</b> |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| <b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>          |              |             |             |             |                     |
| fanghi di depurazione   | t            | 14.386      | 14.619      | 13.031      | -10,9               |
| sabbia e grigliati di depurazione                             | t            | 652         | 920         | 748         | -18,7               |
| <b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b> |              |             |             |             |                     |
| rifiuti pericolosi  | t            | 15,47       | 82,39       | 64,44       | -21,8               |
| rifiuti non pericolosi  | t            | 512,93      | 632,197     | 707,76      | 12,0                |

In alcuni impianti di depurazione, tra cui l'impianto di depurazione di Ponte a Tressa nel comune di Siena, è presente una rete di acqua industriale che permette

di utilizzare l'acqua reflua depurata per il lavaggio di macchinari e per i servizi igienici della palazzina uffici.

#### TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA

| <b>(t/anno)</b>    | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|--------------------|-------------|-------------|
| COD <sub>out</sub> | 678         | 832         |
| COD <sub>in</sub>  | 6.636       | 6.875       |

#### PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

| <b>parametro</b>             | <b>media dei valori (mg/l) 2013</b> | <b>media dei valori (mg/l) 2014</b> | <b>media dei valori (mg/l) 2015</b> |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 10,4                                | 10,7                                | 12,6                                |
| COD                          | 37,6                                | 39,5                                | 48,8                                |
| SST                          | 13,0                                | 14,4                                | 14,6                                |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 7,8                                 | 6,0                                 | 4,9                                 |
| fosforo                      | 2,0                                 | 2,0                                 | 2,3                                 |

(\*) Impianti con potenzialità >20.000 AE.

## EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

| parametro  | media dei valori (%) 2013 | media dei valori (%) 2014 | media dei valori (%) 2015 |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| $100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$                   | 90,4                      | 89,8                      | 87,9                      |
| $100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$                   | 91,5                      | 92,5                      | 91,7                      |
| $100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$          | 80,1                      | 79,2                      | 86,6                      |
| $100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{3-}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-}_{\text{in}}$ | 50,2                      | 50,6                      | 46,3                      |

(\*) Impianti con potenzialità > 20.000 AE.

Acquedotto del Fiora ha messo in atto interventi di efficientamento energetico sia nell'ambito di tecnologie note (inverter, motori ad alta efficienza, ricorso a tecnologia LED per l'illuminazione, pompe con maggiore efficienza,

telecontrollo) sia sviluppando progetti pilota in particolare nell'ambito dei sistemi depurativi.

In tabella le principali azioni, con una stima del relativo risparmio energetico.

## EFFICIENZA ENERGETICA DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

| azione  | risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh) | risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh) |
|---|--|--|
| efficientamento sistemi di pompaggio acqua potabile | -  | 240.000                                  |
| efficientamento processi depurativi                 | 250.000                                  | 500.000                                  |
| sostituzione corpi lampada con corpi LED            | n.d.                                     | 10.000                                   |

## Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2015 ammontano ad un totale di circa 4,0 milioni di euro e sono ripartite come illustrato in tabella.

## SPESE AMBIENTALI (IN EURO)

| descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4   | 2015             |                  |
|--|------------------|------------------|
|  | investimenti     | esercizio        |
| gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)  |                  | 2.613.000        |
| <b>formazione</b> in materia ambientale  |                  |                  |
| protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici   |                  |                  |
| riduzione dell'inquinamento <b>acustico</b>  |                  |                  |
| tutela della <b>biodiversità</b> e del paesaggio   |                  |                  |
| sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera   |                  |                  |
| <b>assicurazioni</b> per responsabilità ambientali   |                  |                  |
| <b>costi di bonifica</b> , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)                                |                  | 26.000           |
| servizi dati in esterno per la gestione ambientale   |                  | 168.000          |
| costi addizionali per installare <b>tecnologie innovative</b> (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali) |                  |                  |
| <b>ricerca perdite</b>   | 1.176.151        |                  |
| R&S (temi ambientali)  |                  |                  |
| spese extra per <b>prodotti verdi</b>  |                  |                  |
| altre spese di gestione ambientale   |                  |                  |
| <b>totale</b>  | <b>1.176.151</b> | <b>2.807.000</b> |

## ACQUE

Acque SpA opera come gestore unico del ciclo integrato delle acque del Basso Valdarno, un territorio comprendente cinque province toscane. Il servizio è reso nei 56 comuni appartenenti alle province di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia, e Siena che corrispondono alla Conferenza Territoriale

2 Basso Valdarno, territorio di riferimento per l'attività affidata ad Acque SpA e alle società del gruppo. Le società controllate da Acque SpA sono: Acque Industriali Srl (100%); Acque Servizi Srl (100%); Le Soluzioni Scarl (59,55%).

### I dati delle risorse umane

#### DIPENDENTI ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2014-2015)

| (n.)          | 2014       |            |            |              | 2015       |            |            |              |
|---------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
|               | uomini     | donne      | totale     | peso %       | uomini     | donne      | totale     | peso %       |
| dirigenti     | 5          | 1          | 6          | 1,6          | 5          | 2          | 7          | 1,8          |
| quadri        | 5          | 2          | 7          | 1,9          | 5          | 2          | 7          | 1,8          |
| impiegati     | 89         | 111        | 200        | 54,1         | 87         | 133        | 220        | 56,6         |
| operai        | 157        | 0          | 157        | 42,4         | 155        | 0          | 155        | 39,8         |
| <b>totale</b> | <b>256</b> | <b>114</b> | <b>370</b> | <b>100,0</b> | <b>252</b> | <b>137</b> | <b>389</b> | <b>100,0</b> |

#### DIPENDENTI ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2014-2015)

| (n.)  | 2014       |            |            | 2015       |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | uomini     | donne      | totale     | uomini     | donne      | totale     |
| personale stabile a tempo indeterminato                     | 255        | 105        | 360        | 252        | 129        | 381        |
| <i>(di cui) personale in part-time</i>                      | 4          | 24         | 28         | 3          | 28         | 31         |
| personale a tempo determinato                               | 1          | 8          | 9          | 0          | 7          | 7          |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 0          | 1          | 1          | 0          | 1          | 1          |
| <b>totale</b>   | <b>256</b> | <b>114</b> | <b>370</b> | <b>252</b> | <b>137</b> | <b>389</b> |

#### INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2014-2015)

|   | 2014         | 2015         |
|---|--------------|--------------|
| infortuni (n.)  | 6            | 8            |
| giorni totali assenza (*)                                   | 139          | 154          |
| ore lavorate  | 584.273      | 617.550      |
| <b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b> | <b>10,27</b> | <b>12,95</b> |
| <b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>   | <b>0,24</b>  | <b>0,25</b>  |

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

#### I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUE SPA (2014-2015)

| tipologia corsi         | corsi (n.) |            | edizioni (n.) |            | formazione (ore) |              | costi (euro)  |               |
|-------------------------|------------|------------|---------------|------------|------------------|--------------|---------------|---------------|
|                         | 2014       | 2015       | 2014          | 2015       | 2014             | 2015         | 2014          | 2015          |
| informatica             | 11         | 2          | 24            | 12         | 495              | 342          | 1.416         | 0             |
| inserimento neo-assunti | 4          | 4          | 15            | 15         | 68               | 201          | 400           | 200           |
| tecnico-specialistica   | 41         | 53         | 52            | 73         | 1.354            | 1.377        | 9.180         | 16.844        |
| manageriale (*)         | 1          | 2          | 2             | 2          | 2.674            | 846          | 15.544        | 0             |
| sicurezza               | 47         | 36         | 89            | 78         | 3.865            | 2.830        | 2.770         | 3.280         |
| ambiente                | 2          | 7          | 2             | 9          | 34               | 77           | 150           | 1.155         |
| trasversale (*)         | 3          | 3          | 3             | 10         | 80               | 200          | 0             | 0             |
| <b>totale</b>           | <b>109</b> | <b>107</b> | <b>187</b>    | <b>199</b> | <b>8.570</b>     | <b>5.873</b> | <b>29.460</b> | <b>21.479</b> |

(\*) Formazione finanziata, erogata mediante canali di formazione gratuiti o realizzata con la docenza di personale interno alla società.



## DIPENDENTI FORMATI

| (n.) | 2014   |       |        | 2015   |       |        |
|------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|      | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
|      | 237    | 108   | 345    | 240    | 110   | 350    |

In linea con il percorso di sviluppo delle risorse umane intrapreso dall'azienda in questi anni, nel 2015 i dipendenti coinvolti in programmi di formazione sono 350, pari al 90% dell'organico (nel 2014 erano 345 pari al 92% del totale). In particolare, nell'anno è stato realizzato il **progetto Soft Skill**, rivolto al personale con incarichi di coordinamento diretto di singole persone o gruppi di lavoro, con l'obiettivo

di fornire loro strumenti, anche operativi, funzionali ad una corretta ed efficace gestione dei collaboratori, anche in situazioni di forte cambiamento e trasformazione del contesto lavorativo. Acque ha altresì avviato il percorso formativo *Ingegnerizzazione del servizio idrico integrato: aspetti ambientali e di gestione della sicurezza*, per l'aggiornamento delle competenze tecniche dei propri ingegneri.

## Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

### SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA (IMPIANTI ATTIVI)

|   | 2014  | 2015 (attivi) |
|---|-------|---------------|
| rete idrica (km)                          | 5.953 | 5.898         |
| acquedotti e reti di adduzione (km)       | 808   | 829           |
| rete di distribuzione (km)                | 5.145 | 5.069         |
| opere di presa pozzi (n.)                 | 434   | 428           |
| opere di presa sorgenti (n.)              | 274   | 268           |
| opere di presa da fiumi e laghi (n.)      | 14    | 14            |
| serbatoi (n.)                             | 550   | 547           |
| impianti di disinfezione/trattamento (n.) | 248   | 293           |
| stazioni di pompaggio (n)                 | 402   | 402           |

### CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA

|                              | 2014      | 2015  |
|------------------------------|-----------|-------|
| impianti di depurazione (n.) | 139       | 139   |
| sollevamenti fognari (n.)    | 515       | 517   |
| rete fognaria (km)           | 3.064 (*) | 3.081 |

(\*) Il dato è stato rettificato rispetto al pubblicato.

## Certificazioni

Acque è stata da sempre orientata ai percorsi di implementazione di Sistemi di gestione volontari che garantiscano prestazioni sostenibili. L'azienda è certificata dal RINA SpA - Ente di certificazione riconosciuto ACCREDIA per i sistemi di gestione Qualità (UNI EN ISO 9001), Ambiente (UNI EN ISO 14001), Sicurezza (OHSAS 18001), Energia (UNI EN ISO 50001), Responsabilità sociale (SA 8000), gestione

delle emissioni ISO 14064 – ISO 14067 - carbon footprint e Registrazione EMAS per l'impianto di depurazione e trattamento rifiuti liquidi di Pagnana Empoli – gestito da Acque e da Acque Industriali.

Acque ha ottenuto, inoltre, una certificazione multi-sito da ACCREDIA dei laboratori di analisi conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per il laboratorio chimico acque reflue di Pontedera, chimico acque potabili di Empoli e microbiologici di Pisa ed Empoli. Per dettagli si veda il sito [www.acque.net](http://www.acque.net).

## BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUE SPA

| I prodotti e i controlli analitici   | u. m.                 | 2013           | 2014 (*)       | 2015 (**)      | D% 2015/2014 |
|--|-----------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>acqua potabile</b>  |                       |                |                |                |              |
| <b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>72,89</b>   | <b>70,35</b>   | <b>73,95</b>   | <b>5,1</b>   |
| <i>da laghi/fiumi</i>  | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>3,28</i>    | <i>3,12</i>    | <i>2,98</i>    | <i>-4,5</i>  |
| <i>da pozzi</i>  | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>60,91</i>   | <i>58,72</i>   | <i>62,50</i>   | <i>6,4</i>   |
| <i>da sorgenti</i>   | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>8,70</i>    | <i>8,50</i>    | <i>8,47</i>    | <i>-0,4</i>  |
| <b>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>6,00</b>    | <b>6,38</b>    | <b>6,71</b>    | <b>5,2</b>   |
| <i>acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto</i>  | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>0,958</i>   | <i>0,99</i>    | <i>0,98</i>    | <i>-1,0</i>  |
| <i>perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete</i>  | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>5,161</i>   | <i>3,96</i>    | <i>5,84</i>    | <i>47,5</i>  |
| <i>acqua potabile immessa in rete</i>  | <i>Mm<sup>3</sup></i> | <i>73,73</i>   | <i>72,77</i>   | <i>74,82</i>   | <i>2,8</i>   |
| <b>acqua potabile immessa in rete + acqua potabile ceduta ad altri sistemi e perdite di produzione tra captazione e ingresso in rete</b>   | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>74,68</b>   | <b>73,76</b>   | <b>75,80</b>   | <b>2,8</b>   |
| <b>totale acqua potabile erogata</b>   | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>46,85</b>   | <b>46,39</b>   | <b>46,01</b>   | <b>-0,8</b>  |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b>  |                       |                |                |                |              |
| perdite globali (grandezza A17)  | Mm <sup>3</sup>       | 26,88          | 26,38          | 28,81          | 9,2          |
| perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)   | Mm <sup>3</sup>       | 18,07          | 17,81          | 19,83          | 11,3         |
| <b>acque reflue trattate</b>   |                       |                |                |                |              |
| <b>acqua trattata in tutti i depuratori</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>51,95</b>   | <b>52,90</b>   | <b>47,20</b>   | <b>-10,8</b> |
| <b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>   |                       |                |                |                |              |
| <b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b><br><i>(includere determinazioni su acque superficiali)</i>  | <b>n.</b>             | <b>355.380</b> | <b>346.695</b> | <b>234.950</b> | <b>-32,2</b> |
| <b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>   | <b>n.</b>             | <b>119.192</b> | <b>113.827</b> | <b>123.126</b> | <b>8,2</b>   |
| <b>NB:</b> i dati in tabella sono stati ricalcolati, per il triennio in esame, secondo i criteri indicati dalla determina n. 5/2014 dell'AEEGSI (all.2).   |                       |                |                |                |              |
| <b>(*)</b> I dati 2014 sono stati aggiornati con i valori definitivi.  |                       |                |                |                |              |
| <b>(**)</b> Dati 2015: i dati sono provvisori per la parte relativa alle perdite, ai volumi consegnati agli utenti ed ai volumi delle singole captazioni in quanto non sono noti i volumi consegnati agli utenti 2015 ed i volumi attribuiti alle singole captazioni; sono invece noti e misurati i volumi immessi in ingresso alle reti idriche, i volumi consegnati ad altri gestori del SII, i volumi prelevati da altri gestori del SII. |                       |                |                |                |              |
| <b>Le risorse utilizzate (*)</b>   |                       |                |                |                |              |
|  | u. m.                 | 2013           | 2014           | 2015           | D% 2015/2014 |
| <b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>  |                       |                |                |                |              |
| <b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>   |                       |                |                |                |              |
| ipoclorito di sodio  | t                     | 201,17         | 200,30         | 233,61         | 16,6         |
| acido cloridrico   | t                     | 161,70         | 341,81         | 392,82         | 14,9         |
| permanganato di potassio   | t                     | 3,80           | 3,70           | 4,30           | 16,2         |
| policloruro di alluminio   | t                     | 78,15          | 15,09          | 38,01          | 151,9        |
| clorito di sodio   | t                     | 171,44         | 265,64         | 312,49         | 17,6         |
| soda caustica e sodio metabisolfito  | t                     | 5,88           | 3,75           | 3,025          | -19,3        |
| acido fosforico e citrico  | t                     | 2,80           | 2,42           | 2,725          | 12,6         |
| alginato, alifons, hidrofloc   | t                     | 0,87           | 0,77           | 0,105          | -86,4        |
| policlorosolfato alluminio   | t                     | 0,0            | 144,81         | 102,12         | -29,5        |
| <b>energia elettrica (*)</b>   |                       |                |                |                |              |
| <b>totale energia elettrica per acque potabili</b>   | <b>GWh</b>            | <b>53,3</b>    | <b>51,1</b>    | <b>53,46</b>   | <b>4,7</b>   |
| <i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>  | <i>GWh</i>            | <i>52,9</i>    | <i>50,6</i>    | <i>53,0</i>    | <i>4,7</i>   |
| <i>energia elettrica uffici</i>  | <i>GWh</i>            | <i>0,4</i>     | <i>0,46</i>    | <i>0,46</i>    | <i>0,0</i>   |

**depurazione acque reflue****materiali**

|   |   |       |        |        |        |
|---|---|-------|--------|--------|--------|
| polielettrolita in polvere                      | t | 13,60 | 4,25   | 3,00   | -29,4  |
| polielettrolita in emulsione                    | t | 77,06 | 88,875 | 93,025 | 4,7    |
| policloruro di alluminio                        | t | 89,88 | 51,50  | 15,40  | -70,1  |
| cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%) | t | 429,0 | 532,14 | 524,45 | -1,4   |
| ipoclorito di sodio per disinfezione finale     | t | 6,0   | 17,00  | 8,365  | -50,8  |
| acido peracetico per disinfezione               | t | 18,15 | 14,05  | 11,00  | -21,7  |
| acido Solforico                                 | t | 1,5   | 3,00   | 3,75   | 25,0   |
| clorito di sodio 8,5%                           | t | 1,0   | 0,0    | 0,0    | 0,0    |
| cloruro ferroso 31,5%                           | t | 29,43 | 10,145 | 3,795  | -62,6  |
| soda caustica 30% (sodio idrossido)             | t | 32,17 | 23,10  | 12,15  | -47,4  |
| acido citrico                                   | t | 3,0   | 3,00   | 1,30   | -56,7  |
| riattivanti biologici                           | t | 0,46  | 0,18   | 0,12   | -33,3  |
| acido acetico                                   | t | 0,0   | 0,075  | 0,00   | -100,0 |
| alluminato di Sodio                             | t | 0,0   | 2,70   | 2,70   | 0,0    |

**energia elettrica per acque reflue**

|   |            |              |              |              |              |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>totale energia elettrica per acque reflue (*)</b>  | <b>GWh</b> | <b>33,80</b> | <b>31,77</b> | <b>31,20</b> | <b>-1,8</b>  |
| <i>energia elettrica per depurazione</i>              | <i>GWh</i> | <i>26,9</i>  | <i>24,98</i> | <i>25,33</i> | <i>1,4</i>   |
| <i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i> | <i>GWh</i> | <i>6,6</i>   | <i>6,50</i>  | <i>5,60</i>  | <i>-13,8</i> |
| <i>energia elettrica uffici</i>                       | <i>GWh</i> | <i>0,3</i>   | <i>0,29</i>  | <i>0,27</i>  | <i>-6,9</i>  |

**altri consumi**

|   |                      |               |               |               |              |
|---|----------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>altri consumi acqua potabile</b>   | <b>m<sup>3</sup></b> | <b>62.765</b> | <b>55.937</b> | <b>40.381</b> | <b>-27,8</b> |
| <i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)</i> | <i>m<sup>3</sup></i> | <i>62.765</i> | <i>55.937</i> | <i>40.381</i> | <i>-27,8</i> |

(\*) Dati 2013 e2014 aggiornati con i valori definitivi. Il dato 2015 dell'energia elettrica è stimato sulla base delle fatture pervenute.

I dati delle materie prime sono stati corretti anche sugli anni passati inserendo i definitivi.

**Gli scarti**

**u.m.**      **2013**      **2014**      **2015**      **D% 2015/2014**

**rifiuti specifici da depurazione acque reflue**

|                                   |   |           |            |            |      |
|-----------------------------------|---|-----------|------------|------------|------|
| fanghi di depurazione             | t | 66.777,69 | 61.984,500 | 68.609,913 | 10,7 |
| sabbia e grigliati di depurazione | t | 2.710,76  | 2.664,280  | 3.415,77   | 28,2 |

**rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie**

|                        |   |          |          |          |       |
|------------------------|---|----------|----------|----------|-------|
| rifiuti pericolosi     | t | 13,26    | 14,89    | 11,643   | -21,8 |
| rifiuti non pericolosi | t | 2.725,42 | 2.628,50 | 2.636,00 | 0,3   |

Si segnala che Acque **riutilizza/ricicla parte dell'acqua** sui principali impianti di depurazione per un volume totale pari a circa 458.00 m<sup>3</sup> nel 2015.

**TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (TUTTI GLI IMPIANTI)**

| <b>(t/anno)</b>    | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|--------------------|-------------|-------------|
| COD <sub>out</sub> | 2.209       | 1.757       |
| COD <sub>in</sub>  | 19.984      | 21.659      |

## PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA (\*)

| parametro                    | media dei valori (mg/l) 2013 | media dei valori (mg/l) 2014 | media dei valori (mg/l) 2015 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| BOD <sub>5</sub>             | 10,5                         | 6,5                          | 4,7                          |
| COD                          | 48,7                         | 41,1                         | 36,0                         |
| SST                          | 18,2                         | 11,4                         | 8,7                          |
| NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> | 6,3                          | 5,7                          | 4,8                          |
| fosforo                      | 1,9                          | 2,1                          | 2,1                          |

(\*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE.

## EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA (\*)

| parametro  | media dei valori (%) 2013 | media dei valori (%) 2014 | media dei valori (%) 2015 |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| $100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$                   | 87,9                      | 86,8                      | 90,8                      |
| $100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$                   | 90,2                      | 91,4                      | 93,5                      |
| $100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$          | 82,6                      | 83,3                      | 87,4                      |
| $100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{3-}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-}_{\text{in}}$ | 64,6                      | 61,1                      | 62,6                      |

(\*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE.

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi indicati in tabella.

## EFFICIENZA ENERGETICA DI ACQUE SPA

| azione   | risparmio energetico ottenuto<br>2014 (kWh) | risparmio energetico ottenuto<br>2015 (kWh) |
|--|---|---|
| impianto di Pagnana - sollevamento                                   | -   | 40.000                                      |
| impianto di Cambiano - sollevamento                                  | -   | 10.000                                      |
| impianto Le Lame - sostituzione sistema di aerazione                 | -   | 30.000                                      |
| impianto S. Jacopo - sostituzione sistema di aerazione               | -   | 40.000                                      |
| depuratore intercomunale – automazione ed efficientamento energetico | 600.000                                     | 600.000                                     |
| impianto La Fontina - automazione ed efficientamento energetico      | -   | 10.000                                      |
| impianto San Prospero - sollevamento                                 | -   | 6.000                                       |
| altri efficientamenti energetici                                     | -   | 13.000                                      |

## Le spese ambientali

Le “spese ambientali” sostenute nel 2015 ammontano ad un totale di circa 4,9 milioni di euro e sono ripartite come illustrato in tabella.

## SPESE AMBIENTALI (IN EURO)

| descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4   | 2015             |                     |
|--|------------------|---------------------|
|  | investimenti     | esercizio           |
| gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)   |                  | 4.755.879,94        |
| <b>formazione</b> in materia ambientale  |                  |                     |
| protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici   |                  |                     |
| riduzione dell'inquinamento <b>acustico</b>  | 1.144            | 8.000               |
| tutela della <b>biodiversità</b> e del paesaggio   |                  |                     |
| sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera   | 20.029,0         | 10.662,0            |
| <b>assicurazioni</b> per responsabilità ambientali   | 20.559,4         | 0,0                 |
| <b>costi di bonifica</b> , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)                                |                  |                     |
| servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi)   |                  | 80.400,0            |
| costi addizionali per installare <b>tecnologie innovative</b> (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali) |                  |                     |
| <b>ricerca perdite</b>   |                  |                     |
| R&S (temi ambientali)  |                  |                     |
| spese extra per <b>prodotti verdi</b>  |                  |                     |
| altre spese di gestione ambientale.  |                  |                     |
| <b>totale</b>  | <b>40.588,40</b> | <b>4.854.941,94</b> |

# INDICE DEI CONTENUTI GRI-G4: STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI

In ottemperanza ad una adesione *"comprehensive"* alle *G4 Sustainability Reporting Guidelines* (ed. 2013)<sup>102</sup>, incluso l'*Electric Utilities Sector Disclosures-G4*<sup>103</sup>, di seguito si riporta l'indice dei contenuti GRI (*Content Index*) che include:

- la definizione degli standard generali (G4-1–G4-58) e degli standard specifici materiali (economici, sociali e ambientali), con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli – o risposte agli indicatori – e la segnalazione di

eventuali omissioni o *"non materialità"* di alcuni indicatori ricompresi in aspetti rilevanti;

- l'estensione della materialità di ciascun aspetto, vale a dire la sua significatività entro l'organizzazione (Gruppo o società riconducibili a specifici business) o al di fuori di essa (ad esempio catena di fornitura, collettività);
- l'indicazione degli aspetti/indicatori selezionati a campione e sottoposti ad analisi di verifica da parte del revisore esterno.

definizione degli standard generali e degli standard specifici GRI-G4, note (risposte o segnalazione di non materialità) sezioni e pagine di riferimento

estensione della "materialità"

sottoposto a revisione esterna

## STANDARD GENERALI GRI-G4 (E SUPPLEMENTO DI SETTORE – EU)

### Strategia e analisi

|      |  |
|------|--|
| G4-1 | 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.<br><i>Lettera agli stakeholder pagg. 6-7; L'identità aziendale pagg. 32 s., 36 s.</i> |
| G4-2 | Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.<br><i>Lettera agli stakeholder pagg. 6-7; L'identità aziendale pagg. 28 s., 29 s., 31 ss., 36 s.</i>  |

### Profilo dell'organizzazione

|       |  |   |
|-------|--|---|
| G4-3  | Nome dell'organizzazione.<br><i>Acea SpA, L'identità aziendale pag. 24.</i>  | ✓ |
| G4-4  | Principali marchi, prodotti e/o servizi.<br><i>L'identità aziendale pagg. 25 s.</i>  | ✓ |
| G4-5  | Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.<br><i>Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma.</i>  | ✓ |
| G4-6  | 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.<br><i>L'identità aziendale pagg. 25 s., 30.</i>  | ✓ |
| G4-7  | Assetto proprietario e forma legale.<br><i>L'identità aziendale pag. 27.</i>   | ✓ |
| G4-8  | Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).<br><i>L'identità aziendale pagg. 25 s., 30; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 53 s.</i>   | ✓ |
| G4-9  | 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.<br><i>L'identità aziendale pagg. 25, 30; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104, 127.</i>  | ✓ |
| G4-10 | Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale e per genere.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 105 ss., 114.</i>  | ✓ |
| G4-11 | Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 114.</i>   | ✓ |
| G4-12 | Descrivere la catena di approvvigionamento dell'organizzazione.<br><i>L'identità aziendale pag. 31; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 97.</i>  | ✓ |
| G4-13 | 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).<br><i>Non si rilevano, nell'anno, cambiamenti significativi negli ambiti previsti dall'indicatore.</i> | ✓ |

<sup>102</sup> Le definizioni degli elementi standard generali e specifici sono state tradotte dalla versione inglese delle Linee guida e del Supplemento di Settore, pubblicati nel 2013; per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale *G4 Sustainability Reporting Guidelines* (part 1 e part 2) ed *Electric Utilities Sector Disclosures-G4* disponibile on line nel sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

<sup>103</sup> 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 aspetti specifici (EU) e alcuni approfondimenti informativi relativi a indicatori già previsti dalle Linee guida GRI-G4.

|       |  |
|-------|--|
| EU1   | <b>Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 151.</i>   |
| EU2   | <b>Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 149.</i>  |
| EU3   | <b>Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali.</b><br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 54, tabella n.10.</i>   |
| EU4   | <b>Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrate di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 154.</i>   |
| EU5   | <b>Quote di emissione di CO<sub>2</sub> o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 171, tabella n. 59.</i>  |
| G4-14 | <b>Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.</b><br><i>L'identità aziendale pagg. 41, 43, 44 s. e tabella n.7; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder p. 133; Le relazioni con l'ambiente pag.169.</i>   |
| G4-15 | <b>Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12, L'adesione al Global Compact pag.17; L'identità aziendale pag. 44 e tabella n.7; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 96, 116, 133, 134; Le relazioni con l'ambiente pag. 144.</i> |
| G4-16 | <b>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.</b><br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133.</i>  |

---

#### Aspetti materiali e perimetri identificati

---

|       |  |   |
|-------|--|---|
| G4-17 | <b>Elenco delle società incluse nel Bilancio finanziario consolidato. Indicare se alcune tra queste società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità.</b><br><i>L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento ha un'ampiezza diversa dall'area di consolidamento. Tale scostamento in alcuni casi è semplicemente da correlare ai diversi settori di business (e relative società afferenti) rendicontati, in altri è da mettere in relazione con la gestione centralizzata di alcuni dati che, in virtù delle attività gestite in service, non copre l'intero Gruppo.</i><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 16; L'identità aziendale pag. 28; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 52, 96, 105, 111, 114, 116, 117, 118, 125, 126; Le relazioni con l'ambiente pagg. 148, 157, 160, 166, 169; Bilancio Ambientale pag. 213.</i> | ✓ |
| G4-18 | <b>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.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 12, 13.</i>  | ✓ |
| G4-19 | <b>Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo per la definizione dei contenuti del report.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pagg. 12, 13, 15; Indice dei Contenuti GRI-G4 pagg. 197 ss.</i>  | ✓ |
| G4-20 | <b>Per ogni aspetto materiale definire il perimetro dell'aspetto entro l'organizzazione.</b><br><i>A tale indicatore si risponde, di volta in volta, nel presente Content index, in seconda colonna.</i>   | ✓ |
| G4-21 | <b>Per ogni aspetto materiale definire il perimetro dell'aspetto al di fuori dell'organizzazione.</b><br><i>A tale indicatore si risponde, di volta in volta, nel presente Content index, in seconda colonna.</i>  | ✓ |
| G4-22 | <b>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).</b><br><i>Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2015 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.</i><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 16.</i>   | ✓ |
| G4-23 | <b>Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 147; Schede società Idriche pag. 174.</i>  | ✓ |

---

#### Coinvolgimento degli stakeholder

---

|       |   |   |
|-------|---|---|
| G4-24 | <b>Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 34, 46 ss.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 54-61, 68, 70, 73, 75, 76, 78, 81, 82, 88-93, 100, 101, 102, 103, 114 ss., 117, 118, 128, 130, 131, 132, 133; Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i>   | ✓ |
| G4-25 | <b>Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 46 ss.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68, 73, 75, 76, 78, 81, 82, 88-93, 114 ss., 117, 118, 128, 130; Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i>  | ✓ |
| G4-26 | <b>Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 46 ss.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68, 73, 75, 76, 78, 81, 82, 88-93, 114 s., 117, 118, 120, 122 s., 124 s., 126, 128, 130, 131, 132, 133; Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i> | ✓ |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| G4-27 | <b>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.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 46 ss.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 54-61, 68, 70, 73, 75, 76, 78, 81, 82, 91, 99, 100, 101, 102, 103, 114 s., 117, 118, 128, 131, 134.</i> | ✓ |
|-------|---|---|

---

### Profilo del report

---

|       |  |   |
|-------|--|---|
| G4-28 | <b>Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.</i>  | ✓ |
| G4-29 | <b>Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.</i>  | ✓ |
| G4-30 | <b>Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.</i>   | ✓ |
| G4-31 | <b>Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag.16.</i>   | ✓ |
| G4-32 | <b>Indicare l'opzione 'in accordance' scelta dall'organizzazione. Riportare il content index GRI relativo all'opzione scelta; indicare il riferimento all'Assurance esterna, nel caso in cui il report sia stato sottoposto a verifica.</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e Indice dei contenuti GRI-G4 pagg. 197 ss.</i> | ✓ |
| G4-33 | <b>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).</b><br><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e Opinion Letter pagg. 20 s.</i>              | ✓ |

---

### Governance

---

|       |   |  |
|-------|---|--|
| G4-34 | <b>Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Identificare i comitati responsabili di decisioni sugli impatti economici, sociali e ambientali.</b><br><i>L'identità aziendale pagg. 38-42.</i>  |  |
| G4-35 | <b>Processi di delega dal massimo organo di governo ai senior executives e ad altri dipendenti in merito ai temi economici, sociali e ambientali.</b><br>Il Consiglio di Amministrazione conferisce deleghe gestionali all'Amministratore Delegato, il quale, nell'ambito della macrostruttura aziendale deliberata dallo stesso Consiglio, conferisce poteri e deleghe al management, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega (e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali) avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere. A titolo di esempio, al Responsabile Personale e Organizzazione è attribuita, tra l'altro, la delega per la salute e sicurezza sul lavoro.  |  |
| G4-36 | <b>Indicare se l'organizzazione ha definito una posizione o posizioni di livello executive con responsabilità su temi economici, ambientali e sociali e se riportano direttamente al più alto organo di governo.</b><br>In staff al Presidente, delegato al presidio delle tematiche relative agli impatti ambientali e sociali del Gruppo, opera la Funzione Affari Istituzionali di Acea SpA – entro cui è allocata l'Unità RSI e Sviluppo sostenibile – che, tra i propri compiti, ha il coordinamento e lo sviluppo delle tematiche relative alla sostenibilità delle attività e processi del Gruppo. La figura del responsabile di detta Unità coincide con quella del CSR manager di Acea.  |  |
| G4-37 | <b>Processi di consultazione tra stakeholder e il più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali. Se la consultazione è delegata descrivere in che modo viene gestito il feedback al più alto organo di governo.</b><br>Nel corso dell'anno, coerentemente alle indicazioni emerse dalla <i>Board evaluation</i> , effettuata da un consulente indipendente, il management è stato invitato a partecipare a diversi incontri del CdA, apportando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni.<br><i>L'identità aziendale pagg. 38-42; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127.</i>   |  |
| G4-38 | <b>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.</b><br><i>L'identità aziendale pag. 39.</i>  |  |
| G4-39 | <b>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).</b><br><i>L'identità aziendale pag. 39.</i>   |  |
| G4-40 | <b>Processi per la nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati, includendo se vengono considerate la differenza di genere, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti.</b><br>La presenza di donne negli organi di governo e nei Comitati non è motivata dalla ricerca di un equilibrio di genere ma da valutazioni relative alle competenze professionali rispondenti alle esigenze aziendali. Per quanto concerne i processi di individuazione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della holding, lo Statuto di Acea si attiene a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili. La legge 12 luglio 2011, n. 120 ha introdotto in Italia 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. In Acea le quote di genere sono rispettate sia nel Consiglio di Amministrazione, composto da 9 membri di cui 5 donne, sia nel Collegio sindacale, formato da 3 componenti di cui 1 donna.<br><i>L'identità aziendale pag. 40.</i> |  |
| G4-41 | <b>Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.</b><br>Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, <i>Codice Etico</i> , 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.<br><i>L'identità aziendale pagg. 38-42.</i>   |  |

- G4-42 Ruolo del più alto organo di governo e dei senior executives nello sviluppo, approvazione e aggiornamento degli scopi dell'organizzazione, valori e mission, strategie politiche e obiettivi legati agli impatti economici, ambientali e sociali.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36 s., 38-42, 43.*
- G4-43 Iniziative intraprese per sviluppare e incrementare la conoscenza presso il più alto organo di governo di temi economici, ambientali e sociali.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pag. 38.*
- G4-44 Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in relazione alla gestione dei temi economici, ambientali e sociali.  
Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.  
*L'identità aziendale pag. 38, 40.*
- G4-45 Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione di impatti, rischi e opportunità economici, sociali e ambientali, includendo il suo ruolo nell'implementazione di processi di due diligence.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36, 38-42, 43.*
- G4-46 Ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36, 38, 41, 42.*
- G4-47 Frequenza di revisione da parte del massimo organo di governo degli impatti, rischi e opportunità legati a temi economici, ambientali e sociali.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36, 38.*
- G4-48 Indicare il più alto comitato o posizione preposta formalmente a rivedere ed approvare il Bilancio di Sostenibilità e ad assicurare che tutti gli aspetti materiali siano rendicontati.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pag. 40.*
- G4-49 Processi per comunicare al più alto organo di governo preoccupazioni critiche.  
*L'identità aziendale pagg. 40, 41, 42.*
- G4-50 Natura e numero delle criticità comunicate al massimo organo di governo e meccanismi utilizzati per gestirli.  
Il CdA riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche, in via principale attraverso il lavoro svolto dal Comitato Controllo e Rischi, cui riferisce l'Amministratore incaricato dello SCIGR supportato dalla funzione Internal Audit. In aggiunta, le attività svolte e le risultanze dell'OdV 231, che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla società, sono oggetto di flusso informativo verso il CdA. Ulteriori fonti informative del CdA sono i riesami della Direzione sui sistemi di gestione certificati vigenti in ambito Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia.
- G4-51 Politiche di remunerazione in vigore per il più alto organo di governo, senior manager ed executive (remunerazione fissa e variabile, premi di risultato, buona uscita). Indicare il legame tra politica di remunerazione del più alto organo di governo ed obiettivi economici, ambientali e sociali.  
*L'identità aziendale pagg. 38-42; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 123.*
- G4-52 Processi di determinazione delle remunerazioni, eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e loro grado di indipendenza dal management.  
*L'identità aziendale pagg. 38-42.*
- G4-53 Indicare, se applicabile, il coinvolgimento degli stakeholder nella determinazione delle remunerazioni.  
*L'identità aziendale pag. 40.*
- G4-54 Rapporto tra il compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione e la mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese.  
*L'identità aziendale pag. 40; si veda anche la Relazione sulla Remunerazione 2015, disponibile nel sito web Acea (www.acea.it).*
- G4-55 Rapporto tra l'incremento percentuale del compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione con la mediana della percentuale di incremento annuale totale di tutti impiegati ((escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese).  
*L'identità aziendale pag. 40; si veda anche la Relazione sulla Remunerazione 2015, disponibile nel sito web Acea (www.acea.it).*



## Etica ed integrità

- G4-56 Descrivere i valori dell'organizzazione, principi, norme e regole di comportamento, quali codici di condotta e codici etici.  
*L'identità aziendale pagg. 32 s., 38-42; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 94, 95.*
- G4-57 Meccanismi interni ed esterni per ottenere pareri sul comportamento etico e legale e questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali helpline o canali di consulenza.  
*L'identità aziendale pag. 38.*
- G4-58 Meccanismi interni o esterni per segnalazioni relative a comportamenti non etici e illegali e questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali la segnalazione seguendo la risalita delle linee gerarchiche, il *whistleblowing* o linee telefoniche dedicate.  
*L'identità aziendale pag. 42.*

## STANDARD SPECIFICI MATERIALI GRI-G4 – ASPETTI E INDICATORI (INCLUSO SUPPLEMENTO DI SETTORE - EU)

### ECONOMICI

#### Aspetto: Performance economica

Gruppo Acea

- G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*L'identità aziendale pagg. 29 s., 32.*
- G4-EC1 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. 29 s., 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112, 127, 130 s.*





- G4-EC2** Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.  
*L'identità aziendale pag. 30; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 129; Le relazioni con l'ambiente pagg. 143, 155 ss.*
- G4-EC3** Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112 s., tabella n. 34, 123.*
- G4-EC4** Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.  
*L'identità aziendale pag. 49 nota 14.*

**Aspetto: Presenza sul mercato** principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
- G4-EC5** Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 112.*
- G4-EC6** Percentuale dei senior manager dei principali siti operativi assunti nella comunità locale  
*Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di preliezione il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo.*

**Aspetto: Impatti economici indiretti** Gruppo Acea

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 91, 95.*
- G4-EC7** Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti. Indicare gli impatti sulle comunità locali e precisare se questi investimenti e servizi sono prestazioni commerciali o a titolo gratuito.  
*L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62, 64, 68, 71, 73, 75, 77, 89, 91, 127, 134.*
- G4-EC8** Principali impatti economici indiretti, considerando l'importanza delle esternalità generate  
*L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64, 68, 71, 75, 89, 91, 94, 95, 96, 97, 98, 99; Le relazioni con l'ambiente pag. 155.*

principali società del Gruppo;  
comunità locali;  
fornitori

**Aspetto: Pratiche di approvvigionamento** principali società del Gruppo;  
fornitori

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 94, 95, 96.*
- G4-EC9** Proporzioni 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. 95, 97, 99 tabella n. 28.*



**Aspetto (Supplemento di settore): Disponibilità e affidabilità** società del Gruppo area energia e reti

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*L'Unità Energy Management di Acea Energia SpA assicura l'approvvigionamento di energia elettrica (oltre che di gas e combustibili) per i clienti interni ed esterni del Gruppo, garantendo il bilanciamento e l'ottimizzazione del portafoglio energetico sia fisico che finanziario. L'Unità cura le relazioni commerciali con i principali fornitori di energia elettrica e gas, nazionali ed esteri, e con i principali istituti finanziari. La struttura presidia l'efficienza dei propri processi gestionali e della dotazione strumentale (sia operativa che di monitoraggio dei rischi). Nell'anno, ad esempio, per quanto riguarda il rischio sui volumi di consumo, sono stati implementati modelli previsionali per cogliere le variazioni degli stessi con congruo anticipo e gestire tempestivamente eventuali esposizioni tra volumi di energia approvvigionati e venduti.*  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62, 63, 64, 94, 96 nota 65; Le relazioni con l'ambiente pag. 148, 153, 154.*
- EU10** Capacità di generazione di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.  
*Non materiale. La produzione di energia elettrica, che, in Acea, ha una dimensione contenuta, in virtù del sistema nazionale di gestione del mercato elettrico, non è funzionale alla diretta copertura della domanda.*

n. m.

**Aspetto (Supplemento di settore): Gestione della domanda** società del Gruppo area energia e reti

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 53, 62, 63, 64, 68, 79, 135, 136; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153.*

**Aspetto (Supplemento di settore): Ricerca e sviluppo** società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62, 63, 64, 132, 133, 134, 135, 136; Le relazioni con l'ambiente pag. 153.*

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Aspetto (Supplemento di settore): Efficienza di sistema</b> |  | società del Gruppo aree energia e ambiente |
| G4-DMA   | <b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 154.</i>   |  |
| EU11   | <b>Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 150, 152 tabella n. 45.</i>  |  |
| EU12   | <b>Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 154.</i>   | società del Gruppo aree energia e reti     |
| <b>AMBIENTALI</b>  |  |  |
| <b>Aspetto: Materiali</b>                                      |  | principali società del Gruppo              |
| G4-DMA   | <b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+ Supplemento settore).</b><br>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 2015, sono 140, denunciati all'Arpa, inclusi 94 trasformatori di illuminazione pubblica.<br><i>Bilancio ambientale pag. 213.</i> |  |
| G4-EN1   | <b>Materie prime utilizzate per peso o volume. (+Supplemento settore).</b><br><i>Bilancio ambientale pagg. 219, 220, 221 e nota DMA-Materiali.</i>   |  |
| G4-EN2   | <b>Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.</b><br><b>Non materiale:</b> l'indicatore è solo in parte inerente i business di Acea, che si occupa principalmente di vendita e distribuzione di energia, della distribuzione di acqua e della gestione dei rifiuti (termovalorizzazione); tuttavia, in ambiti circoscritti, Acea ha avviato una politica degli acquisti verdi.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 96.</i>   | n. m.                                      |
| <b>Aspetto: Energia</b>  |  | principali società del Gruppo              |
| G4-DMA   | <b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br><i>L'identità aziendale pagg. 31, 32; Le relazioni con l'ambiente pag. 148.</i>  |  |
| G4-EN3   | <b>Consumo di energia entro l'organizzazione.</b><br>Relativamente a standard, metodologie e fattori di conversione utilizzati, si veda la Nota integrativa del Bilancio Ambientale.<br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 166, 167.</i>   | ✓  |
| G4-EN4   | <b>Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 167.</i>   | fornitori ✓                                |
| G4-EN5   | <b>Intensità energetica.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 155 s., 167.</i>  |  |
| G4-EN6   | <b>Contenimento del consumo di energia.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 155 s.</i>   |  |
| G4-EN7   | <b>Riduzione del fabbisogno energetico dei prodotti e dei servizi.</b><br><b>Non materiale:</b> le iniziative pertinenti come le Case dell'acqua, la bolletta elettronica e l'offerta di vendita di energia da fonte rinnovabile certificata sono marginali rispetto al business del Gruppo, quindi non ritenute materiali.  |  |
| <b>Aspetto: Acqua</b>  |  | principali società del Gruppo              |
| G4-DMA   | <b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).</b><br><i>L'identità aziendale pagg. 31, 32; Le relazioni con l'ambiente pagg. 160, 168.</i>  |  |
| G4-EN8   | <b>Volume totale di acqua prelevata per fonte. (+Supplemento settore).</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 168; Bilancio ambientale pagg. 217 s.</i>  | ✓  |
| G4-EN9   | <b>Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 144 s.</i>  |  |
| G4-EN10  | <b>Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 168 s.</i>   |  |
| <b>Aspetto: Biodiversità</b>                                   |  | Gruppo Acea                                |
| G4-DMA   | <b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+ Supplemento settore).</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 144,145.</i>   |  |
| G4-EN11  | <b>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.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 144.</i>   | principali società del Gruppo area idrica  |
| G4-EN12  | <b>Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 144, 146, 153.</i>  |  |
| EU13   | <b>Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 144.</i>  |  |
| G4-EN13  | <b>Habitat protetti o ripristinati.</b><br><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 144, 145.</i>  |  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| G4-EN14                                 | <p><b>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.</b></p> <p><b>Non materiale:</b> 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.</p>   | n. m.                                     |   |
| <b>Aspetto: Emissioni</b>               |   | principali società del Gruppo             |   |
| G4-DMA                                  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 143, 169.</i></p>  |   |   |
| G4-EN15                                 | <p><b>Emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1). (+Supplemento settore).</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 170, 173 tabella n. 61; Bilancio ambientale pagg. 223, 226.</i></p>  |   | ✓ |
| G4-EN16                                 | <p><b>Emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2). (+Supplemento settore).</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 170, 173 tabella n. 61; Bilancio ambientale pagg. 223, 226.</i></p>  |   | ✓ |
| G4-EN17                                 | <p><b>Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 170, 173.</i></p>   |   | ✓ |
| G4-EN18                                 | <p><b>Intensità delle emissioni di gas a effetto serra.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 171, 173.</i></p>   |   | ✓ |
| G4-EN19                                 | <p><b>Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 154, 155, 156.</i></p>   |   |   |
| G4-EN20                                 | <p><b>Emissioni di sostanze nocive per l'ozono.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 172.</i></p>   |   |   |
| G4-EN21                                 | <p><b>NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e altre emissioni significative nell'aria.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 171 tabella n. 60; Bilancio ambientale pagg. 223, 226.</i></p>   |   |   |
| <b>Aspetto: Effluenti e Rifiuti</b>     |   | principali società del Gruppo             |   |
| G4-DMA                                  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pag. 164.</i></p>   | società del Gruppo area idrica            |   |
| G4-EN22                                 | <p><b>Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione. (+ Supplemento settore).</b></p> <p>L'acqua reflua trattata dalle società consolidate nel 2015 è pari a circa 650 Mm<sup>3</sup>. L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina e nel 2015 è risultata pari a circa 2 Mm<sup>3</sup>. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata, è particolarmente contenuto.</p> <p><i>Bilancio ambientale pag. 218.</i></p>   |   | ✓ |
| G4-EN23                                 | <p><b>Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.</b></p> <p>Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 56.590 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 40.454 t. La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 44%. La Raccolta differenziata nel 2015 ha ottenuto un recupero di circa 750 tonnellate di carta (+63% rispetto al 2014) e 444 tonnellate di plastica (+69% rispetto al 2014). Riguardo i rifiuti contenenti PCB: sono stati smaltiti 12 trasformatori da Acea Distribuzione (per circa 17 t).</p> <p><i>Bilancio ambientale pagg. 223, 224, 225.</i></p>   |   | ✓ |
| G4-EN24                                 | <p><b>Numero totale e volumi di sversamenti significativi.</b></p> <p>Nel 2015 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.</p>  |   |   |
| G4-EN25                                 | <p><b>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.</b></p> <p><b>Non materiale:</b> i flussi dei rifiuti verso l'estero sono monitorati per ogni società. Non si riscontrano grandi movimentazioni, eccetto 3.970 tonnellate di rifiuti pericolosi (il 12% delle ceneri pesanti - CER 190111 - prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio), inviati nel 2015 a impianti in Germania, a recupero.</p>   | n. m.                                     |   |
| G4-EN26                                 | <p><b>Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità dei corpi idrici e relativi ecosistemi colpiti in maniera significativa dagli scarichi e dalle acque di dilavamento dell'organizzazione.</b></p> <p>Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.</p>  |   |   |
| <b>Aspetto: Prodotti e servizi</b>      |   | principali società del Gruppo             |   |
| G4-DMA                                  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 169 ss.</i></p>   |   |   |
| G4-EN27                                 | <p><b>Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.</b></p> <p>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 SII; gestione dei rifiuti inclusa la termovalorizzazione; comportamenti ambientali di appaltatori e sub-appaltatori ed è cura del Gruppo limitare, in ogni situazione, gli impatti.</p> <p><i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 169 ss.</i></p> | principali società del Gruppo e fornitori |   |
| G4-EN28                                 | <p><b>Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.</b></p> <p>Non applicabile.</p>  | n.a.                                      |   |
| <b>Aspetto: Conformità (compliance)</b> |   | principali società del Gruppo             |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>  |  |
| G4-EN29  | <p><b>Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Trasporti</b>  |  | principali società del Gruppo                  |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 172.</i></p>  |  |
| G4-EN30  | <p><b>Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 147, 172, 173 e tabella n. 61.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Generale</b>   |  | principali società del Gruppo                  |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i></p>  |  |
| G4-EN31  | <p><b>Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i></p>   |  |
| <b>Aspetto: Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</b>              |  | principali società del Gruppo e fornitori      |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99, 102; Le relazioni con l'ambiente pagg. 167, 170.</i></p>   |  |
| G4-EN32  | <p><b>Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri ambientali.</b><br/> <b>Il 100%. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione, infatti, tutti i fornitori devono compilare il Questionario TenP e il Questionario QAS.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 96, 99, 100, 101, 102, 103; Le relazioni con l'ambiente pagg. 143, 167, 170.</i></p>   |  |
| G4-EN33  | <p><b>Impatti ambientali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 96, 99, 100, 101, 102, 103; Le relazioni con l'ambiente pagg. 143, 167, 170.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Meccanismi di gestione di reclami/segnalazioni in materia ambientale</b> |  | principali società del Gruppo                  |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>  |  |
| G4-EN34  | <p><b>Numero di reclami relativi ad impatti ambientali registrati, gestiti e risolti tramite formali meccanismi di gestione.</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>   | principali società del Gruppo, comunità locali |
| <b>SOCIALI</b>   |  |  |
| <b>Pratiche del lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>                           |  |  |
| <b>Aspetto: Occupazione</b>  |  | principali società del Gruppo                  |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 99, 101, 102, 105, 119.</i></p>  |  |
| G4-LA1   | <p><b>Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica. (+Supplemento settore).</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104 s. tabella n. 30, 105, 109 tabella n. 31, 110 tabella n. 32.</i></p>   |  |
| G4-LA2   | <p><b>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.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 123.</i></p>  |  |
| G4-LA3   | <p><b>Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere.</b><br/> 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.<br/> <b>I dipendenti che nel 2015 hanno usufruito di congedi parentali sono 251, di cui 48 uomini e 203 donne. Tutti al termine del periodo di congedo sono rientrati a lavoro.</b></p> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| EU15  | <p><b>Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.</b></p> <p>Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Energia e Acea Produzione ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, <b>entro i prossimi 5 anni</b>, costituiscono il 3,9% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo <i>Composizione e turnover</i>, articolato in: 0,1% dirigenti, 0,3% quadri, 2,9% impiegati e 0,6% operai; <b>entro i prossimi 10 anni</b> è invece pensionabile il 21,8% dell'organico, articolato in: 0,3% dirigenti, 1,2% quadri, 16,1% impiegati e 4,2% operai.</p>   | società del Gruppo aree energia e reti |
| EU17  | <p><b>Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.</b></p> <p>Nel 2015 Acea Distribuzione, con un organico di 1.196 risorse per un totale di circa 208.000 giorni/uomo, è ricorsa a circa <b>70.000 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori</b>. Nel 2015, inoltre, la società Acea Ato 2 (settore idrico) ha affidato a ditte appaltatrici <b>34.957 interventi</b> (per riparazione guasti e programmati) sulla rete dell'acquedotto, su un totale di circa <b>63.000 interventi</b>, e <b>10.057 interventi</b> (per riparazione guasti e programmati) sulla rete fognaria, a fronte di circa <b>14.000 interventi complessivi</b>. Infine, nel corso dell'anno, la società Acea Ato 5 (settore idrico) ha affidato <b>339 interventi</b> di riparazione a ditte appaltatrici.</p>  | fornitori                              |
| EU18  | <p><b>Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.</b></p> <p>Acea verifica e promuove le attività di formazione in tema di salute e sicurezza presso fornitori e subfornitori; nel 2015 l'Unità Qualificazione fornitori, della capogruppo, ha realizzato un'indagine presso un campione di fornitori volta ad approfondire la conoscenza della loro sensibilità e capacità di gestione di questi aspetti. Inoltre, in Acea Elabori, è stato costituito un "team sicurezza", con l'obiettivo di assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza sul lavoro in relazione alle attività affidate con gli Appalti Unici. Il team, a fine anno, ha svolto un primo incontro con gli RSPD delle imprese esecutrici, aggiudicatrici e in subappalto.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 101, 103.</i></p> |  |
| <b>Aspetto: Relazioni industriali</b>         |  | principali società del Gruppo          |
| G4-DMA  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 114, 116.</i></p>  |  |
| G4-LA4  | <p><b>Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115.</i></p>   |  |
| <b>Aspetto: Salute e sicurezza sul lavoro</b> |  | principali società del Gruppo          |
| G4-DMA  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 116, 117.</i></p>  |  |
| G4-LA5  | <p><b>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.</b></p> <p>In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117.</i></p>  |  |
| G4-LA6  | <p><b>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. (+Supplemento settore)</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 116,117 tabella n. 35.</i></p>  | ✓                                      |
| G4-LA7  | <p><b>Dipendenti esposti direttamente e frequentemente a rischi di malattia legate alla loro attività</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 118.</i></p>  |  |
| G4-LA8  | <p><b>Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117.</i></p>   |  |
| <b>Aspetto: Formazione e istruzione</b>       |  | principali società del Gruppo          |
| G4-DMA  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 118, 119, 124.</i></p>  |  |
| G4-LA9  | <p><b>Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 120, 121 e grafico n. 37 e tabella n. 36.</i></p>  | ✓                                      |
| G4-LA10                                       | <p><b>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.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 119.</i></p>  |  |
| G4-LA11                                       | <p><b>Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.</b></p> <p>Nel 2015, nell'ambito del nuovo Sistema di Gestione delle Persone, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle principali società del Gruppo.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123, 124.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Diversità e pari opportunità</b>  |  | principali società del Gruppo          |
| G4-DMA  | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 125.</i></p>  |  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| G4-LA12   | 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.<br><i>L'identità aziendale pag. 38; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 108 e grafico n. 33, 109 e tabella n. 31, 110 tabella n. 33, 125 s.</i>  |  | ✓ |
| <b>Aspetto: Parità di remunerazione tra donne e uomini</b>                                  |  | principali società del Gruppo                                    |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112, 123.</i>  |  |   |
| G4-LA13   | 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.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 112.</i>  |  |   |
| <b>Aspetto: Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori</b>                     |  | principali società del Gruppo e fornitori                        |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99, 102, 103.</i>  |  |   |
| G4-LA14   | Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri relativi alle pratiche del lavoro. Il 100%. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione, infatti, tutti i fornitori devono compilare il Questionario TenP e il Questionario QAS.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 95, 99, 100, 101, 102, 103.</i>   | fornitori  |   |
| G4-LA15   | Impatti negativi, attuali o potenziali, relativi alle pratiche di lavoro nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99, 100, 101, 102, 103.</i>   | fornitori  |   |
| <b>Aspetto: Meccanismi di gestione delle segnalazioni in materia di pratiche del lavoro</b> |  | principali società del Gruppo                                    |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br><i>Le controversie non giudiziali tra dipendente e azienda sono gestite da soggetti terzi preposti - ad esempio le Direzioni Territoriali del Ministero Lavoro con le Commissioni di Conciliazione, i sindacati oppure gli organismi di arbitrato - che operano in coerenza con le procedure previste dai CCNL.</i>                                       |  |   |
| G4-LA16   | Numero di segnalazioni in materia di pratiche del lavoro registrate, affrontate e risolte tramite formali meccanismi di gestione.<br><i>Nel 2015 non si sono registrate segnalazioni.</i>  |  |   |
| <b>Società</b>  |  |  |   |
| <b>Aspetto: Collettività e comunità locali</b>  |  | principali società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).<br><i>L'identità aziendale pag. 32; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 61, 68, 69, 71, 73, 75, 76, 88, 130, 132.</i>  |  |   |
| G4-SO1  | Percentuale di sedi operative in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione di impatti socio-ambientali e programmi di sviluppo. Il 100% delle principali società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate.<br><i>L'identità aziendale pagg. 42, 44 tabella n. 7, 46 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 54 ss., 68, 69, 71, 73, 75, 76, 78, 88 ss., 94 ss., 99, 100, 101, 102, 103, 134.</i> |  |   |
| G4-SO2  | Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.<br><i>L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 61 ss., 69, 75, 130, 131, 132, 133; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153, 168.</i>  |  |   |
| EU22  | Numero delle persone fisicamente ed economicamente "sfollate" e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto.<br><i>Non si sono verificati episodi di questo tipo.</i>   |  |   |
| <b>Aspetto: Anti-corruzione</b>   |  | Gruppo Acea  |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br><i>L'identità aziendale pag. 38.</i>  |  |   |
| G4-SO3  | Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.<br><i>L'identità aziendale pag. 38.</i>  |  |   |
| G4-SO4  | Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di lotta alla corruzione. Indicare il numero e la percentuale dei dipendenti formati su queste tematiche.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 120.</i>   | principali società del Gruppo                                    |   |
| G4-SO5  | Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.<br><i>Non si registrano episodi di corruzione.</i>   |  |   |
| <b>Aspetto: Politiche pubbliche</b>   |  | principali società del Gruppo                                    |   |
| G4-DMA  | Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 130.</i>  |  |   |
| G4-SO6  | Valore totale dei contributi politici per Paese e beneficiario.<br><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 130.</i>  |  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Aspetto: Comportamenti anti-collusivi</b>  |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 130.</i></p>  |  |
| G4-SO7  | <p>Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 131.</i></p>   |  |
| <b>Aspetto: Conformità (compliance)</b>   |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 130.</i></p>  |  |
| G4-SO8  | <p>Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 131; Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Meccanismi di gestione dei reclami relativi ad impatti sulla società</b>                      |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 85, 91.</i></p>  |  |
| G4-SO11   | <p>Numero di reclami in materia di impatti sulla società registrati, affrontati e risolti tramite formali meccanismi di gestione.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65 tabella n. 12, 67 tabella n. 13, 85, 91.</i></p>   |  |
| <b>Aspetto (Supplement Sector): Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero</b> |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale (+Supplemento settore).<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 131, 132.</i></p>   |  |
| <b>Responsabilità di prodotto</b>   |   |  |
| <b>Aspetto: Salute e sicurezza dei consumatori</b>  |   | principali società del Gruppo, clienti, collettività |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale (+Supplemento settore).<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 75, 76, 78; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153, 161.</i></p>   |  |
| G4-PR1  | <p>Percentuale delle principali categorie di prodotti e servizi per i quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza al fine di promuoverne il miglioramento.<br/> <i>L'identità aziendale pagg. 42 s., 44; tabella n. 7; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 76, 78, 134; Le relazioni con l'ambiente pag. 153.</i></p>         |  |
| EU25  | <p>Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.<br/> <i>Per il 2015 non si registrano episodi in merito.</i></p>   |  |
| G4-PR2  | <p>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.<br/> <i>Non si sono verificati casi di non conformità di questo tipo.</i></p>  |  |
| <b>Aspetto: Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)</b>  |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 55, 70, 72, 81, 82, 84, 85.</i></p>  |  |
| G4-PR3  | <p>Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64, 65 tabella n. 12, 67 tabelle nn. 13 e 14, 70 tabella n. 18, 72, 75, 78, 82, 84, 85, 86 tabella n. 26, 131.</i></p> |  |
| G4-PR4  | <p>Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64, 65 tabella n. 12, 67 tabella n. 14, 70 tabella n. 18, 81, 84, 85, 86 tabella n. 26, 131.</i></p>                       |  |
| G4-PR5  | <p>Risultati delle indagini di customer satisfaction.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 54-60 tabella n. 11, 68, 75, 78.</i></p>  | ✓  |
| <b>Aspetto: Marketing communications</b>  |   | principali società del Gruppo                        |
| G4-DMA  | <p>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 81, 103.</i></p>   |  |
| G4-PR6  | <p>Vendita di prodotti vietati o contestati.<br/> <i>Non applicabile.</i></p>   | n. a.  |
| G4-PR7  | <p>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.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103, 131.</i></p>  |  |

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| <b>Aspetto: Rispetto della privacy</b>                                 |  | principali società<br>del Gruppo |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>L'Identità aziendale pag. 44; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 82, 134.</i></p>   |                                  |
| G4-PR8   | <p><b>Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.</b><br/> Nel 2015 si registrano 6 casi di reclami documentati contestati a società Acea, relativi alla violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori, per i quali è intervenuto il Garante Privacy con richiesta di informazioni o ispezioni. Alcuni di questi procedimenti sono in corso, gli altri si sono conclusi senza sanzioni comminate alle società.</p> |                                  |
| <b>Aspetto: Conformità (compliance)</b>                                |  | principali società<br>del Gruppo |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 70, 79, 81, 82.</i></p>  |                                  |
| G4-PR9   | <p><b>Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 70 nota 36, 82, 131; Le relazioni con l'ambiente pag. 146.</i></p>  |                                  |
| <b>Aspetto (Supplemento di settore): Accesso</b>                       |  | società del<br>Gruppo area reti  |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 79.</i></p>   |                                  |
| EU26   | <p><b>Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione.</b><br/> La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.</p>  |                                  |
| EU27   | <p><b>Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio.</b><br/> Si dispone esclusivamente dei dati circa la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, così come stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.<br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 65 tabella n. 12.</i></p>  |                                  |
| EU28   | <p><b>Frequenza delle interruzioni.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 67 tabella n. 14.</i></p>   |                                  |
| EU29   | <p><b>Durata delle interruzioni.</b><br/> <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 67 tabella n. 14, 70 e tabella n. 18.</i></p>  |                                  |
| EU30   | <p><b>Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).</b><br/> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 150 tabella n. 44.</i></p>  |                                  |
| <b>Aspetto (Supplemento di settore): Disponibilità di informazioni</b> |  | principali società<br>del Gruppo |
| G4-DMA   | <p><b>Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.</b><br/> Nella sede centrale sono presenti sportelli dedicati ai portatori di handicap.</p>  |                                  |



# INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

---

## GRAFICI

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| n. 1  | - I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea                              | p. 14  |
| n. 2  | - Le attività delle principali società Acea sul territorio italiano   | p. 26  |
| n. 3  | - L'assetto proprietario al 31.12.2015  | p. 27  |
| n. 4  | - Organigramma di Acea SpA al 31.12. 2015   | p. 27  |
| n. 5  | - Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2014-2015)  | p. 30  |
| n. 6  | - Strumenti RSI   | p. 33  |
| n. 7  | - I principali attori dello SCIGR   | p. 41  |
| n. 8  | - Il flusso dei controlli sui rischi  | p. 42  |
| n. 9  | - Il sistema delle regole interne   | p. 43  |
| n. 10 | - Il sistema di gestione integrato certificato  | p. 43  |
| n. 11 | - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento  | p. 46  |
| n. 12 | - La mappa degli stakeholder  | p. 47  |
| n. 13 | - Giudizio globale sul servizio elettrico (2014-2015)   | p. 55  |
| n. 14 | - Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2014-2015)  | p. 56  |
| n. 15 | - Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2014-2015)                                       | p. 57  |
| n. 16 | - Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua gestito da Acea Ato 5 (2014-2015)                        | p. 58  |
| n. 17 | - Andamento prestazioni Acea tempi ripristino guasti illuminazione pubblica (2011-2015)                           | p. 70  |
| n. 18 | - Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2015)                           | p. 71  |
| n. 19 | - Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2014-2015)                       | p. 79  |
| n. 20 | - Traffico telefonico operative: n. clienti registrati (2013-2015)  | p. 83  |
| n. 21 | - Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2015)                         | p. 83  |
| n. 22 | - Sportelli on line delle società operative: n. clienti registrati (2013-2015)                                    | p. 84  |
| n. 23 | - Sito internet Acea: le modalità di accesso (2014-2015)  | p. 90  |
| n. 24 | - Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2015)                                  | p. 97  |
| n. 25 | - Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2014-2015)   | p. 97  |
| n. 26 | - Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2015) | p. 98  |
| n. 27 | - Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2015)                 | p. 98  |
| n. 28 | - La composizione del personale: inquadramento, genere, livello di istruzione ed età (2015)                       | p. 105 |
| n. 29 | - Le tipologie contrattuali e la durata del rapporto di lavoro (2015)   | p. 106 |
| n. 30 | - I motivi degli ingressi ed età del personale (2015)   | p. 107 |
| n. 31 | - Le tipologie di uscita ed età del personale (2015)  | p. 107 |
| n. 32 | - L'articolazione del personale in ottica di genere (2015)  | p. 108 |
| n. 33 | - La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2014-2015)                                       | p. 108 |
| n. 34 | - Le ore lavorate dal personale e le assenze (2015)   | p. 111 |
| n. 35 | - Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2015)                                   | p. 112 |
| n. 36 | - Infortuni e indici (2015)   | p. 116 |
| n. 37 | - Ore di formazione: ripartizione per tipologia formativa e per qualifica (2015)                                  | p. 121 |
| n. 38 | - I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2015)   | p. 126 |
| n. 39 | - Ripartizione investimenti per macroaree (2014-2015)   | p. 134 |
| n. 40 | - La filiera dell'energia elettrica   | p. 148 |
| n. 41 | - Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2015)                                      | p. 149 |
| n. 42 | - Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2015)                                   | p. 151 |
| n. 43 | - La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2015)   | p. 160 |
| n. 44 | - Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2015)   | p. 161 |
| n. 45 | - Reti fognarie del Gruppo in Italia (2015)   | p. 164 |
| n. 46 | - Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2015)  | p. 164 |
| n. 47 | - Le perdite reali idriche (modello del D.M. 99/97 integrato dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI)                | p. 169 |

## TABELLE

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| n. 1  | – Rispondenza “aspetti materiali” GRI-G4 e “temi materiali” Acea  | p. 15  |
| n. 2  | – I dieci principi del Global Compact   | p. 17  |
| n. 3  | – Gli elementi della COP Advanced e le Linee guida GRI-G4   | p. 18  |
| n. 4  | – Gruppo Acea in numeri (2015)  | p. 25  |
| n. 5  | – Area di consolidamento al 31.12.2015  | p. 28  |
| n. 6  | – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2014-2015)  | p. 30  |
| n. 7  | – I sistemi di gestione certificati nel Gruppo (al 31.12.2015)  | p. 44  |
| n. 8  | – Valore economico direttamente generato e distribuito (2013-2015)  | p. 49  |
| n. 9  | – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2014-2015)  | p. 49  |
| n. 10 | – Indicatori sociali: i clienti del Gruppo Acea (2013-2015)   | p. 54  |
| n. 11 | – Indicatori sociali: customer satisfaction (2014-2015)   | p. 59  |
| n. 12 | – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2014-2015)                                       | p. 65  |
| n. 13 | – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2014-2015)   | p. 67  |
| n. 14 | – Indicatori sociali: dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2013-2015)   | p. 67  |
| n. 15 | – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2015)  | p. 68  |
| n. 16 | – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2015)   | p. 69  |
| n. 17 | – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2015)   | p. 69  |
| n. 18 | – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2014 -2015)  | p. 70  |
| n. 19 | – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2015)                                   | p. 74  |
| n. 20 | – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 2 (2013-2015)  | p. 74  |
| n. 21 | – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2015)                                       | p. 76  |
| n. 22 | – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2015)                                | p. 77  |
| n. 23 | – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 5 (2014-2015)  | p. 77  |
| n. 24 | – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio meridionale (2015)                                    | p. 78  |
| n. 25 | – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2015)  | p. 80  |
| n. 26 | – Indicatori sociali: performance di numeri verdi e sportelli (2014-2015)   | p. 86  |
| n. 27 | – Indicatori sociali: i dati di approvvigionamento (2013-2015)  | p. 98  |
| n. 28 | – Indicatori sociali: l’approvvigionamento sul territorio (2013-2015)   | p. 99  |
| n. 29 | – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2014-2015)  | p. 104 |
| n. 30 | – Localizzazione geografica dei dipendenti (2014-2015)  | p. 104 |
| n. 31 | – Indicatori sociali: dati generali sul personale (2013-2015)   | p. 109 |
| n. 32 | – Indicatori sociali: movimentazione del personale (2013-2015)  | p. 110 |
| n. 33 | – Indicatori sociali: classi d’età, durata rapporto di lavoro (2014-2015)   | p. 110 |
| n. 34 | – Indicatori sociali: ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2013- 2015)                              | p. 113 |
| n. 35 | – Indicatori sociali: salute e sicurezza (2013-2015)  | p. 117 |
| n. 36 | – Indicatori sociali: formazione (2014-2015)  | p. 121 |
| n. 37 | – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2015)  | p. 127 |
| n. 38 | – Rating 2015   | p. 127 |
| n. 39 | – Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 2 – Lazio centrale  | p. 144 |
| n. 40 | – Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 5 – Lazio meridionale   | p. 145 |
| n. 41 | – Spese ambientali delle principali società operative (2015)  | p. 147 |
| n. 42 | – Calore lordo prodotto dalla centrale di Tor di Valle (2013-2015)  | p. 149 |
| n. 43 | – Le centrali elettriche di Acea Produzione   | p. 150 |
| n. 44 | – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2013-2015)   | p. 151 |
| n. 45 | – Indicatori ambientali: energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria), indicatori energetici di energia primaria e rendimenti         | p. 152 |
| n. 46 | – Indicatori ambientali: consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrate (2013-2015)  | p. 154 |
| n. 47 | – Efficienza energetica in Acea Distribuzione (2014-2015)   | p. 156 |
| n. 48 | – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2013-2015)   | p. 159 |
| n. 49 | – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2013-2015)   | p. 159 |
| n. 50 | – Indicatori ambientali: determinazioni analitiche (2013-2015) e parametri di qualità dell’acqua potabile distribuita a Roma e a Frosinone (2015)   | p. 161 |
| n. 51 | – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle società idriche operative nel Lazio (2013-2015)              | p. 165 |
| n. 52 | – Volumi di acque reflue trattate dalle società idriche operative nel Lazio (2013-2015)   | p. 165 |
| n. 53 | – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da ACEA Ato 2 SpA - Comune di Roma (2015)   | p. 165 |
| N. 54 | – Consumi diretti di energia del Gruppo ACEA (2013-2015)  | p. 166 |
| N. 55 | – Consumi indiretti di energia del Gruppo ACEA (2013-2015)  | p. 167 |
| N. 56 | – Indici di intensità energetica (2014-2015)  | p. 167 |
| N. 57 | – Consumi idrici del Gruppo ACEA (2013-2015)  | p. 168 |
| N. 58 | – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni (2013-2015)                             | p. 170 |
| N. 59 | – Quote di emissione CO <sub>2</sub> da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2013-2015)                        | p. 171 |
| N. 60 | – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dagli impianti del Gruppo ACEA (2013-2015)  | p. 171 |
| N. 61 | – Indicatori ambientali: emissioni di CO <sub>2</sub> , indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell’autoparco (2013-2015) | p. 173 |



## BILANCIO AMBIENTALE

Castel Sant'Angelo · Roma

# INDICE

|     |  |
|-----|--|
| 213 | SISTEMI DI PRODOTTO                              |
| 214 | I PRODOTTI                                       |
| 219 | LE RISORSE UTILIZZATE                            |
| 223 | I RILASCI E GLI SCARTI                           |
| 227 | LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI) |
| 234 | NOTA INTEGRATIVA                                 |

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Il perimetro di riferimento 2015 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 da A.R.I.A., Acquaser, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5. Le società idriche partecipate da Acea: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque - consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto per il secondo anno consecutivo - sono incluse marginalmente nel Bilancio Ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali società si rinvia al capitolo *Schede società idriche*.

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 Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.

Le sostanze usate dal Gruppo, sia naturali come l'acqua sia non naturali come le sostanze chimiche, così come i "prodotti" e le emissioni/gli effluenti/ i rifiuti delle Aree di Business, sono rendicontati per il triennio in quanto rilevanti per produrre e distribuire energia, per prelevare e distribuire acqua potabile, per i processi di depurazione e per tutti i

processi legati alla gestione dei rifiuti, inclusa la termovalorizzazione. Ogni uso è ridotto al minimo in termini di quantità e ogni sostanza è scelta con attenzione alla qualità, sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

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



## AREA ENERGIA

GENERAZIONE ENERGIA  
(TERMoeLETRICA  
+ IDROeLETRICA +  
FOTOVOLTAICO + ENERGIA  
ELETRICA DA RIFIUTI)

DISTRIBUZIONE DI ENERGIA  
ELETRICA

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE  
DI CALORE

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

CONTROLLI E MISURE



## AREA AMBIENTE

RSU SMALTITI

PRODUZIONE DI COMPOST

ANALISI E MISURE



## AREA IDRICA

APPROVVIGIONAMENTO IDRICO  
POTABILE

APPROVVIGIONAMENTO IDRICO  
NON POTABILE

DISTRIBUZIONE IDRICA

ADDUZIONE/DEPURAZIONE  
ACQUE REFLUE

ANALISI E MISURE

I dati sono forniti per il triennio 2013-2015 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.

# 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. | 2013                   | 2014                   | 2015                   | D%<br>2015/2014 |
|--|-------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| <b>dati riassuntivi</b>  |       |                        |                        |                        |                 |
| energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+16)  | GWh   | 785,69                 | 807,93                 | 783,07                 | -3,1            |
| energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+15+18)   | GWh   | 735,50                 | 756,13                 | 728,07                 | -3,7            |
| da fonti fossili (termoelettrica)<br>(5+0,48x12 <sub>San Vittore</sub> +0,60x13 <sub>Terni</sub> )   | GWh   | 152,00<br>19,3% di (1) | 161,14<br>19,9% di (1) | 170,16<br>21,7% di (1) | 5,6             |
| da fonti rinnovabili<br>(idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti)<br>(4+0,52x12 <sub>San Vittore</sub> +0,40x13 <sub>Terni</sub> +16) | GWh   | 633,69<br>80,7% di (1) | 646,79<br>80,1% di (1) | 612,91<br>78,3% di (1) | -5,2            |
| <b>Acea Produzione</b>   |       |                        |                        |                        |                 |
| energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)  | GWh   | 508,28                 | 505,43                 | 462,26                 | -8,5            |
| energia idroelettrica totale lorda (4)   | GWh   | 496,73                 | 495,18                 | 449,19                 | -9,3            |
| A. Volta Castel Madama   | GWh   | 30,38                  | 27,37                  | 15,67                  | -42,7           |
| G. Ferraris Mandela  | GWh   | 23,05                  | 19,75                  | 12,21                  | -38,2           |
| G. Marconi Orte  | GWh   | 80,91                  | 75,25                  | 62,53                  | -16,9           |
| Sant'Angelo  | GWh   | 179,15                 | 188,30                 | 177,19                 | -5,9            |
| Salisano   | GWh   | 180,95                 | 182,41                 | 179,21                 | -1,8            |
| altre minori   | GWh   | 2,29                   | 2,11                   | 2,38                   | 12,8            |
| energia termoelettrica totale lorda (5)  | GWh   | 11,55                  | 10,25                  | 13,08                  | 27,6            |
| da gasolio   | GWh   | 1,28                   | 0,05                   | 1,84                   | -               |
| centrale Montemartini (*)  |       |                        |                        |                        |                 |
| da gas naturale  | GWh   | 10,27                  | 10,20                  | 11,24                  | 10,2            |
| Tor di Valle ciclo combinato   | GWh   | 0,00                   | 0,00                   | 0,00                   | -               |
| Tor di Valle cogenerazione   | GWh   | 10,27                  | 10,20                  | 11,24                  | 10,2            |
| perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)  | GWh   | 14,22                  | 12,98                  | 12,81                  | -1,3            |
| autoconsumi impianti idro (7)  | GWh   | 2,54                   | 2,43                   | 2,29                   | -5,8            |
| autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)  | GWh   | 5,45                   | 3,89                   | 4,18                   | 7,5             |
| perdite prima trasformazione (9)   | GWh   | 6,22                   | 6,66                   | 6,34                   | -4,8            |
| energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)  | GWh   | 494,06                 | 492,45                 | 449,46                 | -8,7            |
| <b>A.R.I.A. (termovalorizzazione)</b>  |       |                        |                        |                        |                 |
| energia elettrica lorda prodotta totale (11) = (12)+(13)   | GWh   | 260,09                 | 287,04                 | 306,87                 | 6,9             |
| impianto di San Vittore del Lazio (12)   | GWh   | 202,23                 | 205,09                 | 225,35                 | 9,9             |
| impianto di Terni (13)   | GWh   | 57,86                  | 81,95                  | 81,52                  | -0,5            |
| autoconsumi + perdite di prima trasformazione (14)   | GWh   | 35,46                  | 38,51                  | 41,91                  | 8,8             |
| impianto San Vittore del Lazio   | GWh   | 28,42                  | 29,64                  | 32,88                  | 10,9            |
| impianto Terni   | GWh   | 7,04                   | 8,87                   | 9,03                   | 1,8             |
| energia elettrica totale netta prodotta (15) = (11-14)   | GWh   | 224,63                 | 248,53                 | 264,96                 | 6,6             |
| <b>Acea Reti e Servizi Energetici</b>  |       |                        |                        |                        |                 |
| energia elettrica fotovoltaica lorda (16)  | GWh   | 17,33                  | 15,46                  | 13,93                  | -9,9            |
| perdite totali di energia elettrica (17)   | GWh   | 0,52                   | 0,31                   | 0,28                   | -9,7            |
| energia elettrica fotovoltaica netta (18) = (16-17)  | GWh   | 16,81                  | 15,15                  | 13,65                  | -9,9            |

(\*) L'impianto Montemartini è mantenuto in esercizio ma con modalità di riserva.

| <b>ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE</b>  | <b>u. m.</b>           | <b>2013</b>      | <b>2014</b>      | <b>2015</b>      | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| <b>Acea Produzione</b>  |                        |                  |                  |                  |                         |
| energia termica lorda prodotta<br>Centrale di Tor di Valle (19)   | GWh <sub>t</sub>       | 99,33            | 92,03            | 80,20            | -12,9                   |
| perdite totali di energia termica (20)  | GWh <sub>t</sub>       | 22,76            | 18,89            | 7,98             | -57,8                   |
| <i>perdite di distribuzione</i>   | GWh <sub>t</sub>       | 19,69            | 16,65            | 5,82             | -65,1                   |
| <i>perdite di produzione</i>  | GWh <sub>t</sub>       | 3,07             | 2,24             | 2,16             | -3,5                    |
| <b>energia termica netta venduta (21) = (19-20)</b>   | <b>GWh<sub>t</sub></b> | <b>76,57</b>     | <b>73,13</b>     | <b>72,21</b>     | <b>-1,3</b>             |
| <b>ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA</b>  |                        |                  |                  |                  |                         |
| <b>a Roma e Formello - Dati riassuntivi</b>   |                        |                  |                  |                  |                         |
| fornitura da Gruppo Acea (22)   | GWh                    | 1,96             | 2,12             | 2,35             | 10,8                    |
| energia elettrica dal mercato (23)  | GWh                    | 11.383,35        | 10.951,49        | 11.197,77        | 2,2                     |
| <i>da Acquirente Unico</i>  | GWh                    | 3.107,76         | 2.852,89         | 2.839,87         | -0,5                    |
| <i>da importazione</i>  | GWh                    | 431,50           | 432,05           | 389,12           | -9,9                    |
| <i>da grossisti + altri produttori</i>  | GWh                    | 7.844,09         | 7.666,55         | 7.968,78         | 3,9                     |
| <b>energia elettrica richiesta sulla rete (24) = (22+23) = (25 +26 +27+28+29)</b>                                 | <b>GWh</b>             | <b>11.385,31</b> | <b>10.953,61</b> | <b>11.200,12</b> | <b>2,3</b>              |
| <i>perdite di distribuzione trasporto e commerciali (25)</i>  | GWh                    | 701,72           | 673,59           | 690,62           | 2,5                     |
|   |                        | 6,16% di<br>(24) | 6,15% di<br>(24) | 6,17% di<br>(24) |                         |
| <i>usi propri trasmissione e distribuzione (26)</i>   | GWh                    | 30,43            | 29,80            | 30,05            | 0,8                     |
| <i>energia elettrica netta ceduta a terzi (27)</i>  | GWh                    | 2,15             | 2,90             | 2,67             | -7,9                    |
| <b>energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)</b>                               | <b>GWh</b>             | <b>7.416,84</b>  | <b>7.247,28</b>  | <b>7.525,98</b>  | <b>3,8</b>              |
| <i>energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione</i>    | GWh                    | 4.982,27         | 5.115,86         | 5.644,24         | 10,3                    |
| <i>energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione</i> | GWh                    | 2.434,57         | 2.131,42         | 1.881,74         | -11,7                   |
| <b>energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (29)</b>  | <b>GWh</b>             | <b>3.234,19</b>  | <b>3.000,05</b>  | <b>2.950,80</b>  | <b>-1,6</b>             |
| <b>vendita in Italia - Dati riassuntivi</b>   |                        |                  |                  |                  |                         |
| <b>energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (30)</b>                   | <b>GWh</b>             | <b>9.381,9</b>   | <b>7.887,0</b>   | <b>6.467,5</b>   | <b>-18,0</b>            |
| <i>Acea Energia</i>   | GWh                    | 8.600,6          | 7.343,6          | 6.092,0          | -17,0                   |
| <i>altre Società partecipate</i>  | GWh                    | 781,3            | 543,4            | 375,5            | -30,9                   |
| <b>energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (29+30)</b>                | <b>GWh</b>             | <b>12.616,1</b>  | <b>10.887,0</b>  | <b>9.418,3</b>   | <b>-13,5</b>            |
| <b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>   |                        |                  |                  |                  |                         |
| <b>flusso luminoso a Roma (31)</b>  | <b>Mlumen</b>          | <b>3.275</b>     | <b>3.377</b>     | <b>3.376</b>     | <b>-0,03</b>            |
| <b>CONTROLLI E MISURE</b>   |                        |                  |                  |                  |                         |
| <b>attività misura e controllo (32)</b>   | <b>n.</b>              | <b>392</b>       | <b>393</b>       | <b>371</b>       | <b>-5,6</b>             |
| <i>misure di campo elettro-magnetico</i>  | n.                     | 40               | 30               | 22               | -26,7                   |
| <i>misure di rumore</i>   | n.                     | 12               | 5                | 14               | 180,0                   |
| <i>analisi chimiche PCB</i>   | n.                     | 55               | 102              | 75               | -26,5                   |
| <i>classificazione rifiuti</i>  | n.                     | 45               | 36               | 43               | 19,4                    |
| <i>diagnostica trasformatori</i>  | n.                     | 190              | 208              | 199              | -4,3                    |
| <i>altro</i>  | n.                     | 50               | 12               | 18               | 50,0                    |

# I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono alle società Kyklos, Solemme e Samace (impianto acquisito a fine 2013 e acquisito da Solemme a luglio 2015) di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e alla società SAO Srl, controllata da A.R.I.A. (100% Acea). Si segnala che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di Kyklos, dal 30 luglio 2014 quest'ultimo è stato posto sotto sequestro giudiziario, impedendo ulteriori conferimenti fino a dicembre 2015.

| <b>RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI – SAO SRL</b> | <b>u. m.</b> | <b>2013</b>    | <b>2014</b>   | <b>2015</b>   | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|--------------|----------------|---------------|---------------|-------------------------|
| <b>rifiuti totali in ingresso (33)</b>                        | <b>t</b>     | <b>120.059</b> | <b>97.927</b> | <b>93.865</b> | <b>-4,1</b>             |
| <i>rifiuti inviati-smaltiti in discarica (34)</i>             | <i>t</i>     | <i>99.953</i>  | <i>89.348</i> | <i>83.479</i> | <i>-6,6</i>             |
| <i>rifiuti recuperati (35)</i>                                | <i>t</i>     | <i>260</i>     | <i>6.313</i>  | <i>7.031</i>  | <i>11,4</i>             |
| <i>compost (36)</i>   | <i>t</i>     | <i>439</i>     | <i>658</i>    | <i>0</i>      | <i>-</i>                |
| <i>riduzione per stabilizzazione (37) = (33-34-35-36)</i>     | <i>t</i>     | <i>19.407</i>  | <i>1.608</i>  | <i>3.355</i>  | <i>108,6</i>            |

| <b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>                                       | <b>u. m.</b> | <b>2013</b>      | <b>2014</b>      | <b>2015</b>      | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|--|--------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| <b>rifiuti organici totali in ingresso = (38+39+40)</b>            | <b>t</b>     | <b>63.271,4</b>  | <b>55.769,4</b>  | <b>19.509,9</b>  | <b>-65,0</b>            |
| <b>fanghi in entrata (38)</b>                                      | <b>t</b>     | <b>15.491,54</b> | <b>15.924,25</b> | <b>11.390,98</b> | <b>-28,5</b>            |
| <i>Kyklos</i>  | <i>t</i>     | <i>10.322,30</i> | <i>2.330,09</i>  | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <i>Solemme</i>   | <i>t</i>     | <i>5.169,24</i>  | <i>5.420,78</i>  | <i>4.986,98</i>  | <i>-8,0</i>             |
| <i>Samace</i>  | <i>t</i>     | <i>-</i>         | <i>8.173,38</i>  | <i>6.404,00</i>  | <i>-21,6</i>            |
| <b>verde in entrata (39)</b>                                       | <b>t</b>     | <b>6.923,14</b>  | <b>15.806,38</b> | <b>8.118,94</b>  | <b>-48,6</b>            |
| <i>Kyklos</i>  | <i>t</i>     | <i>3.416,40</i>  | <i>4.898,20</i>  | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <i>Solemme</i>   | <i>t</i>     | <i>3.506,74</i>  | <i>2.660,88</i>  | <i>2.155,94</i>  | <i>-19,0</i>            |
| <i>Samace</i>  | <i>t</i>     | <i>-</i>         | <i>8.247,30</i>  | <i>5.963,00</i>  | <i>-27,7</i>            |
| <b>frazione organica da raccolta differenziata in entrata (40)</b> | <b>t</b>     | <b>40.856,75</b> | <b>24.038,74</b> | <b>0,00</b>      | <b>-</b>                |
| <i>Kyklos</i>  | <i>t</i>     | <i>40.856,75</i> | <i>24.038,74</i> | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <b>compost alta qualità prodotto (41)</b>                          | <b>t</b>     | <b>18.389,1</b>  | <b>14.101,1</b>  | <b>7.203,0</b>   | <b>-48,9</b>            |
| <i>Kyklos</i>  | <i>t</i>     | <i>14.370,0</i>  | <i>6.026,1</i>   | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <i>Solemme</i>   | <i>t</i>     | <i>4.019,1</i>   | <i>4.000,0</i>   | <i>3.167,0</i>   | <i>-20,8</i>            |
| <i>Samace</i>  | <i>t</i>     | <i>nd</i>        | <i>4.075,0</i>   | <i>4.036,0</i>   | <i>-1,0</i>             |
| <b>materiale non compostabile a smaltimento (42)</b>               | <b>t</b>     | <b>4.671,9</b>   | <b>4.361,2</b>   | <b>0,0</b>       | <b>-</b>                |
| <i>Kyklos</i>  | <i>t</i>     | <i>4.671,95</i>  | <i>4.361,16</i>  | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <i>Solemme</i>   | <i>t</i>     | <i>nd</i>        | <i>0,00</i>      | <i>0,00</i>      | <i>-</i>                |
| <b>riduzione per stabilizzazione = (38+39+40-41-42)</b>            | <b>t</b>     | <b>40.210,4</b>  | <b>37.307,1</b>  | <b>12.306,9</b>  | <b>-67,0</b>            |

| <b>DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ</b>            | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>determinazioni analitiche totali (43)</b>                                    | <b>n.</b>    | <b>110</b>  | <b>90</b>   | <b>73</b>   | <b>-18,9</b>            |
| <i>determinazioni analitiche su compost SAO</i>                                 | <i>n.</i>    | <i>10</i>   | <i>5</i>    | <i>0</i>    | <i>-100,0</i>           |
| <i>determinazioni analitiche su compost Solemme, Samace (dal 2015) e Kyklos</i> | <i>n.</i>    | <i>50</i>   | <i>25</i>   | <i>17</i>   | <i>-32,0</i>            |
| <i>determinazioni analitiche sui rifiuti SAO</i>                                | <i>n.</i>    | <i>50</i>   | <i>60</i>   | <i>56</i>   | <i>-6,7</i>             |



# I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici riassuntivi a livello nazionale includono tutte le società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2 e Acea Ato 5 (Lazio), Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora (Toscana).

Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le società operative nel Lazio, uniche consolidate proporzionalmente nel bilancio di esercizio relativo al 2015, così come già per il 2014.

I dati del bilancio idrico delle società del Gruppo diversamente consolidate si possono leggere nel capitolo Schede Società Idriche.

Le voci di bilancio idrico sono state calcolate, per l'ultimo biennio, seguendo i criteri forniti dall'AEEGSI (Determina n. 5/2014). Non sono confrontabili con gli anni precedenti. Alcuni dati 2014 sono stati rettificati per tenere conto di leggeri assestamenti intervenuti dopo la chiusura contabile 2014.

| BILANCIO IDRICO DEL GRUPPO IN ITALIA                                  | u. m.           | 2013        | 2014    | 2015    | D%<br>2015/2014 |
|---|-----------------|-------------|---------|---------|-----------------|
| <b>dati riassuntivi</b>   |                 |             |         |         |                 |
| totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (44) | Mm <sup>3</sup> | 1.416,2     | 1.392,9 | 1.411,2 | 1,3             |
| totale acqua potabile immessa in rete (45)                            | Mm <sup>3</sup> | 1.268,3 (*) | 1.301,0 | 1.316,6 | 1,2             |
| totale acqua potabile erogata (46)                                    | Mm <sup>3</sup> | 645,8 (*)   | 659,2   | 657,6   | -0,3            |

(\*) Dati rettificati nel 2015.

| BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO  | u. m.           | 2013          | 2014          | 2015          | D%<br>2015/2014 |
|--|-----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| <b>Acea Ato 2 per rete storica di Roma (*)</b>   |                 |               |               |               |                 |
| acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)  | Mm <sup>3</sup> | 618,5         | 611,5         | 618,9         | 1,2             |
| <i>Bracciano potabilizzata</i>   | Mm <sup>3</sup> | 7,3           | 19,8          | 36,7          | 85,4            |
| <i>da pozzi</i>  | Mm <sup>3</sup> | 16,9          | 18,8          | 19,7          | 4,8             |
| <i>da sorgenti</i>   | Mm <sup>3</sup> | 594,3         | 572,9         | 562,5         | -1,8            |
| acqua potabile ceduta a Comuni posti sul tracciato degli acquedotti (48)   | Mm <sup>3</sup> | 96,1          | 80,0          | 75,5          | -5,6            |
| acqua potabile immessa in rete non potabile (49)   | Mm <sup>3</sup> | 15,9          | 14,6          | 11,4          | -21,9           |
| acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)  | Mm <sup>3</sup> | 33,4          | 34,2          | 39,3          | 14,9            |
| acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (51) = (47)-(48+49+50)   | Mm <sup>3</sup> | 473,1         | 482,9         | 492,6         | 2,0             |
| acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (52)   | Mm <sup>3</sup> | 295,0         | 266,3         | 263,9         | -0,9            |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la determina AEEGSI n.5/2014</b>                            |                 |               |               |               |                 |
| perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (53)  | Mm <sup>3</sup> | 162,8         | 203,7         | 217,0         | 6,5             |
| perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da determina n.5/2014 dell'AEEGSI) (54)  | Mm <sup>3</sup> | 125,9         | 192,5         | 205,9         | 7,0             |
|  |                 | 26,6% di (51) | 39,9% di (51) | 41,8% di (51) |                 |
| <b>bilancio idrico rete non potabile di Roma</b>   |                 |               |               |               |                 |
| acqua non potabile prelevata dall'ambiente (55)  | Mm <sup>3</sup> | 25,6          | 25,2          | 25,9          | 2,8             |
| <i>da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)</i>   | Mm <sup>3</sup> | 2,2           | 0,7           | 4,7           | -               |
| <i>da sorgenti</i>   | Mm <sup>3</sup> | 7,5           | 9,9           | 9,8           | -1,0            |
| <i>potabile immessa in rete non potabile</i>   | Mm <sup>3</sup> | 15,9          | 14,6          | 11,4          | -21,9           |
| acqua non potabile erogata al Comune di Roma (56)  | Mm <sup>3</sup> | 14,3          | 14,0          | 13,2          | -5,7            |
| acqua non potabile erogata ad altri Comuni (57)  | Mm <sup>3</sup> | 0,03          | 0,03          | 0,03          | -               |
| <b>Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2015)</b>   |                 |               |               |               |                 |
| acqua potabile prelevata dall'ambiente (58)  | Mm <sup>3</sup> | 728,5         | 722,2         | 733,2         | 1,5             |
| <i>da Bracciano potabilizzata</i>  | Mm <sup>3</sup> | 7,3           | 19,8          | 36,7          | 85,4            |
| <i>da pozzi</i>  | Mm <sup>3</sup> | 76,2          | 84,4          | 90,7          | 7,5             |
| <i>da sorgenti</i>   | Mm <sup>3</sup> | 642,4         | 612,1         | 600,5         | -1,9            |
| <i>da altri sistemi acquedottistici</i>  | Mm <sup>3</sup> | 2,6           | 5,9           | 5,3           | -10,2           |
| acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto (59)  | Mm <sup>3</sup> | 74,5          | 41,3          | 35,7          | -13,6           |
| acqua potabile immessa in rete non potabile (60)   | Mm <sup>3</sup> | 15,9          | 14,6          | 11,4          | -21,9           |
| acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (61)  | Mm <sup>3</sup> | 33,4          | 57,2          | 61,7          | 7,9             |
| acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (62) = (58) - (59+60+61)   | Mm <sup>3</sup> | 604,6         | 609,1         | 624,4         | 2,5             |
| acqua potabile immessa nelle reti di distribuzione: immesso in rete ATO 2 + consegnato ad altri sistemi di acquedotto, come da determina n.5/2014 dell'AEEGSI (62 A) | Mm <sup>3</sup> | -             | 650,6         | 660,0         | 1,4             |
| totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (63)  | Mm <sup>3</sup> | 346,4         | 357,2         | 350,5         | -1,9            |

| <b>BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO</b>   | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|--|-----------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b> |                 |                        |                         |                         |                         |
| perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)  | Mm <sup>3</sup> | 235,9                  | 279,2                   | 295,5                   | 5,8                     |
| perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da determina n.5/2014 dell'AEEGSI) (65)  | Mm <sup>3</sup> | 183,4<br>(30,3% di 62) | 264,2<br>(40,6% di 62A) | 280,7<br>(42,5% di 62A) | 6,2                     |
| <b>Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)</b>  |                 |                        |                         |                         |                         |
| acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)  | Mm <sup>3</sup> | 110,6                  | 109,9                   | 107,7                   | -2,0                    |
| da laghi/fiumi   | Mm <sup>3</sup> | 0,0                    | 0,0                     | 0,0                     | 0,0                     |
| da pozzi   | Mm <sup>3</sup> | 80,5                   | 60,2                    | 60,2                    | 0,0                     |
| da sorgenti  | Mm <sup>3</sup> | 30,1                   | 49,7                    | 47,5                    | -4,4                    |
| acqua potabile immessa in rete (67)  | Mm <sup>3</sup> | 105,3                  | 105,4                   | 103,3                   | -2,0                    |
| acqua potabile erogata (68)  | Mm <sup>3</sup> | 21,0                   | 22,0                    | 27,0                    | 22,7                    |
| <b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014</b> |                 |                        |                         |                         |                         |
| perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)  | Mm <sup>3</sup> | 81,6                   | 80,6                    | 74,96                   | -7,0                    |
| perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da determina n.5/2014 dell'AEEGSI) (70)  | Mm <sup>3</sup> | 66,3<br>(63,0% di 67)  | 65,2<br>(61,9% di 67)   | 69,60<br>(67,4% di 67)  | 6,7                     |
| <b>TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO</b>  |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (71)  | Mm <sup>3</sup> | 917,1                  | 940,7                   | 895,9                   | -4,8                    |
| <b>ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2</b>   |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| acque reflue trattate nei principali depuratori (72)   | Mm <sup>3</sup> | 560,2                  | 563,8                   | 528,1                   | -6,3                    |
| Roma Sud   | Mm <sup>3</sup> | 331,8                  | 329,6                   | 296,7                   | -10,0                   |
| Roma Nord  | Mm <sup>3</sup> | 96,2                   | 95,6                    | 96,5                    | 0,9                     |
| Roma Est   | Mm <sup>3</sup> | 94,0                   | 98,4                    | 96,1                    | -2,3                    |
| Roma Ostia   | Mm <sup>3</sup> | 26,8                   | 27,0                    | 26,6                    | -1,5                    |
| CoBIS  | Mm <sup>3</sup> | 7,3                    | 8,8                     | 7,5                     | -14,8                   |
| Fregene  | Mm <sup>3</sup> | 4,1                    | 4,4                     | 4,7                     | 6,8                     |
| altro – comune di Roma   | Mm <sup>3</sup> | 14,1                   | 13,5                    | 16,0                    | 18,5                    |
| altro – esterni al comune di Roma  | Mm <sup>3</sup> | 65,3                   | 74,3                    | 79,0                    | 6,3                     |
| totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (73)  | Mm <sup>3</sup> | 639,6                  | 651,6                   | 623,1                   | -4,4                    |
| <b>ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5</b>   |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| acque reflue trattate nei principali depuratori (74)   | Mm <sup>3</sup> | 26,5                   | 26,6                    | 27,0                    | 1,5                     |
| <b>DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA (*)</b>  |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (75)   | n.              | 1.200.924 (**)         | 1.234.161               | 1.167.959               | -5,4                    |
| determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (76)   | n.              | 467.077                | 465.996                 | 490.407                 | 5,2                     |
| <b>DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2</b>  |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| determinazioni analitiche su acque potabili Ato 2  | n.              | 339.229                | 342.141                 | 379.333                 | 10,9                    |
| determinazioni analitiche su acque reflue Ato 2  | n.              | 178.262                | 181.940                 | 191.552                 | 5,3                     |
| <b>DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5</b>  |                 |                        |                         |                         |                         |
| <b>dati riassuntivi</b>  | <b>u. m.</b>    | <b>2013</b>            | <b>2014</b>             | <b>2015</b>             | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
| determinazioni analitiche su acque potabili Ato 5  | n.              | 78.830                 | 71.842                  | 83.910                  | 16,8                    |
| determinazioni analitiche su acque reflue Ato 5  | n.              | 24.820                 | 24.611                  | 21.681                  | -11,9                   |

(\*) Il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla società in house Acea Elaborati. Alcuni dati del biennio precedente sono stati rettificati.

(\*\*) Dato rettificato nel 2015.

# 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).

| <b>GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA<br/>E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b> | <b>u. m.</b>                  | <b>2013</b>      | <b>2014</b>      | <b>2015</b>      | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| <b>gas naturale</b>   |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>generazione elettrica e calore (77) = (78+79)</b>  | <b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b> | <b>19.155</b>    | <b>15.093</b>    | <b>14.853</b>    | <b>-1,6</b>             |
| <b>produzione termoelettrica e calore AP (78)</b>   | <b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b> | <b>14.113</b>    | <b>11.063</b>    | <b>11.363</b>    | <b>2,7</b>              |
| <i>Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento</i>                                     | <i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i> | <i>10.071</i>    | <i>7.306</i>     | <i>7.247</i>     | <i>-0,8</i>             |
| <i>Tor di Valle cogenerazione</i>   | <i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i> | <i>4.042</i>     | <i>3.757</i>     | <i>4.116</i>     | <i>9,6</i>              |
| <i>Tor di Valle ciclo combinato</i>   | <i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i> | <i>0</i>         | <i>0</i>         | <i>0</i>         | <i>-</i>                |
| <b>termovalorizzazione (79)</b>   | <b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b> | <b>5.042</b>     | <b>4.030</b>     | <b>3.490</b>     | <b>-13,4</b>            |
| <i>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>                                   | <i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i> | <i>3.460</i>     | <i>2.711</i>     | <i>2.109</i>     | <i>-22,2</i>            |
| <i>impianto di termovalorizzazione di Terni</i>   | <i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i> | <i>1.582</i>     | <i>1.319</i>     | <i>1.381</i>     | <i>4,7</i>              |
| <b>gasolio per generazione termoelettrica</b>   |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>Produzione termoelettrica e impianto di Terni (80)</b>   | <b>l x 1.000</b>              | <b>512</b>       | <b>106</b>       | <b>757</b>       | <b>614,2</b>            |
| <i>centrale Montemartini</i>  | <i>l x 1.000</i>              | <i>512</i>       | <i>46</i>        | <i>748</i>       | <i>-</i>                |
| <i>impianto di Terni</i>  | <i>l x 1.000</i>              |                  | <i>60</i>        | <i>9</i>         | <i>-85,0</i>            |
| <b>CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato</b>                           |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (81)</b>                              | <b>t x 1.000</b>              | <b>224,220</b>   | <b>224,336</b>   | <b>239,871</b>   | <b>6,9</b>              |
| <b>pulper di cartiera termovalorizzato</b>  |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>impianto di termovalorizzazione di Terni (82)</b>  | <b>t x 1.000</b>              | <b>69,417</b>    | <b>99,397</b>    | <b>99,892</b>    | <b>0,5</b>              |
| <b>acqua</b>  |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>derivazione per produzione idroelettrica (83)</b>  | <b>Mm<sup>3</sup></b>         | <b>4.436,62</b>  | <b>4.222,16</b>  | <b>3.514,77</b>  | <b>-4,8</b>             |
| <b>acqua di processo (84) (*)</b>   | <b>Mm<sup>3</sup></b>         | <b>0,1125</b>    | <b>0,1067</b>    | <b>0,1179</b>    | <b>10,5</b>             |
| <b>acqua usi civili/sanitari (85) (*)</b>   | <b>Mm<sup>3</sup></b>         | <b>0,3358</b>    | <b>0,2818</b>    | <b>0,2770</b>    | <b>-1,7</b>             |
| <b>materiali vari</b>   |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>olio minerale dielettrico in esercizio (86)</b>  | <b>t</b>                      | <b>9,462</b>     | <b>9,706</b>     | <b>9,885</b>     | <b>1,8</b>              |
| <b>olio minerale dielettrico-reintegri (*)</b>  | <b>t</b>                      | <b>2,69</b>      | <b>3,26</b>      | <b>3,21</b>      | <b>-1,5</b>             |
| <b>SF<sub>6</sub> in esercizio (87)</b>   | <b>t</b>                      | <b>29,68</b>     | <b>29,53</b>     | <b>29,64</b>     | <b>0,4</b>              |
| <b>SF<sub>6</sub> -reintegri</b>  | <b>t</b>                      | <b>0,7</b>       | <b>0,7</b>       | <b>0,6</b>       | <b>-14,3</b>            |
| <b>fluidi refrigeranti (tipo HCFC) reintegri (88)</b>   | <b>t</b>                      | <b>0,040</b>     | <b>0,005</b>     | <b>0,008</b>     | <b>50,0</b>             |
| <b>chemical vari (89)</b>   | <b>kg</b>                     | <b>6.807.934</b> | <b>7.250.060</b> | <b>7.993.950</b> | <b>10,3</b>             |
| <i>correttore di acidità</i>  | <i>kg</i>                     | <i>780</i>       | <i>60</i>        | <i>60</i>        | <i>-</i>                |
| <i>cloruro di sodio</i>   | <i>kg</i>                     | <i>72.000</i>    | <i>55.500</i>    | <i>53.000</i>    | <i>-4,5</i>             |
| <i>idrossido di Sodio (soda caustica)</i>   | <i>kg</i>                     | <i>98.630</i>    | <i>100.710</i>   | <i>105.410</i>   | <i>4,7</i>              |
| <i>ipoclorito di sodio</i>  | <i>kg</i>                     | <i>620</i>       | <i>360</i>       | <i>420</i>       | <i>16,7</i>             |
| <i>bicarbonato di sodio</i>   | <i>kg</i>                     | <i>5.983.440</i> | <i>6.165.570</i> | <i>6.731.810</i> | <i>9,2</i>              |
| <i>acido cloridrico</i>   | <i>kg</i>                     | <i>101.759</i>   | <i>99.810</i>    | <i>109.310</i>   | <i>9,5</i>              |
| <i>soluzione ammoniacale</i>  | <i>kg</i>                     | <i>550.705</i>   | <i>567.730</i>   | <i>655.440</i>   | <i>15,4</i>             |
| <i>carbone attivo</i>   | <i>kg</i>                     | <i>-</i>         | <i>260.320</i>   | <i>338.500</i>   | <i>30</i>               |
| <b>oli e grassi / lubrificanti vari (90) (*)</b>  | <b>kg</b>                     | <b>5.125</b>     | <b>5.117</b>     | <b>6.332</b>     | <b>23,7</b>             |
| <b>energia elettrica</b>  |                               |                  |                  |                  |                         |
| <i>consumi per distribuzione elettrica (91) = (25)</i>  | <i>GWh</i>                    | <i>701,72</i>    | <i>673,59</i>    | <i>690,62</i>    | <i>2,5</i>              |
| <i>consumi per produzione elettrica (92) = (1)-(2)</i>  | <i>GWh</i>                    | <i>50,20</i>     | <i>51,80</i>     | <i>55,00</i>     | <i>6,2</i>              |
| <i>consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata<br/>dalla Capogruppo) (93)</i>        | <i>GWh</i>                    | <i>5,77</i>      | <i>4,61</i>      | <i>5,10</i>      | <i>10,6</i>             |
| <i>altri usi propri (94)</i>  | <i>GWh</i>                    | <i>30,43</i>     | <i>29,80</i>     | <i>30,05</i>     | <i>0,8</i>              |
| <b>totale (95) = (91+92+93+94)</b>  | <b>GWh</b>                    | <b>788,11</b>    | <b>759,80</b>    | <b>780,77</b>    | <b>2,8</b>              |
| <b>illuminazione pubblica</b>   |                               |                  |                  |                  |                         |
| <b>consumi per illuminazione pubblica (96)</b>  | <b>GWh</b>                    | <b>185,93</b>    | <b>185,93</b>    | <b>167,34</b>    | <b>-10,0</b>            |

(\*) I dati 2013 e/o 2014 sono stati rettificati per miglioramento del processo di rendicontazione delle società.

# LE RISORSE UTILIZZATE

## AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono a Kyklos, Solemme e Samace (impianto acquisito da Solemme a luglio 2015), di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di A.R.I.A. Si segnala che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di Kyklos, dal 30 luglio 2014 quest'ultimo è stato posto sotto sequestro giudiziario, impedendo ulteriori conferimenti, fino a dicembre 2015. SAO ha subito una forte riduzione delle attività a causa dell'attività di revamping (gennaio-novembre 2015).

| <b>SMALTIMENTO RIFIUTI IN DISCARICA - SAO</b> | <b>u. m.</b>   | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| acqua di processo (97)                        | m <sup>3</sup> | 1.208       | 1.241       | 2.468       | 98,9                    |
| chemical vari (98)                            | l              | 7.000       | 7.000       | 1.916       | -72,0                   |
| energia elettrica (99)                        | GWh            | 1,605       | 0,800       | 0,600       | -25,0                   |
| gasolio (100)                                 | l              | 295.753     | 254.744     | 262.618     | 3,1                     |
| acqua usi civili /sanitari (101)              | m <sup>3</sup> | 1.476       | 1.292       | 1.353       | 4,7                     |

| <b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>                       | <b>u. m.</b>   | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| acqua di processo (Kyklos, Solemme e Samace) (102) | m <sup>3</sup> | 0           | 0           | 0           | -                       |
| chemical vari (Kyklos, Solemme, Samace) (103)      | t              | 265,32      | 109,31      | 53,20       | -51,3                   |
| <i>Idrossido di sodio</i>                          | t              | 14,83       | 4,82        | 0,00        | -                       |
| <i>Ipoclorito</i>                                  | t              | nd          | 8,40        | 6,20        | -26,2                   |
| <i>Acido solforico</i>                             | t              | 250,49      | 96,09       | 47,00       | -51,1                   |
| energia elettrica (104) (Kyklos, Solemme e Samace) | GWh            | 3,492       | 2,620       | 1,551       | -40,8                   |
| combustibili (105) (Kyklos, Solemme, Samace)       | l x 1.000      | 148,76      | 99,08       | 91,60       | -7,6                    |

# LE RISORSE UTILIZZATE

## AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5.

### CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE

|   | u. m.                 | 2013          | 2014          | 2015          | D%<br>2015/2014 |
|---|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| <b>materiali vari e risorse naturali</b>                                |                       |               |               |               |                 |
| reattivi per potabilizzazione e disinfezione (106)                      | t                     | 2.033,14      | 1.819,00      | 2.367,70      | 30,2            |
| reattivi per analisi chimiche (107)                                     | t                     | 1,40          | 1,50          | 1,50          | -               |
| gas per analisi chimiche (108)  | MNm <sup>3</sup>      | 4,06          | 5,01          | 5,24          | 4,6             |
| fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (109)          | t                     | 0,040         | 0,005         | 0,008         | 50,0            |
| <b>energia elettrica</b>  |                       |               |               |               |                 |
| impianti sollevamento idrico (110)                                      | GWh                   | 196,42        | 193,15        | 217,85        | 12,8            |
| uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (111) = (93) | GWh                   | 5,77          | 4,61          | 5,10          | 10,6            |
| laboratorio chimico (112)   | GWh                   | 1,22          | 1,09          | 1,23          | 11,4            |
| <b>totale energia elettrica consumata (113) = (110+111+112)</b>         | <b>GWh</b>            | <b>203,41</b> | <b>198,85</b> | <b>224,18</b> | <b>12,7</b>     |
| <b>acqua potabile</b>   |                       |               |               |               |                 |
| usi civili/sanitari (114)   | Mm <sup>3</sup>       | 0,99          | 1,32          | 1,63          | 23,4            |
| uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (115)       | Mm <sup>3</sup>       | 0,15          | 0,13          | 0,13          | -               |
| <b>totale acqua potabile consumata (116) = (114+115)</b>                | <b>Mm<sup>3</sup></b> | <b>1,15</b>   | <b>1,45</b>   | <b>1,76</b>   | <b>21,6</b>     |

### DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

|   | u. m. | 2013  | 2014  | 2015  | D%<br>2015/2014 |
|---|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| <b>materiali vari e risorse naturali</b>    |       |       |       |       |                 |
| reattivi per depurazione acque reflue (117) | t     | 6.620 | 6.534 | 6.690 | 2,4             |
| polielettrolita per disidratazione fanghi   | t     | 1.234 | 1.222 | 1.257 | 2,9             |
| ipoclorito di sodio per disinfezione finale | t     | 3.047 | 3.042 | 3.027 | -0,5            |
| cloruro ferrico per disidratazione fanghi   | t     | 617   | 568   | 642   | 13,0            |
| acido peracetico                            | t     | 1.604 | 1.667 | 1.729 | 3,7             |
| altro (antischiuma, ecc.)                   | t     | 118   | 35    | 35    | -               |
| <b>Energia elettrica</b>                    |       |       |       |       |                 |
| fognatura e depurazione (118)               | GWh   | 179,7 | 191,6 | 190,3 | -0,6            |

# 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, Acea Elabori, 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.                   | 2013  | 2014  | 2015  | D%<br>2015/2014 |
|---|-------------------------|-------|-------|-------|-----------------|
| <b>autotrazione (parco auto Gruppo) (*)</b> |                         |       |       |       |                 |
| benzina (119)                               | l x 1.000               | 643,9 | 406,0 | 406,0 | -               |
| gasolio (120)                               | l x 1.000               | 697,7 | 984,5 | 984,5 | -               |
| <b>riscaldamento</b>                        |                         |       |       |       |                 |
| gasolio (121)                               | l x 1.000               | 4,4   | 10,8  | 2,3   | -78             |
| metano (122)                                | Nm <sup>3</sup> x 1.000 | 386,0 | 488,5 | 766,4 | 56,9            |
| GPL (123)                                   | l x 1.000               | 24,9  | 34,3  | 23,9  | 43,7            |

(\*) I dati autoparco sono stimati pari ai dati 2014 per non disponibilità dei dati al momento della pubblicazione.

# I RILASCI E GLI SCARTI

## AREA ENERGIA

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione (AP), agli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. e ad Acea Distribuzione.

| EMISSIONI IN ATMOSFERA                              | u. m.    | 2013           | 2014           | 2015           | D%<br>2015/2014 |
|---|----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>CO<sub>2</sub> (124) = (125+126+127) (*)</b>     | <b>t</b> | <b>242.048</b> | <b>267.759</b> | <b>258.266</b> | <b>-3,5</b>     |
| <i>Acea Produzione (125) (*)</i>                    | <i>t</i> | <i>30.404</i>  | <i>23.843</i>  | <i>25.440</i>  | <i>6,7</i>      |
| <i>Acea Distribuzione – da SF<sub>6</sub> (126)</i> | <i>t</i> | <i>16.644</i>  | <i>16.188</i>  | <i>12.540</i>  | <i>-22,5</i>    |
| <i>A.R.I.A. (127) (*)</i>                           | <i>t</i> | <i>195.000</i> | <i>227.728</i> | <i>220.286</i> | <i>-3,3</i>     |
| <b>NO<sub>x</sub> (128) = (129+130)</b>             | <b>t</b> | <b>155,03</b>  | <b>177,12</b>  | <b>190,86</b>  | <b>7,8</b>      |
| <i>Acea Produzione (129)</i>                        | <i>t</i> | <i>48,04</i>   | <i>40,05</i>   | <i>55,20</i>   | <i>37,8</i>     |
| <i>A.R.I.A. (130)</i>                               | <i>t</i> | <i>106,99</i>  | <i>137,07</i>  | <i>135,66</i>  | <i>-1,0</i>     |
| <b>CO (131) = (132+133)</b>                         | <b>t</b> | <b>9,94</b>    | <b>6,81</b>    | <b>6,75</b>    | <b>-0,9</b>     |
| <i>Acea Produzione (132)</i>                        | <i>t</i> | <i>2,76</i>    | <i>2,15</i>    | <i>3,61</i>    | <i>67,9</i>     |
| <i>A.R.I.A. (133)</i>                               | <i>t</i> | <i>7,18</i>    | <i>4,66</i>    | <i>3,14</i>    | <i>-32,6</i>    |
| <b>SO<sub>2</sub> (134) = (135+136)</b>             | <b>t</b> | <b>0,23</b>    | <b>0,20</b>    | <b>0,22</b>    | <b>11,0</b>     |
| <i>Acea Produzione (135)</i>                        | <i>t</i> | <i>0,02</i>    | <i>0,00</i>    | <i>0,03</i>    | <i>-</i>        |
| <i>A.R.I.A. (136)</i>                               | <i>t</i> | <i>0,21</i>    | <i>0,20</i>    | <i>0,19</i>    | <i>-4,0</i>     |
| <b>polveri (137) = (138+139)</b>                    | <b>t</b> | <b>0,46</b>    | <b>0,50</b>    | <b>0,32</b>    | <b>-36,9</b>    |
| <i>Acea Produzione (138)</i>                        | <i>t</i> | <i>0,03</i>    | <i>0,01</i>    | <i>0,04</i>    | <i>300,0</i>    |
| <i>A.R.I.A. (139)</i>                               | <i>t</i> | <i>0,43</i>    | <i>0,49</i>    | <i>0,28</i>    | <i>-42,9</i>    |
| <b>HCl (A.R.I.A.)</b>                               | <b>t</b> | <b>2,29</b>    | <b>2,45</b>    | <b>2,65</b>    | <b>8,0</b>      |
| <b>HF (A.R.I.A.)</b>                                | <b>t</b> | <b>0,10</b>    | <b>0,18</b>    | <b>0,20</b>    | <b>9,3</b>      |

(\*) Dato 2014 aggiornato dopo la dichiarazione presentata in conformità alla Direttiva ETS per l'impianto di Terni e per la centrale di Tor Di Valle.

| ALTRI RILASCI E SCARTI                    | u. m.           | 2013   | 2014   | 2015   | D%<br>2015/2014 |
|---|-----------------|--|--------|--------|-----------------|
| acque reflue trattate (140)               | Mm <sup>3</sup> | 0,0007   | 0,0008 | 0,0006 | -25,0           |
| acqua per raffreddamento restituita (141) | Mm <sup>3</sup> | 0,000  | 0,000  | 0,000  | -               |
| <b>campi elettrici a 50 Hz</b>            | <b>kV</b>       | <b>Monitorato</b>  |        |        |                 |
|   |                 | Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge  |        |        |                 |
| <b>campi magnetici a 50 Hz</b>            | <b>µT</b>       | <b>Monitorato</b>  |        |        |                 |
|   |                 | Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge  |        |        |                 |
| <b>rumore</b>                             | <b>dB</b>       | <b>Monitorato</b>  |        |        |                 |
|   |                 | Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge  |        |        |                 |
| <b>flussi luminosi dispersi</b>           | <b>Mlumen</b>   | 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.    | 2013            | 2014             | 2015             | D%<br>2015/2014 |
|--|----------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|
| <b>rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (142)</b>   | <b>t</b> | <b>849,98</b>   | <b>1.594,57</b>  | <b>1.254,34</b>  | <b>-21,3</b>    |
| <i>produzione propria area energia</i>                               | <i>t</i> | <i>847,97</i>   | <i>1.593,40</i>  | <i>1.252,80</i>  | <i>-21,8</i>    |
| <i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>       | <i>t</i> | <i>2,01</i>     | <i>1,17</i>      | <i>1,54</i>      | <i>31,6</i>     |
| <b>rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (143) (**)</b>          | <b>t</b> | <b>44.561,7</b> | <b>47.158,90</b> | <b>54.405,71</b> | <b>15,4</b>     |
| <b>rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (144)</b> | <b>t</b> | <b>993,1</b>    | <b>870,46</b>    | <b>958,34</b>    | <b>10,1</b>     |
| <i>produzione propria area energia</i>                               | <i>t</i> | <i>966,4</i>    | <i>844,40</i>    | <i>920,50</i>    | <i>9,0</i>      |
| <i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>       | <i>t</i> | <i>26,7</i>     | <i>26,06</i>     | <i>37,84</i>     | <i>45,2</i>     |
| <b>rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (145)</b>           | <b>t</b> | <b>10.408,7</b> | <b>13.720,30</b> | <b>8.011,30</b>  | <b>-41,6</b>    |

(\*) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

(\*\*) Nel 2015, 3.970 tonnellate di rifiuti pericolosi (CER 190111) ovvero il 12% delle ceneri pesanti prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio (FR), è stato inviato a impianti in Germania, a recupero.

# I RILASCI E GLI SCARTI

## AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono a Kyklos, Solemme e Samace (impianto acquisito da Solemme a luglio 2015), di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di Aquaser, se non diversamente specificato. Si tenga presente che, a seguito di un incidente, l'impianto di Kyklos è stato posto sotto sequestro dal 30 luglio 2014, impedendo ulteriori conferimenti oltre tale data e fino a dicembre 2015.

| <b>RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)</b>   | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|--|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| rifiuti pericolosi Kyklos, Samace (dal 2015) e Solemme, incluso percolato (146)    | t            | 1,79        | 48,90       | 847,66      | -                       |
| rifiuti non pericolosi Kyklos, Samace (dal 2015) e Solemme incluso percolato (147) | t            | 4.789,60    | 15.265,93   | 5.676,57    | -62,8                   |
| rifiuti pericolosi SAO (148)   | t            | 0,7         | 1,4         | 1,0         | -28,6                   |
| rifiuti non pericolosi SAO incluso percolato (149)                                 | t            | 20.650,00   | 21.634,00   | 18.641,32   | -13,8                   |

| <b>EMISSIONI IN ATMOSFERA (Kyklos)</b>    | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| polveri (150)                             | t            | 6,30        | 11,15       | 2,58        | -76,9                   |
| composti organici totali (COT) (151)      | t            | 6,15        | 5,98        | ≤9,64       | -                       |
| ammoniaca (152)                           | t            | 1,74        | 6,23        | ≤0,58       | -                       |
| sostanze inorganiche volatili (SIV) (153) | t            | 1,91        | 1,32        | ≤4,05       | -                       |



# I RILASCI E GLI SCARTI

## AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

| <b>RIFIUTI PRODOTTI</b>  | <b>u. m.</b> | <b>2013</b>  | <b>2014</b>    | <b>2015</b>    | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|--|--------------|--|----------------|----------------|-------------------------|
| <b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>                 |              |  |                |                |                         |
| <b>fanghi di depurazione totali (154) = (155+156)</b>                | <b>t</b>     | <b>151.673</b>   | <b>158.921</b> | <b>151.197</b> | <b>-4,9</b>             |
| <i>fanghi di depurazione Acea Ato 2 (155)</i>                        | <i>t</i>     | <i>136.305</i>   | <i>150.533</i> | <i>139.341</i> | <i>-7,4</i>             |
| <i>fanghi di depurazione Acea Ato 5 (156)</i>                        | <i>t</i>     | <i>15.368</i>  | <i>8.388</i>   | <i>11.856</i>  | <i>41,3</i>             |
| <b>sabbia e grigliati totali da depurazione (157)</b>                | <b>t</b>     | <b>10.736</b>  | <b>11.375</b>  | <b>24.602</b>  | <b>116,3</b>            |
| <i>sabbia e grigliati Acea Ato 2 (158)</i>                           | <i>t</i>     | <i>10.442</i>  | <i>11.282</i>  | <i>24.418</i>  | <i>116,4</i>            |
| <i>sabbia e grigliati Acea Ato 5 (159)</i>                           | <i>t</i>     | <i>294</i>   | <i>93</i>      | <i>184</i>     | <i>97,8</i>             |
| <b>rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)</b>                                 |              |  |                |                |                         |
| <b>rifiuti pericolosi totali (160) = (161+162+163)</b>               | <b>t</b>     | <b>201,0</b>   | <b>119,0</b>   | <b>81,1</b>    | <b>-31,9</b>            |
| <i>produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (161)</i>                    | <i>t</i>     | <i>194,3</i>   | <i>117,1</i>   | <i>79,1</i>    | <i>-32,5</i>            |
| <i>produzione Acea Ato 5 (162)</i>                                   | <i>t</i>     | <i>4,7</i>   | <i>0,8</i>     | <i>0,5</i>     | <i>-37,5</i>            |
| <i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (163) (*)</i> | <i>t</i>     | <i>2,0</i>   | <i>1,2</i>     | <i>1,5</i>     | <i>28,2</i>             |
| <b>rifiuti non pericolosi totali (164) = (165+166+167+168)</b>       | <b>t</b>     | <b>4.875,2</b>   | <b>7.466,9</b> | <b>7.166,2</b> | <b>-4,0</b>             |
| <i>produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (165)</i>                    | <i>t</i>     | <i>251,4</i>   | <i>372,8</i>   | <i>367,5</i>   | <i>-1,4</i>             |
| <i>produzione Acea Ato 5 (166)</i>                                   | <i>t</i>     | <i>4.386,0</i>   | <i>7.027,0</i> | <i>6.570</i>   | <i>-6,5</i>             |
| <i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (167) (*)</i> | <i>t</i>     | <i>26,7</i>  | <i>26,1</i>    | <i>37,8</i>    | <i>45,2</i>             |
| <i>Inerti (168)</i>  | <i>t</i>     | <i>211,0</i>   | <i>41,0</i>    | <i>191,3</i>   | <i>365,8</i>            |
| <b>altri rilasci e scarti</b>  |              |  |                |                |                         |
| <b>rumore</b>  | <b>dB</b>    | <b>Monitorato</b><br>Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge   |                |                |                         |
| <b>odori</b>   |              | <b>Monitorato</b><br>Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori |                |                |                         |

(\*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

# 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, Acea Elabori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

| <b>SOCIETÀ DEL GRUPPO</b> | <b>u. m.</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>D%<br/>2015/2014</b> |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Autotrazione (*)</b>   |              |             |             |             |                         |
| CO <sub>2</sub> (169)     | t            | 3.166,6     | 3.051,4     | 3.051,4     | -                       |
| NO <sub>x</sub> (170)     | t            | 6,4         | 8,2         | 8,2         | -                       |
| CO (171)                  | t            | 30,7        | 20,5        | 20,5        | -                       |
| SO <sub>2</sub> (172)     | t            | n.d.        | n.d.        | n.d.        | -                       |
| <b>Riscaldamento</b>      |              |             |             |             |                         |
| CO <sub>2</sub> (173)     | t            | 1.003       | 1.368       | 1.644       | -                       |

(\*) I dati autoparco 2015 sono stimati pari ai dati 2014 per non disponibilità al momento della pubblicazione.

# LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

## AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

| INDICATORE   | u. m                     | 2013                         | 2014                         | 2015                         |
|--|--------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>energia utilizzata per i processi</b>   |                          |                              |                              |                              |
| A Consumi nella Distribuzione elettrica  | TJoules<br>(GWh)         | 1.512,7<br>(420,2)           | 1.332,4<br>(370,1)           | 1.341,8<br>(373,0)           |
| B Consumi nella Produzione elettrica (dato 92)                                       | TJoules<br>(GWh)         | 182,6<br>(50,71)             | 186,5<br>(51,80)             | 197,1<br>(54,72)             |
| C Calore perduto nella rete di telerisc. (dato 20)                                   | TJoules<br>(GWh)         | 82,1<br>(22,8)               | 68,0<br>(18,9)               | 28,7<br>(7,98)               |
| D Consumi per Illuminazione pubblica (dato 96)                                       | TJoules<br>(GWh)         | 669,3<br>(185,93)            | 669,3<br>(185,93)            | 602,42<br>(167,34)           |
| E consumi Area Ambiente (99+104)   | TJoules<br>(GWh)         | 18,4<br>(5,1)                | 12,6<br>(3,5)                | 7,9<br>(2,2)                 |
| F Distribuzione idrica (dato 113-111)  | TJoules<br>(GWh)         | 711,6<br>(197,7)             | 699,5<br>(194,3)             | 788,8<br>(219,1)             |
| G Depurazione acque (dato 118)   | TJoules<br>(GWh)         | 646,9<br>(179,7)             | 689,8<br>(191,6)             | 685,1<br>(190,3)             |
| H Energia elettrica per uffici (dato 93+111)   | TJoules<br>(GWh)         | 41,4<br>(11,5)               | 33,12<br>(9,2)               | 36,7<br>(10,2)               |
| I Consumi per Riscaldamento uffici   | TJoules<br>(GWh)         | 14,0<br>(3,9)                | 19,1<br>(5,3)                | 29,2<br>(8,1)                |
| L Mobilità (dato 119+120)  | TJoules<br>(GWh)         | 45,2<br>(12,6)               | 48,4<br>(13,4)               | 48,4<br>(13,4)               |
| <b>consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento</b>                       | <b>TJoules<br/>(GWh)</b> | <b>3.924,2<br/>(1.090,1)</b> | <b>3.758,7<br/>(1.044,1)</b> | <b>3.765,3<br/>(1.046,1)</b> |
| M - Perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica      | TJoules<br>(GWh)         | 3.976,6<br>(1.104,6)         | 4.492,4<br>(1.287,8)         | 4.887,5<br>(1.408,3)         |
| <b>consumo totale di energia (somma A : M)</b>                                       | <b>TJoules<br/>(GWh)</b> | <b>7.900,8<br/>(2.194,7)</b> | <b>8.251,1<br/>(2.331,8)</b> | <b>8.653,6<br/>(2.454,6)</b> |
| <b>EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI</b>  |                          |                              |                              |                              |
| emissioni di gas ad effetto serra (CO <sub>2</sub> ) (dato (124+169+173) (*)         | t                        | 246.218                      | 272.178                      | 262.961                      |
| <b>Emissioni di SO<sub>2</sub> NO<sub>x</sub> e altri gas significativi per tipo</b> |                          |                              |                              |                              |
| NO <sub>x</sub> (dato 128+170)   | t                        | 161,43                       | 185,32                       | 199,06                       |
| CO <sub>2</sub> (dato 131+171)   | t                        | 40,64                        | 27,31                        | 27,25                        |
| SO <sub>2</sub> (dato 134+172)   | t                        | 0,23                         | 0,20                         | 0,22                         |
| <b>indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e A.R.I.A.)</b>          |                          |                              |                              |                              |
| NO <sub>x</sub> /produzione termoelettrica   | g/kWh                    | 1,02                         | 1,10                         | 1,12                         |
| CO <sub>2</sub> /produzione termoelettrica   | g/kWh                    | 830                          | 846                          | 768                          |
| CO <sub>2</sub> /produzione totale lorda   | g/kWh                    | 286,9                        | 311,4                        | 313,8                        |
| SO <sub>2</sub> /produzione termoelettrica   | g/kWh                    | 0,0                          | 0,0                          | 0,0                          |

(\*) Il dato 2014 è stato rettificato dopo certificazione delle emissioni di Acea Produzione (marzo 2015). Il dato 2015 dell'autoparco (voce 169) è stato considerato pari al dato 2014 per indisponibilità di dati al momento della pubblicazione.

| INDICATORE   | u. m.  | 2013                  | 2014                  | 2015                  |
|--|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA</b>   |  |                       |                       |                       |
| <b>rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione (*)</b>                            |  |                       |                       |                       |
| <b>rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)</b>                                      | %  | <b>24,1</b>           | <b>25,7</b>           | <b>25,8</b>           |
| Centrale Tor di Valle (ciclo combinato)  | %  | 0,0                   | 0,0                   | 0,0                   |
| Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)  | %  | 24,0                  | 25,8                  | 26,0                  |
| Centrale Montemartini  | %  | 25,4                  | 11,3                  | 24,9                  |
| <b>rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)</b>   | %  | <b>57,4</b>           | <b>63,6</b>           | <b>59,6</b>           |
| <b>rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)</b>                                       | %  | <b>83,1</b>           | <b>81,2</b>           | <b>80,5</b>           |
| <b>rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)</b>   | %  | <b>81,8</b>           | <b>80,1</b>           | <b>79,1</b>           |
| <b>rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)</b>          | %  | <b>82,4</b>           | <b>80,7</b>           | <b>79,8</b>           |
| <b>rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione</b>                    |  |                       |                       |                       |
| <b>San Vittore del Lazio</b>   |  |                       |                       |                       |
| CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda-San Vittore  | Kt/GWh                                       | 1,109                 | 1,094                 | 1,064                 |
| rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)  | kWh /kg CSS                                  | 0,90                  | 0,91                  | 0,94                  |
| rendimento elettrico (calcolo 7)   | %  | 20,9                  | 20,0                  | 19,5                  |
| rifiuti totali prodotti /ore lavorate  | t/h  | nd                    | 2,66                  | 2,74                  |
| <b>Terni</b>   |  |                       |                       |                       |
| rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)                                     | kWh /kg pulper                               | 0,83                  | 0,82                  | 0,82                  |
| rendimento elettrico (calcolo 9)   | %  | 18,7                  | 18,3                  | 18,1                  |
| rifiuti totali prodotti /ore lavorate  | t/h  | nd                    | 2,2                   | -                     |
| <b>rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico</b>                                    |  |                       |                       |                       |
| efficienza media moduli fotovoltaici   | %  | 14,0                  | 14,0                  | 14,0                  |
| <b>altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)</b>                         |  |                       |                       |                       |
| produzione specifica di rifiuti  | g/kWh  | 0,57                  | 0,82                  | 0,75                  |
| tutela del territorio<br>(lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo x 100) | %  | 42,93                 | 42,42                 | 42,53                 |
| efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 31 / dato 96)   | Lumen/ kWh                                   | 17,6                  | 18,2                  | 20,2                  |
| rendimento medio lampade installate (dato 31 / potenza elettrica)  | Lumen/W                                      | 82,7                  | 84,3                  | 84,9                  |
|  |  | (39.590 kW)           | (40.069 kW)           | (39.759 kW)           |
| consumo specifico per punto luce (dato 96 / n. punti luce)   | kWh/p.to luce<br>(n. p.ti luce x anno)       | 981,88<br>(189.361)   | 964,92<br>(192.690)   | 858,09<br>(195.176)   |
| percentuale di strade illuminate (**)  | % (km di strade illuminate/km strade totali) | 84,8<br>(6.032/7.110) | 85,9<br>(6.107/7.110) | 86,7<br>(6.156/7.110) |
| n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta<br>(dato 32) / (dato 29)     | n./GWh                                       | 0,12                  | 0,13                  | 0,13                  |
| reintegri di SF <sub>6</sub> /km rete di distribuzione di energia elettrica                              | kg/km  | 0,0243                | 0,0234                | 0,0181                |
| perdite totali di energia elettrica (dato 25) / (dato 24) (***)  | % energia richiesta                          | 6,2                   | 6,1                   | 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 anche nel 2015 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 AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).  
Perimetro: Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

| INDICATORE   | u. m.                              | 2013                  | 2014                  | 2015                  |
|--|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>carbon footprint</b>  |                                    |                       |                       |                       |
| <b>SERVIZIO IDRICO IN ITALIA</b>   |                                    |                       |                       |                       |
| totale CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)  | kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> | 0,42                  | 0,41                  | 0,41                  |
| CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua erogata (processo distribuzione idrica)   | kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> | 0,22                  | 0,21                  | 0,22                  |
| CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua trattata (processo depurazione)   | kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> | 0,11                  | 0,11                  | 0,11                  |
| <b>SERVIZIO ACQUA POTABILE</b>   |                                    |                       |                       |                       |
| (Parametri di valutazione secondo DM n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014)  |                                    |                       |                       |                       |
| <b>rete di Acea Ato 2</b>  |                                    |                       |                       |                       |
| rendimento primario (R1): (dato 63) / (dato 62)  | %                                  | 57,3                  | 58,6                  | 56,13                 |
| rendimento al consumo (R2): (dato 63 + A 11) / (dato 62)<br>A 11 = 12,29 Mm <sup>3</sup> per il 2015   | %                                  | 58,4                  | 60,7                  | 58,1                  |
| rendimento netto (R3): (dato 63 + A 11 + A 12) / (dato 62)<br>A 12 = 0,005% di (dato 63)   | %                                  | 60,4                  | 61,0                  | 58,4                  |
| <b>rete "storica" (Roma + Fiumicino)</b>   |                                    |                       |                       |                       |
| rendimento primario (R1) rete "storica": (dato 52) / (dato 51)   | %                                  | 62,4                  | 55,2                  | 53,6                  |
| rendimento al consumo (R2): (dato 52+ A 11) / (dato 51)<br>A 11 = 10,44 Mm <sup>3</sup> per il 2015  | %                                  | 63,6                  | 57,6                  | 55,68                 |
| rendimento netto (R3): (dato 52 + A 11 + A 12) / (dato 51)<br>A 12 = 0,005% di (dato 52)   | %                                  | 65,6                  | 57,9                  | 55,9                  |
| <b>PRODOTTO: ACQUA POTABILE</b>  |                                    |                       |                       |                       |
| <b>rete di Acea Ato 2</b>  |                                    |                       |                       |                       |
| indice lineare delle perdite globali in distribuzione<br>(secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)<br>(dato 64) / km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino (**)                                   | m <sup>3</sup> x1.000/km           | 22,3<br>(10.568,9 km) | 25,3<br>(11.006,9 km) | 26,0<br>(11.346,3 km) |
| indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e la Determina AEEGSI 5/2014): (A15+A13) / km rete<br>(dato 65) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino) (**) | m <sup>3</sup> x1.000/km           | 17,4<br>(10.568,9 km) | 24,0<br>(11.006,9 km) | 24,7<br>(11.346,3 km) |
| consumo specifico di energia elettrica per rete idrica<br>(consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 62)   | kWh/m <sup>3</sup>                 | 0,226                 | 0,221                 | 0,250                 |
| intensità dei controlli su acqua potabile distribuita<br>(dato 75 - acque potabili Acea Ato 2) / (dato 62)   | n./Mm <sup>3</sup>                 | 561                   | 562                   | 608                   |
| indice di additivazione acqua potabile (dato 106 - rete di Acea Ato 2) / (dato 62)   | g/m <sup>3</sup>                   | 3,0                   | 2,6                   | 3,3                   |
| <b>rete "storica" (Roma + Fiumicino)</b>   |                                    |                       |                       |                       |
| indice lineare delle perdite globali in distribuzione<br>(secondo DM n. 99/97: A17 / km rete) (dato 53) / (km rete) (**)   | m <sup>3</sup> x1.000/ km          | 22,4<br>(7.258,7)     | 27,9<br>(7.310,9 km)  | 29,6<br>(7.324,4 km)  |
| indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e la Determina AEEGSI 5/2014): (A15+A13) / km rete (dato 54) / (km rete) (**)  | Mm <sup>3</sup> x<br>1.000 /km     | 17,3<br>(7.258,7)     | 26,3<br>(7.310,9 km)  | 28,1<br>(7.324,4 km)  |
| consumo specifico di energia elettrica per rete idrica<br>(consumo energia rete di Acea Ato 5) / (dato 67)   | kWh/m <sup>3</sup>                 | 0,570                 | 0,554                 | 0,597                 |
| intensità dei controlli su acqua potabile distribuita<br>(dato 75 - acque potabili Acea Ato 5) / (dato 67)   | n./Mm <sup>3</sup>                 | 749                   | 682                   | 812                   |
| indice di additivazione acqua potabile (dato 106 - rete di Acea Ato 5) / (dato 67)   | g/m <sup>3</sup>                   | 2,2                   | 2,5                   | 2,9                   |

| INDICATORE   | u. m.              | 2013    | 2014    | 2015    |
|--|--------------------|---------|---------|---------|
| <b>SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>  |                    |         |         |         |
| <b>Acea Ato 2</b>  |                    |         |         |         |
| fanghi smaltiti (dato 155)   | t                  | 136.305 | 150.533 | 139.341 |
| sabbia e grigliati rimossi (dato 158)  | t                  | 10.442  | 11.282  | 24.418  |
| COD ingresso   | t                  | 158.354 | 152.994 | 166.054 |
| COD rimosso  | t                  | 124.339 | 122.976 | 145.914 |
| efficienza di rimozione COD  | %                  | 79      | 80      | 88      |
| SST ingresso   | t                  | 95.641  | 89.887  | 103.391 |
| SST rimosso  | t                  | 77.430  | 74.243  | 92.876  |
| efficienza di rimozione SST  | %                  | 81      | 83      | 90      |
| N ingresso   | t                  | nd      | nd      | 14.375  |
| N rimosso  | t                  | nd      | nd      | 8.157   |
| efficienza di rimozione N  | %                  | nd      | nd      | 57      |
| P ingresso   | t                  | nd      | nd      | 2.865   |
| P rimosso  | t                  | nd      | nd      | 1.831   |
| efficienza di rimozione P (PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> )                                 | %                  | nd      | nd      | 64      |
| indice di additivazione Acea Ato 2   | g/m <sup>3</sup>   | 9,89    | 9,06    | 9,67    |
| consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2                 | kWh/m <sup>3</sup> | 0,257   | 0,270   | 0,279   |
| <b>Acea Ato 5</b>  |                    |         |         |         |
| fanghi smaltiti (dato 156)   | t                  | 15.368  | 8.388   | 11.856  |
| sabbia e grigliati rimossi (dato 159)  | t                  | 294     | 93      | 184     |
| COD ingresso   | t                  | nd      | nd      | 7.020   |
| COD rimosso  | t                  | nd      | nd      | 5.805   |
| % di rimozione COD   | %                  | 79      | 84      | 81      |
| % di rimozione SST   | %                  | 69      | 81      | 80      |
| % di rimozione N (NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> )   | %                  | 64      | 84      | 85      |
| % di rimozione P (PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> )  | %                  | 61      | 86      | 66      |
| indice di additivazione Acea Ato 5   | g/m <sup>3</sup>   | 11,15   | 23,73   | 24,56   |
| consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 5                 | kWh/m <sup>3</sup> | 0,589   | 0,595   | 0,619   |
| <b>CONFORMITÀ</b>  |                    |         |         |         |
| penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale (***) | euro               | 98.770  | 91.002  | 75.469  |

(\*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle società idriche considerate.

(\*\*) Chilometri di rete di distribuzione e di adduzione. Si ricorda che dal 2014 le perdite sono calcolate mediante i criteri di calcolo forniti dalla determinazione AEEGSI - all. 2 n.5/2014 e che non c'è quindi una confrontabilità con i valori degli anni precedenti.

(\*\*\*) Penalità pagate da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Produzione, A.R.I.A., Acea Distribuzione.

# LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

| INDICATORE   | u. m.  | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------|------|------|------|
| rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso<br>(dato 34)/(dato 33) | t/t    | 0,83 | 0,91 | 0,89 |
| rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata<br>(dato 34)/(dato 99)                         | t/kWh  | 0,06 | 0,11 | 0,14 |
| rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto della produzione fotovoltaica         | t/kWh  | 0,08 | 0,15 | 0,14 |
| compost prodotto/rifiuti in ingresso<br>(dato 41)/(dato 38 + dato 39 + dato 40)                | t/t    | 0,29 | 0,27 | 0,37 |
| compost prodotto/energia elettrica consumata<br>(dato 41)/(dato 104)                           | kg/kWh | 5,27 | 5,58 | 4,64 |

## 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

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \text{ PCI}_g \text{ (kcal / kg)}}{860 \text{ (kcal / kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (80)}$$

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal / Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal / kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (78)}$$

$\text{PCI}_g$  = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m$  = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (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

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{termica}} (\text{kWh})}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh})}$$

Energia<sub>termica</sub> = Energia termica lorda prodotta

Energia<sub>termoelettrica</sub> = Energia termoelettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \text{ PCI}_g (\text{kcal / kg})}{860 (\text{kcal / kWh})}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (80)

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3) \cdot \text{PCI}_m (\text{kcal / Nm}^3)}{860 (\text{kcal / kWh})}$$

Energia equivalente al metano consumato (78)

PCI<sub>g</sub> = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI<sub>m</sub> = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (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

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \cdot 3,6 \cdot 10^9}{\left[ m(\text{kg}) \cdot 9,8 \left( \frac{\text{m}}{\text{s}^2} \right) \cdot h(\text{m}) \right] (\text{joule})}$$

Dove:

3,6 x 10 = fattore di conversione dell'energia idrica da joule a MWh

m = acqua derivata per la produzione idroelettrica

9,8 = accelerazione di gravità al livello del mare

h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)

Energia<sub>idroelettrica</sub> = 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<sub>i</sub> = energia idroelettrica totale prodotta

E<sub>t</sub> = energia termoelettrica totale prodotta

ε<sub>i</sub> = rendimento idroelettrico

ε<sub>t</sub> = rendimento termoelettrico

ε<sub>medio</sub> = rendimento medio della produzione



### calcolo 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_T)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E_T)}{(E_i + E_T)} \cdot \epsilon_T = \epsilon_{\text{medio}}$$

Dove:

$E_i$  = energia idroelettrica totale prodotta

$E_t$  = energia idroelettrica totale prodotta

$\epsilon_i$  = rendimento idroelettrico

$\epsilon_t$  = rendimento (termoelettrico + termico)

$\epsilon_{\text{medio}}$  = rendimento medio della produzione

### calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero} \left( \frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

Energia<sub>elettrica lorda prodotta</sub> (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a S. Vittore = (dato 12)

### calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico (\%)} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CDR (kWh) + Energia interna metano (kWh)}}$$

Dove:

Energia elettrica prodotta a S. Vittore = (dato 12)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3 \text{CH}_4 \times \text{PCI} \left( \frac{\text{kCal}}{\text{Sm}^3} \right)}{860 \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm<sup>3</sup>

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh.

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \times \text{PCI} \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kg}} \right)}{860 \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI = 3.583 kcal/kg (15.000 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

### calcolo 8

$$\text{rendimento recupero} = \left( \frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{energia elettrica lorda prodotta a Terni (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia<sub>elettrica</sub> Terni (kWh) = energia elettrica prodotta = (dato 13)

### calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh) + energia interna metano (kWh)}}$$

Dove:

Energia elettrica prodotta a Terni = (dato 13)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3 \text{ CH}_4 \times \text{PCI} \left( \frac{\text{kCal}}{\text{Sm}^3} \right)}{860 \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI metano = circa 8.500 kCal/Sm<sup>3</sup>

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kCal a kWh.

$$\text{Energia interna Pulper (kWh)} = \frac{\text{Pulper (kg)} \times \text{PCI} \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kg}} \right)}{860 \left( \frac{\text{kCal}}{\text{kWh}} \right)}$$

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 AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle funzioni competenti.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti ad un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:

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. 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 (CSS –combustibile solido secondario - per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO <sub>2</sub> , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2015 la quota rinnovabile per San Vittore è risultata pari a circa il 52%, la quota di Terni è risultata pari a circa il 40%. |
| 14         | Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$ .   |
| 15         | Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è calcolato.   |
| 16         | Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. 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 calcolato.   |
| 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 da caldaie Galleri e dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa.   |
| 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"> <li>• Acquirente Unico per 2.839,9 GWh</li> <li>• Importazione per 389,1 GWh</li> <li>• Mercato per 7.968,8 GWh</li> </ul> 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 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 $\pm 0,5\%$ .   |
| 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 $\pm 5\%$ secondo Norma 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). La vendita complessiva sul mercato libero e mercato di maggior tutela si ottiene sommando i dati (29) e (30). Il dato è stimato.  |

## PRODOTTI – AREA ENERGIA (SEGUE)

| Dato n. | spiegazione – commento  |
|---------|---|
| 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:<br>1. abbattimento dell'efficienza per l'invecchiamento delle lampade;<br>2. spegnimento per guasto;<br>3. spegnimento per manutenzione,<br>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.<br>Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.   |

## PRODOTTI – AREA AMBIENTE

| Dato n. | spiegazione – commento   |
|---------|--|
| 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. Nel 2015, per fermo dell'impianto di trattamento, i rifiuti organici sono stati inviati e trattati fuori sito. Il dato è calcolato. |
| 34      | Rifiuti smaltiti in discarica, sia direttamente, sia dopo trattamento. Il dato è calcolato.  |
| 35      | Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Il dato 2014 include 2.983 tonnellate di residui della termovalorizzazione, utilizzati per la copertura della discarica a fine giornata. 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 alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.   |
| 38      | Fanghi in entrata. È la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio: Kyklos, Solemme e Samace. 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, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .   |
| 40      | Frazione organica in ingresso all'impianto Kyklos, proveniente da 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, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .   |
| 42      | Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche) che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .  |
| 43      | Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: SAO, Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.   |

## PRODOTTI – AREA IDRICA

| 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); Publicacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria). Il dato è calcolato.                         |
| 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 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. 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 include i consumi dovuti alle utenze Acea Ato 2, alle fontanelle, alle case dell'acqua, ecc. Dal 2014, in linea con i criteri di calcolo di cui alla determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all. 2), comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)". |

**PRODOTTI – AREA IDRICA (SEGUE)**

| <b>Dato n.</b>  | <b>spiegazione – commento</b>   |
|-----------------|---|
| <b>53</b>       | <p>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:<br/> <math>A17 = A9 - (A10 + A11 + A12)</math>, perdite globali di distribuzione dove, per i dati a partire dal 2014, vale quanto segue:<br/>                     Grandezza A9 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete. In linea con la citata Determina dell'AEEGSI, comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)".<br/>                     Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all'utenza. Come dalla citata Determina dell'AEEGSI, comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)".<br/>                     Grandezza A11 del DM 99/97 – volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato.<br/>                     Grandezza A12 del DM 99/97 – Come dalla citata Determina dell'AEEGSI, la voce è identificata con il "volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)", stimata come <math>0,005 * A10</math>.<br/>                     Grandezza A14 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (froidi), stimato dall'AEEGSI come <math>0,002 * A10</math>.<br/>                     Grandezza A16 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze, stimato dall'AEEGSI come <math>0,04 * A10</math>.<br/>                     Il dato è stimato.</p> |
| <b>54</b>       | <p>Perdite reali di distribuzione – volume definito dall'AEEGSI come A09-A10-A11-A12-A14-A16.<br/>                     Il dato è stimato.</p>   |
| <b>55</b>       | <p>Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.</p>  |
| <b>56</b>       | <p>Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.</p>  |
| <b>57</b>       | <p>Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.</p>   |
| <b>58</b>       | <p>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 <math>\pm 3\%</math>.</p>  |
| <b>59</b>       | <p>Totale acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.</p>   |
| <b>60</b>       | <p>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.</p>   |
| <b>61</b>       | <p>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 31.12.15).<br/>                     Il dato è calcolato.</p>   |
| <b>62</b>       | <p>Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.15). Il dato è calcolato.</p>   |
| <b>62 A</b>     | <p>Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.15). Introdotto dal 2014, include il volume consegnato ad altri sistemi di acquedotto, come da determina n. 5/2014 dell'AEEGSI. Il dato è misurato con incertezza del <math>\pm 3\%</math>.</p>   |
| <b>63</b>       | <p>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. Dal 2014 l'erogato contiene gli "altri sistemi di acquedotto", come da determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all. 2).</p>  |
| <b>64</b>       | <p>Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.15). 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.</p>   |
| <b>65</b>       | <p>Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.15). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.</p>  |
| <b>66,67,68</b> | <p>Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).</p>  |
| <b>69</b>       | <p>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.</p>  |
| <b>70</b>       | <p>Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54 per i dettagli.</p>  |
| <b>71</b>       | <p>Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Publicacqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.</p>   |
| <b>72</b>       | <p>Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.</p>  |
| <b>73</b>       | <p>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. Per le voci dei depuratori minori ("altro" nel Comune di Roma e "altri" esterni al comune di Roma) nel 2015 si è effettuata una stima. Il dato complessivo è calcolato.</p>  |
| <b>74</b>       | <p>Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.</p>   |
| <b>75</b>       | <p>Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.</p>   |
| <b>76</b>       | <p>Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.</p>  |

## RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

| Dato n.      | spiegazione – commento  |
|--------------|---|
| 77 = 78 + 79 | 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.  |
| 80           | Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione. Il consumo della centrale Montemartini è molto aumentato nel 2015 in quanto la centrale ha prodotto più energia elettrica operando più ore rispetto al 2014; ciò al fine di ottemperare alle normali attività di prove periodiche previste, e per portare avanti attività di collaudo successivo ad interventi manutentivi straordinari. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .                        |
| 81           | Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$   |
| 82           | Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$ .  |
| 83           | Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (come nel caso della centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.   |
| 84           | Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a:<br>- reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto;<br>- usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua di acquedotto e di pozzo. Il dato è calcolato.  |
| 85           | Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi delle società: Acea Produzione, Acea Distribuzione, degli impianti di A.R.I.A. e il 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.  |
| 86           | Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie. Dal 2014 si è inserito anche il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen installate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I dati relativi ai reintegri sono stimati. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include il dato sia di Acea Distribuzione sia di Acea Produzione. Il dato è stimato. |
| 87           | Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso ( $SF_6$ ) negli impianti di Acea Distribuzione. Il dato è stimato.<br>Il dato riferito ai reintegri rappresenta la quantità totale di $SF_6$ immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno. Il dato è stimato.  |
| 88           | 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%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 109.   |
| 89           | 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. Dal 2014 si è considerato anche il carbone attivo consumato negli impianti di termovalorizzazione. Il dato è calcolato.   |
| 90           | Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .   |
| 91           | Coincide con il dato 25.  |
| 92           | Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.  |
| 93           | 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.  |
| 94           | Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.  |
| 95           | Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.  |
| 96           | Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno. Il dato 2015 è stato aggiornato sulla base delle nuove consistenze comunicate da Acea Illuminazione Pubblica e sulla base dei criteri di efficientamento adottati dalla stessa. Il dato è stimato.  |

## RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

| Dato n.    | spiegazione – commento  |
|------------|---|
| <b>SAO</b> |   |
| 97         | Quantità di acqua consumata presso l'impianto di Orvieto (SAO). Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.   |
| 98         | Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto di Orvieto (SAO). Nel 2015 il dato risulta in forte riduzione per l'attività di revamping del sito terminata a novembre 2015. Il dato è calcolato.  |
| 99         | Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto (SAO). La forte riduzione nel 2014 e nel 2015 dipende dal fermo dell'impianto di trattamento a causa del revamping - da aprile 2014 a novembre 2015. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ . |
| 100        | Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto (SAO). Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .   |
| 101        | Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto (SAO). È fornita da autobotti in quanto il polo impiantistico non è collegato all'acquedotto. Il dato è stimato.  |

### Produzione di compost

|     |   |
|-----|---|
| 102 | Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Kyklos, Solemme e Samace (acquisito in Solemme da luglio 2015). Il dato è prossimo allo zero in quanto presso i due impianti Kyklos e Solemme la quasi totalità dell'acqua utilizzata proviene da ricircolo, previa depurazione con tecnologia ad osmosi inversa. Presso Samace i consumi non sono significativi: circa 579 metri cubi. I consumi idrici totali non da ricircolo sono quindi di entità trascurabile. |
| 103 | Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti Kyklos e Solemme. A causa del fermo impianto di Kyklos il dato 2015 è pari ai consumi dell'impianto di Solemme. Il dato è calcolato.  |
| 104 | Energia elettrica consumata presso gli impianti Kyklos, Solemme e Samace. La forte diminuzione è dovuta al fermo di Kyklos nel 2015. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .  |
| 105 | Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti Kyklos, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .  |

## RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

| Dato n. | spiegazione – commento   |
|---------|--|
| 106     | Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche: Acea Ato 2 e Acea Ato 5. 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.   |
| 107     | Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società Acea Elabori per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.  |
| 108     | Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società Acea Elabori. Il dato è misurato.  |
| 109     | 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 88. |
| 110     | Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. L'aumento del 2015 è dovuto principalmente ad una condizione meteo-climatica particolarmente secca che ha comportato in alcuni casi il ricorso ad impianti di pompaggio di riserva. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .  |
| 111     | Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 93, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.  |
| 112     | Energia elettrica utilizzata dalla società Acea Elabori. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di Acea Elabori, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.  |
| 113     | Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato è calcolato.  |
| 114     | Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società: Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.   |
| 115     | 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.   |
| 116     | È la somma dei dati 114 e 115. Dato calcolato.   |
| 117     | Quantità totale di <i>chemical</i> utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.  |
| 118     | 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  |
|---------|---|
| 119     | Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,735 kg/l. Per mancanza dei dati completi al momento della pubblicazione, si è stimato un consumo pari al dato 2014.  |
| 120     | Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Per mancanza dei dati completi al momento della pubblicazione, si è stimato un consumo pari al dato 2014.  |
| 121     | Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Nel 2015 si tratta solo dei consumi di Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .  |
| 122     | Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Fino al 2013 il perimetro comprendeva: Acea, Acea Distribuzione; Acea Produzione (uffici di via aeronautica Acea Ato2). Dal 2014 si aggiungono gli uffici di: Acea Ato 5, A.R.I.A., Acea Elabori, Crea Gestioni, Acea Energia, Acea Illuminazione Pubblica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ . |
| 123     | Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .  |

**RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA**

| Dato n. | spiegazione – commento   |
|---------|--|
| 124     | Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. Include la CO <sub>2</sub> equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF <sub>6</sub> . Il dato è calcolato come somma dei dati 125, 126 e 127. Dato stimato.  |
| 125     | Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.  |
| 126     | Quantità di CO <sub>2</sub> equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF <sub>6</sub> , considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 22.800 volte la CO <sub>2</sub> .  |
| 127     | Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.   |
| 128     | Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.  |
| 129     | Quantità di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.  |
| 130     | Quantità di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.  |
| 131     | 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.  |
| 132     | 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.   |
| 133     | Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.  |
| 134     | Quantità totale di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.  |
| 135     | Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.  |
| 136     | Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.  |
| 137     | Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato. |
| 138     | 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.  |
| 139     | Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.  |
| 140     | Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .   |
| 141     | Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Nell'ultimo triennio, 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.  |



## RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (SEGUE)

| Dato n. | spiegazione – commento   |
|---------|--|
| 142     | 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 $\pm 2\%$ .                              |
| 143     | Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .     |
| 144     | 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 $\pm 2\%$ .                             |
| 145     | 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 misurato con incertezza del $\pm 2\%$ . |

## RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

| Dato n.               | spiegazione – commento   |
|-----------------------|--|
| 146                   | Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos, Samace e Solemme. Il dato ha subito un brusco aumento nel 2015 dovuto al fatto che nell'anno, il percolato stoccato in vasca – interessata dall'incidente del 28.07.2014, è stato cautelativamente classificato come pericoloso. Il dato è calcolato.   |
| 147                   | Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.  |
| 148                   | Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto SAO. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 149                   | Percolato derivante dalle attività presso gli impianti di compostaggio e presso SAO. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 150, 151,<br>152, 153 | Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento Kyklos. I dati COT, ammoniaca e SIV del 2015 vengono calcolati a partire dalle concentrazioni misurate da laboratori terzi. La presenza del simbolo "≤" individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevanza degli strumenti utilizzati dal laboratorio, pertanto indica solo un limite superiore. Realisticamente i valori reali del 2015, stante il fermo delle attività, sono di gran lunga inferiori ai limiti di rilevanza del laboratorio utilizzato. |

## RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

| Dato n. | spiegazione – commento  |
|---------|---|
| 154     | Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 155     | Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 156     | Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 157     | Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .   |
| 158     | Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato 2015 include 16.932 tonnellate di sabbia e grigliati rimossi nell'impianto Roma Sud, per pulizia straordinaria del comparto di ossidazione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .            |
| 159     | Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .  |
| 160     | Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori e Acea Ato 5, alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due Aree: Energia e Idrica. Il dato è calcolato.                           |
| 161     | Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .  |
| 162     | Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .  |
| 163     | Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area Energia.   |
| 164     | Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori e Acea Ato 5, 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 calcolato. |
| 165     | Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è calcolato.   |
| 166     | Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.   |
| 167     | Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'Area Energia.   |
| 168     | Quantità totale di inerti (rifiuti non pericolosi- ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è calcolato.   |

2015

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ  
GRUPPO ACEA

**ACEA SPA**

Sede legale

Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

**Capitale sociale**

Euro 1.098.898.884 interamente versato

**Codice fiscale, Partita Iva e  
Registro delle Imprese di Roma**

05394801004

**REA di Roma** 882486

A cura di

**Affari Istituzionali e Relazioni Esterne e Comunicazione**

Team di redazione

**Davide de Caro, Silvia Fortuna, Debora Sabatini**

Coordinamento **Irene Mercadante**

RSI@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

**SERVIFLAB**

Coordinamento **Tiziana Flaviani**

Versione web

**SERVIFLAB**

Coordinamento **Laura Colella**

Fotografie

**Archivio Acea, Fabio Anghelone**

Visual 2.0

**SERVIFLAB**

Stampa

**Marchesi Grafiche**

su carta certificata FSC

Finito di stampare nell'aprile 2016





[WWW.ACEA.IT](http://WWW.ACEA.IT)

**ACEA SPA**

---

Piazzale Ostiense, 2  
00154 Roma