



2018
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

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

DATI DI SINTESI

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il *Bilancio di Sostenibilità 2018*, redatto ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e secondo gli Standard GRI, ha una duplice valenza. Da un lato, il documento che in questa sede presentiamo assolve al tipico compito del rendiconto annuale, illustrando, per tutti gli aspetti extra finanziari della gestione ed in risposta alle attese degli stakeholder, le performance e i principali progetti realizzati nel corso dell'esercizio preso in esame. Dall'altro, presenta elementi prospettici, al fine di rendere chiari gli orientamenti assunti da Acea in tema di sostenibilità. Se, per il primo aspetto, sono stati utilizzati gli indicatori previsti dagli Standard di riferimento, le serie storiche di dati volte ad evidenziare le tendenze ed una narrazione qualitativa degli eventi che hanno caratterizzato l'anno; per il secondo, si son voluti mettere in luce i passi avanti che Acea sta compiendo verso l'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella gestione imprenditoriale, grazie anche all'impegno del Comitato endoconsiliare per l'Etica e la Sostenibilità, che sollecita, in tal senso, tutta l'organizzazione. Nel corso del 2018, infatti, è diventato pienamente operativo il Tavolo di consultazione sulla sostenibilità, un organismo collegiale al quale partecipano le principali Funzioni e Direzioni della Holding, cui abbiamo affidato il compito di supportarci nel sovrintendere all'attuazione del Piano di Sostenibilità 2018-2022, con riguardo sia agli indirizzi di livello governance sia agli obiettivi di livello operativo. Abbiamo provveduto a monitorare lo stato di avanzamento del nostro Piano di Sostenibilità, i cui esiti sono riportati anche in questo Bilancio, rilevando che, già nel primo anno, per il 78% dei 137 target che lo compongono sono state realizzate azioni specifiche.

Il Tavolo, con le finalità che ne hanno ispirato la costituzione, ha inoltre promosso la diffusione di una cultura d'impresa orientata alla sostenibilità, coordinando un programma di seminari su temi oggetto di interesse e coerenti con il disegno strategico, quali *Climate Change*, *Performance management e obiettivi di sostenibilità* e *Sostenibilità nella gestione dei rischi d'impresa*. A ciascuno di

essi Acea presta particolare attenzione. Qui vorremmo almeno accennare che durante l'anno, per favorire la visione integrata e la gestione proattiva dei rischi, abbiamo avviato il Programma di Enterprise Risk Management, secondo una metodologia di analisi e mappatura dei rischi che tiene conto dei principali temi di sostenibilità – ed in particolare dei temi più rilevanti per Acea e per le parti interessate – sia nella classificazione delle fonti di rischio che nei potenziali rischi generati.

Riguardo alle relazioni con gli stakeholder, ai fattori più legati alla gestione operativa 2018 e ad alcune evidenze emergenti, pur rinviando alla lettura del presente documento che offre ampia informativa, vorremmo, in questa sede, richiamare qualche elemento. Abbiamo notato alcune evoluzioni del contesto di riferimento, alle quali Acea sta rispondendo, cogliendone le opportunità. Sia le esigenze che la sensibilità dei clienti sono in profonda trasformazione, tale da influenzare e modificare le interazioni con l'azienda: un dato di tendenza, ad esempio, è la progressiva e marcata riduzione dell'uso dei canali di contatto tradizionali (si riducono del 24% le chiamate ai Numeri Verdi e del 13% i contatti allo sportello), che agevola il miglioramento dei loro livelli di performance, e il contestuale incremento nell'utilizzo dei canali digitali; ciò è attestato anche dal costante aumento dei clienti che scelgono la bolletta elettronica, attiva, a fine anno, per oltre 315.600 clienti, tra settore energetico e idrico, tendenza che genera, peraltro, un risparmio complessivo di circa 39 tonnellate di carta/annue, a beneficio dell'ambiente. Si è evidenziato, inoltre, l'aumento dei "prosumer" connessi alle nostre reti (oltre 12.400, +10% rispetto al 2017); rappresentano una figura emergente, al contempo consumatori e produttori di energia – per inciso hanno generato energia per il 73% da fotovoltaico – e il loro incremento implica la nostra capacità di rendere le infrastrutture sempre più resilienti. Un trend che denota l'evolversi della sensibilità dei clienti è evidenziato altresì dall'aumento della vendita di energia

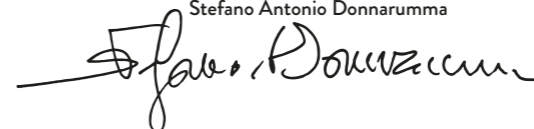
"verde" (+16% rispetto all'anno precedente), con un'incidenza del 27,5% sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero.

Nei confronti dei dipendenti, quest'anno abbiamo introdotto in modo strutturato la modalità di lavoro smart, che agevola la conciliazione vita-lavoro, ne hanno beneficiato già quasi 300 persone. Abbiamo siglato un Accordo quadro a livello di Relazioni industriali, che definisce un percorso negoziale programmatico secondo un modello innovativo e partecipativo. Abbiamo investito in formazione, puntando sulla condivisione delle competenze, sia a livello manageriale sia in relazione al tema ageing, valorizzando e tesauroizzando il patrimonio esperienziale delle persone. Abbiamo continuato, con decisione, ad impegnarci sul fronte della prevenzione e della formazione sulla sicurezza, vedendo confermato il trend di riduzione di tutti gli indicatori relativi agli infortuni (-25% del numero di infortuni e in calo IF e IG). L'attenzione alla sicurezza si è manifestata in modo rilevante anche lungo la catena di fornitura, con una puntuale attività di verifica della sicurezza in cantiere (11.270 ispezioni, +27% rispetto all'anno precedente); abbiamo incrementato l'applicazione di criteri ambientali nell'approvvigionamento, ricevendo anche un riconoscimento del nostro impegno (il Premio Social Procurement in occasione del Forum Compraverde-Buy Green). Nei confronti del contesto sociale, abbiamo voluto portare avanti il nostro, ormai consolidato, programma di educazione ambientale – denominato, nell'edizione 2018, Pensiamo sostenibile! – rivolto ai più giovani, coinvolgendo nei percorsi formativi oltre 6.900 studenti e 700 docenti ed abbiamo realizzato, anche quest'anno, una campagna di sensibilizzazione sul risparmio della risorsa idrica, che

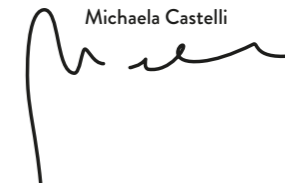
si pone l'obiettivo di coinvolgere tutti su un tema di rilievo fondamentale. Abbiamo continuato a porre massimo impegno nella riqualificazione e nel miglioramento delle infrastrutture, anche applicando l'innovazione tecnologica e digitale alla loro gestione, in ottica di prevenzione. Per fare un solo esempio, oggi, grazie agli interventi realizzati, siamo in grado di assicurare la continuità del servizio di telecontrollo in caso di evento disastroso (Disaster Recovery). Nel settore idrico sono continuate le attività di ricerca perdite e bonifica delle reti e, per mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico del territorio in area laziale, sono state poste le basi per la realizzazione della seconda linea dell'Acquedotto del Peschiera, un'infrastruttura di eccezionale rilievo. Sempre allo scopo di aumentare la resilienza del sistema idrico ad eventi estremi è stato adeguato e potenziato un impianto, che oggi è in grado di potabilizzare, in situazioni di emergenza, l'acqua del fiume Tevere (circa 500 l/s). Abbiamo inoltre continuato ad intraprendere interventi di efficientamento energetico, riuscendo ad ottenere risparmi complessivi, tra il settore energetico ed idrico, di 34,5 TJ/anno, pari a 3.470 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate.

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

L'Amministratore Delegato
Stefano Antonio Donnarumma



Il Presidente
Michaela Castelli

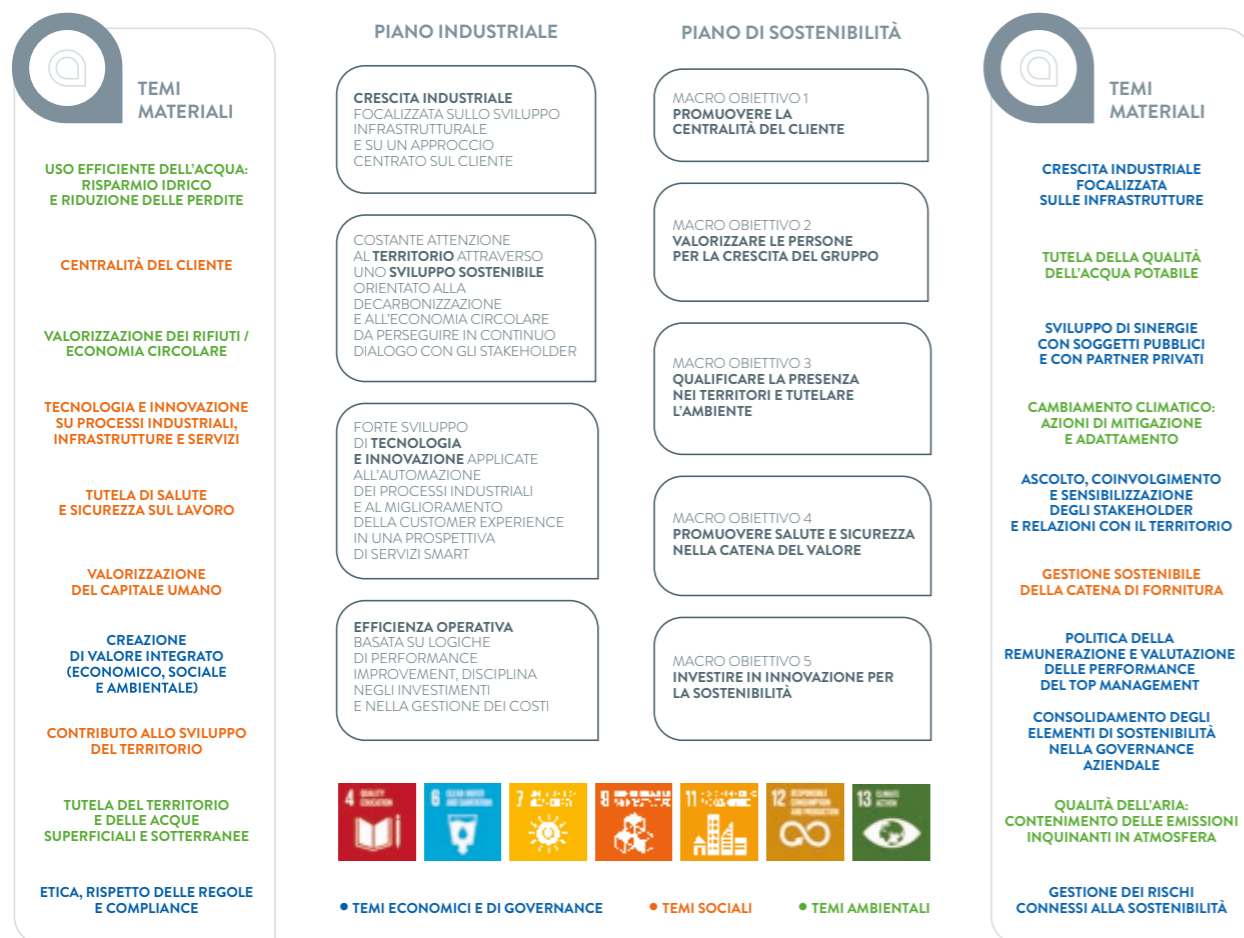


L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

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

Gli orientamenti per la crescita del Gruppo si prestano pertanto ad una lettura integrata, volta a valorizzare gli **aspetti legati alla solidità economica della crescita industriale e i risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale ed ambientale, nella cornice dei temi più rilevanti (materiali) per Acea e per gli stakeholder e dei pertinenti obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDGs)**.

GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA



IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Acea promuove un approccio all'engagement dei propri stakeholder, valorizzando le opportunità di **creazione di valore condiviso**, in coerenza con gli impegni espressi nella *Politica di sostenibilità del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia* ed i principi enunciati nel *Codice Etico*, aggiornato nel 2018.

L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, l'analisi e la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda sono attività continue, dinamiche e biunivoche, che **nascono sia da istanze e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni del contesto esterno**. La fase di **identificazione degli stakeholder** permette di individuare i soggetti coinvolti dalle attività aziendali, in modo diretto o indiretto, al fine di valutarne il livello di impatto, qualitativo e quantitativo.

La fase di **analisi** serve a valutare in maniera strutturata **le interazioni** in essere tra l'azienda e gli stakeholder.

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

I **percorsi collaborativi** che ne derivano, ampiamente descritti nel Bilancio di Sostenibilità, si rivelano importanti sia per la crescita del Gruppo sia per consolidare la legittimità ad operare riconosciuta ad Acea dalle parti interessate.

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





aceo

aceo Recupero e trattamento fanghi e rifiuti liquidi



LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

FORNITORI

974
milioni di euro
il valore appalti 2018

11.270
ispezioni della sicurezza
nei cantieri effettuate
dal "Team sicurezza"

AZIONISTI

150,9
milioni di euro
di dividendi

240
analisti/investitori
incontri da Investor Relations



FORNITORI

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

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

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

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



AZIONISTI E FINANZIATORI

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

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

DIPENDENTI

295
persone
in smart working

-25,3%
infortuni
sul lavoro

CLIENTI

-24%
chiamate
ricevute ai numeri verdi

-13%
clienti
ricevuti agli sportelli



DIPENDENTI

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

La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un contratto a **tempo indeterminato** (pari al **96,6%**) e la **durata media del rapporto di lavoro** svolto (per il **58,9%** del personale in uscita è tra più di 30 e 50 anni) testimoniano una **relazione strutturata e duratura** con l'azienda. Tale evidenza si accompagna anche ad una **gestione strategica del ricambio** della forza lavoro: il **50% circa dei nuovi ingressi** dell'anno ha riguardato **giovani con meno di 30 anni**. La presenza delle **donne è del 24,3%** sul totale dell'organico. Il livello di **sindacalizzazione è pari al 70,8%**. Nell'anno è stato definito un **nuovo modello di relazioni industriali**, innovativo e **partecipativo**, con la sottoscrizione di un **Accordo Quadro di Gruppo** che ha consentito la **definizione di intese attuative**, a livello aziendale, su temi quali il **premio di risultato e il welfare**, lo **smart working** (295 risorse operative in tale modalità) e misure di **sostegno alla genitorialità** (estensione del **congedo parentale e di paternità** e nuovi permessi familiari). È stato inoltre previsto il **mantenimento, nei confronti di tutto il personale assunto in Acea a tempo indeterminato, delle tutele previste dall'articolo 18 della Legge 300/70** (come modificato dalla Legge 92/2012) nel testo antecedente all'entrata in vigore del D. Lgs. n. 23/2015.

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



CLIENTI

Acea monitora le dinamiche di consumo e si impegna per soddisfare le esigenze dei clienti, cercando di coglierne le aspettative. Le relazioni con gli utenti evolvono verso una maggiore digitalizzazione dei canali di contatto, la celerità dei riscontri alle richieste ed il coinvolgimento nei servizi erogati. Protagonista del nuovo paradigma energetico, ad esempio, è il **prosumer**, soggetto che è al contempo produttore e consumatore di energia: sulla rete di distribuzione Areti sono attivi nel 2018 oltre **12.400 prosumer** (+10% su 2017), più del 73% dell'energia da loro prodotta è **fotovoltaica**. Nell'anno è proseguita l'installazione dei contatori elettrici in telegestione per le utenze BT, coprendo il **99,68% del totale del parco misuratori**. L'**ecosistema digitale del Gruppo** è stato rivisto con la creazione di una **nuova famiglia di domini**, diversificando i siti web aziendali (sito corporate, sito Acea Energia e sito per i clienti elettrici della maggior tutela), per rispondere meglio alle esigenze degli utenti. Viene mantenuto attivo anche il contatto di **prossimità (sportelli fisici)** con i **clienti**, e persino incrementato con nuove modalità, quali l'attivazione, nel 2018, del primo Shop di Acea Energia nel quartiere di Ostia. Le dinamiche di contatto con i consumatori indicano comunque la **netta riduzione dell'uso dei canali tradizionali** (-24% dei contatti ai NV e -13% agli sportelli).

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

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

COLLETTIVITÀ

Circa **7.000**

ragazzi a **Pensiamo sostenibile!**
il programma di educazione
ambientale di Acea

AMBIENTE

Circa **10.800** kNm³ di biogas

e da questo
19 GWh di energia

3.470 t

di CO₂ evitate
tramite azioni di efficientamento
nel settore energetico e idrico

ISTITUZIONI

630,8

milioni di euro
di investimenti nell'anno

Cybersecurity

il progetto **ECHO**
per la costituzione di una rete europea

IMPRESA

9,3

milioni di euro
in innovazione ed oltre 20 progetti
in corso



COLLETTIVITÀ

Consapevole del proprio ruolo in un'ottica di cittadinanza d'impresa, Acea sostiene, in maniera trasparente, numerose iniziative di carattere sportivo, sociale e culturale. La promozione dei territori, valorizzando le istanze e le energie positive delle comunità, è considerato un impegno di importanza strategica. In tale ambito si inserisce, ad esempio, l'attenzione alle **nuove generazioni**, alla loro moderna formazione civica e alla loro futura formazione professionale. Il programma di educazione ambientale **Acea Scuola** rivolto agli studenti delle scuole di Roma Capitale e Città Metropolitana, nell'edizione 2017/2018, denominata **Pensiamo sostenibile!** ha impegnato **123 Istituti scolastici** per oltre **6.900 studenti** del secondo ciclo delle scuole primarie e secondarie di primo grado e 709 docenti. Altrettanto coinvolgente è stata la quarta edizione di **Acea Camp** diventata una tra le più importanti iniziative estive sportive dedicata ai più giovani della Capitale, che ha coinvolto **2.500 ragazzi** dai 6 ai 14 anni, ed il Trofeo Acea-Volley Scuola che ha coinvolto **3.500 giovani delle scuole superiori di Roma**. Di rilievo è stata anche l'iniziativa **Ideazione**, un programma di **alternanza scuola lavoro** che ha coinvolto 289 studenti di 13 Istituti tecnici e professionali situati nei territori in cui il Gruppo opera. Per la valorizzazione dell'identità culturale e artistica del territorio, Acea ha messo a frutto la propria consolidata competenza in ambito di illuminazione artistico monumentale, contribuendo a dare nuova vita e fruizione a due importanti progetti: l'illuminazione permanente del **Castello di Santa Severa**, sul litorale romano, e del **Teatro Romano di Benevento**. A tali iniziative si aggiunge il consolidato **programma di sostegno** per sensibilizzare la collettività a tematiche di fondamentale **rilievo sociale**, ad esempio a favore delle campagne nazionali per la prevenzione del tumore al seno (**Ottobre Rosa** e **Nastro Rosa**) e contro la violenza sulle donne (Giornata mondiale contro la violenza sulle donne).



AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. L'impegno per gestire sostenibilmente i processi industriali, dalla fase di prelievo delle risorse alla loro trasformazione e reimmissione nel ciclo ecologico, è quindi costante e rappresenta uno degli aspetti più presidiati. Il Gruppo, nell'arco degli ultimi dieci anni, grazie all'incremento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, all'aumento dell'efficienza degli usi interni finali dell'energia e degli usi di processo, ha raggiunto valori di **intensità di carbonio** (gCO₂/kWh prodotti) **tra i più bassi** in Italia nel comparto delle Utility, con una **quota di fonti rinnovabili** nella produzione di energia **pari a circa il 72%** sul totale generato. Anche nei rapporti con i clienti Acea ha promosso, cogliendo le istanze di una clientela più sensibile, **uno stile di consumo sostenibile**: nel 2018 sono stati commercializzati 915.000 MWh di **energia verde (+16%** rispetto al 2017) e la sensibilizzazione dei clienti del settore elettrico ed idrico per l'opzione «**bolletta elettronica**» ha portato a **risparmi di carta pari a 39 tonnellate/anno**. Nell'ambito idrico l'attenzione di Acea si rivolge sia alla **tutela delle sorgenti** sia alla **valorizzazione delle potenzialità di fonti alternative**, per meglio fronteggiare gli effetti dei cambiamenti climatici in corso. Il **controllo satellitare** del territorio su cui insistono le sorgenti si è sviluppato con l'internalizzazione del processo di identificazione dei cambiamenti (change detection), consentendo di circoscrivere con maggiore puntualità le aree di interesse e rendendo il controllo più veloce ed efficiente. Inoltre, Acea Ato 2 ha ultimato la predisposizione di un **impianto di potabilizzazione** dell'acqua del Tevere che potrà essere in futuro usato per emergenze e previa potabilizzazione con processo di trattamento e disinfezione avanzati. Prosegue lo sviluppo del business collegato al trattamento dei rifiuti, in una logica di recupero di materia a beneficio dell'economia e dell'ambiente. Nell'anno, la Società ha prodotto dalla lavorazione dei rifiuti oltre **14.000 tonnellate di compost di qualità** e **19 GWh di energia da biogas**, confermando i benefici derivanti da un'economia circolare. Da segnalare infine un processo sperimentale per **trasformare in materia prima seconda un rifiuto di lavorazione** dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio.



ISTITUZIONI

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

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



IMPRESA

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

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

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

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

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



PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022

Il Piano di Sostenibilità 2018-2022 individua obiettivi strettamente correlati alle strategie di sviluppo indicate nel Piano Industriale per un valore

complessivo di circa 1,3 miliardi di euro. **Nel 2018, gli investimenti impegnati riguardo a “target” del Piano di Sostenibilità, sono stati pari a circa 175 milioni di euro.**

Nel corso dell'anno, il **Piano di Sostenibilità 2018-2022** ha recepito alcuni aggiornamenti, alla luce di sviluppi intervenuti in azienda, in particolare negli ambiti **salute e sicurezza, conciliazione vita lavoro** (smart working) e **innovazione**.

Nel 2018 è stato svolto **un primo monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano**, livello governance e livello operativo, **oggetto di condivisione** nel corso di **incontri del Tavolo di Consultazione sulla Sostenibilità**. **Il 78% dei target di sostenibilità (livello operativo) ha previsto azioni realizzate nell'anno.**

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022: 6 OBIETTIVI TRASVERSALI DI LIVELLO GOVERNANCE E 5 MACRO-OBIETTIVI OPERATIVI, DECLINATI IN 14 AMBITI D'AZIONE, 26 OBIETTIVI OPERATIVI, 137 TARGET E RELATIVI KPI

LIVELLO GOVERNANCE I 6 OBIETTIVI

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

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

LIVELLO OPERATIVO I 5 MACRO-OBIETTIVI

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



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

- Miglioramento della comunicazione con i clienti**
- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

- Miglioramento della qualità dei servizi**
- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
 - Migliorare la qualità tecnica dei servizi



VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

- Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze**
- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
 - Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

- Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**
- Favorire l'implementazione della nuova organizzazione “execution”
 - Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
 - Definire e promuovere un piano di employer branding

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



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

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

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

- Consolidamento delle relazioni con il territorio**
- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
 - Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo**
- Promuovere la cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori**
- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

- Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera**
- Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

- Innovazione organizzativa**
- Promuovere modalità di lavoro “smart”

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

- Creazione e promozione della conoscenza**
- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti



ACEA SPA
PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT