



*(acea)*

# Bilancio Sociale 2001

# Lettera di introduzione

---

*Il 2001 è stato un anno di particolare rilievo per il Gruppo Acea, che ha proseguito il percorso di consolidamento delle attività di core business, di ampliamento e diversificazione dei servizi offerti, di espansione territoriale.*

*L'acquisizione della rete di distribuzione elettrica ex Enel, sul territorio romano, e il complesso processo di integrazione di risorse umane e materiali a essa conseguente, i nuovi servizi offerti da Voinoi, l'espansione della gestione del servizio idrico integrato su nuove aree nazionali ed estere hanno costituito i punti focali attorno ai quali si è concentrata la crescita imprenditoriale del Gruppo. Il notevole impegno dedicato allo sviluppo delle attività industriali si è sempre coniugato con la consueta attenzione a mantenere le migliori interazioni possibili con il contesto sociale e ambientale, in coerenza con l'assunzione di una responsabilità sociale d'impresa.*

*L'edizione 2001 del Bilancio Sociale, al quarto anno di pubblicazione, rende testimonianza del percorso compiuto dal Gruppo durante l'anno, mettendo in luce gli aspetti sociali delle attività intraprese. I report socio-ambientali sono infatti tra i principali strumenti acquisiti volontariamente da Acea e indirizzati a tutti gli stakeholder, funzionali a testimoniare la responsabilità sociale quale elemento connotativo del Gruppo.*

*Acea segue oramai da diversi anni l'evoluzione del dibattito nazionale e internazionale attorno ai temi della responsabilità sociale di impresa ed è particolarmente attenta a cogliere gli elementi che consentono di migliorare i criteri di elaborazione del Bilancio Sociale e del Rapporto Ambientale, adeguando agli standard più accreditati gli indicatori presentati e commentati nei due documenti.*

*Nell'elaborazione del Bilancio Sociale, Acea assume così un atteggiamento aperto al miglioramento e flessibile, che consente di definire progressivamente l'approccio ritenuto più idoneo a rispecchiare la struttura del Gruppo e a presentare i diversi aspetti sociali che intervengono nello svolgimento delle attività d'impresa, mantenendo l'impegno a una comunicazione trasparente e continuativa con i diversi portatori di interesse.*

*Con l'edizione 2001 si è ritenuto opportuno introdurre alcuni elementi di novità rispetto agli anni precedenti, riproponendo tuttavia una struttura del documento sostanzialmente analoga a quella presentata nel 2000 e adeguata a presentare in modo descrittivo e analitico gli aspetti di rilievo sociale insiti nella gestione dei rapporti con i portatori di interesse.*

*Tra le principali novità dell'edizione 2001 ricordiamo l'introduzione, per la prima volta e in via sperimentale, di alcuni indicatori di sostenibilità atti a presentare sinteticamente gli impatti ambientali generati dalle attività aziendali di Acea distinte dai processi industriali (per quest'anno sono state prese in considerazione le attività svolte nella sede centrale). E' stato inoltre inserito un allegato dedicato alle attività sviluppate all'estero relative al settore idrico, che assumono sempre maggiore importanza.*

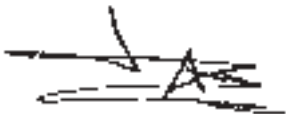
*Nella stesura del documento, infine, si è cercato di dare opportuno rilievo, in ciascun capitolo, ai risultati delle sessioni di ascolto degli stakeholder, svolte da Acea con regolarità, poiché tali risultati contribuiscono a evidenziare la coerenza tra le strategie adottate dal Gruppo e le attese dei diversi portatori di interesse e, soprattutto, si è fatto costante e puntuale riferimento ai principi enunciati nella Carta dei Valori di Acea (in parte pubblicata nell'allegato relativo ai documenti etici del Gruppo).*

*Acea ha infatti adottato la propria Carta dei Valori nel 2001. Il documento esprime i principi etici di riferimento del Gruppo e ne orienta i comportamenti nei confronti di tutti i portatori di interesse, sia interni che esterni. La Carta, presentata al pubblico e diffusa tra tutti i dipendenti, a ogni livello di responsabilità, è stata frutto di un lungo processo di riflessione e di elaborazione e, attraverso essa, il Gruppo ha inteso anche fornire a ciascuna risorsa interna uno strumento utile a ritrovare il senso di coesione aziendale, necessario dopo le profonde trasformazioni vissute da Acea negli ultimi anni.*

*Il Bilancio Sociale 2001, presentando gli aspetti di rilievo sociale delle attività di Acea, vuole rendere visibile e misurabile ciò che il Gruppo attua in virtù della propria dichiarata adesione alla responsabilità sociale d'impresa e intende quindi rinnovare l'impegno a tener fede al patto di fiducia stretto con gli stakeholder, incentrato sull'offerta di servizi di elevata qualità, sull'efficienza, sulla correttezza, sul rispetto della collettività e dell'ambiente, nella convinzione che una meritata reputazione sociale svolga un ruolo essenziale per una crescita economica sostenibile.*

*L' Amministratore Delegato*

Paolo Cuccia



*Il Presidente*

Fulvio Vento



# Sommario

Lettera di introduzione  
Nota metodologica

**Parte prima** 10 **L'identità aziendale**

Il Gruppo Acea 11 **Assetto organizzativo**  
14 *Le attività*  
17 *Evoluzione della Governance*  
18 I valori di riferimento: la *Carta dei Valori* di Acea  
20 La missione  
22 Strategie e politiche del Gruppo Acea  
24 I principali risultati economici e patrimoniali

**Parte seconda** 26 **Il Valore Aggiunto**

Formazione e ripartizione  
del Valore Aggiunto 27

**Parte terza** 30 **La Relazione Sociale**

I clienti 31 **Linee politiche e valori di riferimento**  
32 I clienti come valore  
32 I clienti di Acea  
36 *Tariffe*  
37 Voinoi: l'attività di customer care e i nuovi servizi offerti  
39 I nuovi servizi sanitari  
39 La qualità  
39 *Qualità erogata*  
45 *Qualità percepita*  
48 Il dialogo con le Associazioni dei consumatori  
48 Comunicazione e relazioni con il pubblico

I fornitori 52  
53 **Linee politiche e valori di riferimento**  
53 **L'ascolto dei fornitori**  
54 I fornitori di Acea  
55 Le politiche degli acquisti  
55 La valutazione dei fornitori  
56 Le ricadute sul territorio e l'innovazione

Le risorse umane 58 **Linee politiche e valori di riferimento**  
59 **L'ascolto dei dipendenti**  
59 **L'integrazione con Enel**

	60	I dipendenti Acea
	61	<i>Composizione e turnover</i>
	61	<i>Politica delle assunzioni e flessibilità</i>
	62	<i>Anzianità e istruzione</i>
	63	<i>Ore lavorate e assenze</i>
	64	La valorizzazione delle risorse
	65	<i>Formazione</i>
	66	Pari opportunità
	67	Sicurezza e attività sanitaria
	69	Relazioni industriali
	71	Attività sociali
	73	Comunicazione interna
Gli azionisti e i finanziatori	74	Linee politiche e valori di riferimento
	75	L'ascolto di azionisti e investitori
	76	I soci di Acea SpA
	76	Investor Relations
	78	Acea e il sistema creditizio
L'impresa	80	Linee politiche e valori di riferimento
	81	L'autofinanziamento
	82	Gli investimenti
Le Istituzioni	84	
	85	Linee politiche e valori di riferimento
	86	L'ascolto delle Istituzioni
	86	Acea e le Istituzioni
La collettività	90	Linee politiche e valori di riferimento
	91	L'ascolto dei cittadini
	91	Il business a favore del territorio
	94	Eventi e solidarietà
	96	Informazione e comunicazione
L'ambiente e gli indicatori di sostenibilità	98	Linee politiche e valori di riferimento
	99	L'ascolto degli stakeholder
	99	Principali aspetti ambientali e interventi a tutela
	100	<i>Responsabilità verso l'ambiente</i>
	101	<i>L'impegno nell'area energia</i>
	102	<i>L'impegno nell'area idrico ambientale</i>
	105	Indicatori di sostenibilità
Allegato 1	108	Le Società del Gruppo di rilievo sociale
	109	<i>Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay</i>
	114	<i>Zètema Progetto Cultura</i>
Allegato 2	120	Le attività all'estero
Allegato 3	130	I Documenti etici di Acea
Opinion	144	

## Responsabilità Sociale d'Impresa

Nel 2001 si sono compiuti passi avanti nel percorso intrapreso dalle Istituzioni e dalle aziende nel campo della Responsabilità Sociale (*RSI – Responsabilità Sociale d'Impresa*), soprattutto a livello internazionale.

Nel mese di luglio la Commissione Europea ha presentato il Libro Verde, *Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese*, che definisce la RSI come «*integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate*».

L'iniziativa raccoglie la sfida lanciata nel marzo 2000 a Lisbona dal Consiglio Europeo che, facendo leva sul senso di responsabilità delle imprese nel sociale, poneva come obiettivo strategico quello di «*una crescita economica sostenibile accompagnata da un miglioramento quantitativo e qualitativo dell'occupazione e da una maggiore coesione sociale*».

L'approccio europeo costituisce parte integrante del più ampio quadro determinato dalle iniziative intraprese dalle organizzazioni internazionali, quali il Global Compact presentato dalle Nazioni Unite alla fine del 1999 per rendere il mondo delle imprese più consapevole e responsabile: le aziende che vi aderiscono (quasi 600 nel marzo 2002) sono chiamate a uniformarsi ai nove principi, individuati dal progetto, che attengono alla sfera dei diritti umani, del lavoro e dell'ambiente.

## La rendicontazione etico-sociale

Uno dei principali strumenti utilizzati dalle aziende per progredire sul terreno della responsabilità sociale consiste nella rendicontazione etico-sociale che consente di:

- monitorare e comunicare con trasparenza le politiche realizzate per costruire un dialogo efficace con gli interlocutori di riferimento (stakeholder);
- misurare la propria performance sociale e ambientale, programmando, all'occorrenza, interventi di miglioramento.

Le iniziative sopra citate, nel sottolineare l'importanza della rendicontazione, auspicano una maggiore integrazione dei modelli che si vanno progressivamente affermando.

A livello internazionale, tra i principali modelli di rendicontazione sociale, assumono enfasi crescente le prassi basate sulla Triple Bottom Line, cioè sulla presentazione integrata di indicatori di performance economica, sociale e ambientale. Tra gli standard di riferimento si citano: Global Reporting Initiative (CERES, 1997), Accountability 1000 (ISEA, 1999), London Benchmarking Group (UK, 1994) e Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS 2001).





## L'approccio di Acea

Già a partire dall'edizione 2000 del *Bilancio Sociale*, Acea si allinea progressivamente alle tendenze più recenti in materia traendo dai vari modelli, in un'ottica di crescente integrazione, gli elementi ritenuti più consoni alla propria realtà di Gruppo industriale: in conformità alle AA1000 (che tracciano un complesso processo di responsabilità sociale), Acea parte dall'assunzione di responsabilità (*Carta dei Valori* e altre dichiarazioni di principi), passa attraverso il dialogo con gli stakeholder (sessioni di ascolto e di customer satisfaction) e costruisce strategie coerenti con i principi dichiarati e le attese rilevate.

Nella stesura del *Bilancio Sociale*, Acea adotta fedelmente i requisiti essenziali individuati dal GBS (ivi compreso il modello di ripartizione del Valore Aggiunto) e si avvicina all'impostazione suggerita dal GRI per la redazione di un Rapporto di sostenibilità; accanto ai consueti indicatori che integrano economicità di gestione, promozione sociale e sicurezza, l'edizione 2001 presenta infatti, per la prima volta, alcuni indicatori di sostenibilità. Attraverso l'applicazione del modello di valutazione delle "impronte ecologiche", viene misurato l'impatto ambientale generato dalle attività svolte nella sede centrale del Gruppo, evidenziando una prima quantificazione dei consumi di risorse naturali, delle emissioni e degli scarti (a prescindere dai processi industriali).

I dati e le informazioni economico-finanziarie sono tratti dal *Bilancio di Acea SpA e bilancio consolidato del Gruppo Acea* al 31 dicembre 2001, approvati dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA e rielaborati e riclassificati secondo le linee guida richiamate.

I dati e le informazioni di carattere quantitativo relativi alle altre aree del *Bilancio Sociale* sono stati individuati e misurati con le metodologie ritenute di volta in volta più appropriate. In particolare, sono state realizzate:

- la misurazione diretta delle grandezze: ove possibile i fenomeni oggetto di studio sono stati misurati direttamente per massimizzare l'attendibilità delle informazioni riportate nel *Bilancio Sociale*;
- la stima dei valori delle grandezze: nei casi in cui non era possibile svolgere delle misurazioni dirette sono state formulate delle stime sulla base delle migliori informazioni disponibili e sulla base degli approcci di stima ritenuti adeguati nei singoli casi.

Le modalità di redazione del *Bilancio Sociale 2001* e i contenuti dello stesso sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

In considerazione della peculiare natura del proprio core business (energia e idrico) e del conseguente rilevante impatto determinato sull'ambiente, Acea pubblica ogni anno un documento di approfondimento: il *Rapporto Ambientale*, che descrive puntualmente i processi industriali, ne misura gli impatti (con la metodologia del Life Cycle Assessment) e illustra gli interventi di miglioramento attuati e programmati.

La struttura del *Bilancio Sociale 2001* è in continuità con le edizioni precedenti:

- la **prima parte** si incentra sull'identità del Gruppo (corporate governance, principi di riferimento, strategie e risultati economici);
- la **seconda parte** ripercorre il modello di calcolo e ripar-

tizione del Valore Aggiunto che rappresenta l'anello di congiunzione tra rendicontazione sociale e bilancio consolidato;

- la **terza parte**, la Relazione Sociale, si sofferma sulle politiche rivolte ai diversi gruppi di riferimento evidenziandone il livello di coerenza con i principi dichiarati e con le attese rilevate nelle sempre più frequenti occasioni di confronto all'interno e all'esterno al Gruppo.

Tra gli Allegati, viene anche quest'anno riservato uno spazio di approfondimento ad alcune Società del Gruppo "di rilievo sociale": la controllata Zètema, attiva nel campo dei beni culturali, che attualmente non è inclusa nell'area di consolidamento del Gruppo, gli Acquedotti genovesi De Ferrari Galliera e Nicolay e, per la prima volta, le Società legate alle attività recentemente avviate da Acea in ambito internazionale. Inoltre, l'adesione alla metodologia di reporting prescelta, risulta rafforzata dall'esplicitazione del livello di contenzioso verso alcune categorie di stakeholder (dipendenti e fornitori).

Acea ha scelto di inserire, nell'edizione 2001 del *Bilancio Sociale*, immagini tratte dall'archivio fotografico aziendale, per la maggior parte inedite; le fotografie, anziché commentare il testo, costruiscono un percorso parallelo, attento al sociale e al mondo del lavoro, offrendo ai lettori la testimonianza di quasi un secolo di storia.

## L'ascolto

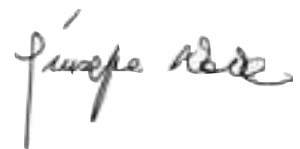
Ogni anno Acea crea occasioni di ascolto e di dialogo con i propri stakeholder: accanto alle consuete indagini di customer satisfaction, organizzate dal 1996, il Gruppo cura sessioni di "ascolto" basate su interviste dirette e focus group. L'attività di ascolto degli stakeholder ha lo scopo di rilevare opinioni e attese sulle politiche sociali di Acea.

I risultati saranno presentati all'interno dei singoli capitoli del *Bilancio Sociale*.

Nel capitolo dedicato ai clienti, inoltre, si tiene conto dei risultati delle indagini di customer satisfaction e del dialogo con le Associazioni dei consumatori.

Nel 2002 l'attività di ascolto è affiancata da un ascolto online: sul sito internet di Acea qualsiasi navigatore ha modo di esprimere le proprie opinioni sull'importanza di interventi a favore della collettività e dell'ambiente.

Giuseppe Noia  
Responsabile Rapporti Istituzionali e Studi Corporate





## Destinatari dell'ascolto 2001

### Direttori e funzionari di Istituzioni e Autorità

Ministero Attività Produttive, Ministero Ambiente, AEEG, Confservizi, Comitato Vigilanza Risorse Idriche, Presidenza Provincia di Roma, Comune di Roma (Assessorati Bilancio e Lavori Pubblici)

### Rappresentanti di analisti finanziari e investitori

Fortis Bank, Euromobiliare SIM, Associazione Piccoli Azionisti

### Rappresentanti delle Associazioni

Legambiente, Associazioni Consumatori (riconosciute)

### Campioni di cittadini

2 focus group  
(zone centrali e periferie di Roma)

### Dipendenti e loro rappresentanze

1 focus group dipendenti  
(campione estratto con modalità statistiche)  
e 1 focus group sindacati

### Rappresentanti dei Fornitori

Unione Industriali Roma



*N.B.*

*Nel Bilancio Sociale 2001 è descritto e più volte menzionato il progetto Acel, relativo all'avvenuta integrazione, in capo ad Acea Distribuzione SpA, delle reti di distribuzione di energia elettrica (in territorio romano); in tale contesto, viene definita Direzione Ostiense l'entità organizzativa che fa riferimento alla Società prima dell'acquisizione del ramo Enel, mentre l'unità organizzativa riferita al ramo d'azienda ex Enel viene identificata come Direzione Flaminia.*

parte prima

# l'identità aziendale





## Assetto organizzativo

Nel 2001 il Gruppo Acea, nell'ambito del nuovo assetto organizzativo definito all'inizio del 2000, ha realizzato una significativa espansione delle attività sia in Italia che all'estero.

Nel Lazio, territorio tradizionalmente servito, si segnalano in particolare:

- l'acquisizione da parte di Acea Distribuzione della rete locale Enel (vedi box);
- l'operatività di Acea Trading in qualità di grossista di energia;
- l'incremento del numero di Comuni serviti in campo idrico;
- l'avvio dell'iter di affidamento ad Acea Ato 2, da parte del Comune di Roma, dell'intero servizio di fognatura nell'ambito del territorio comunale (con relativo conferimento del ramo d'azienda comunale);
- lo sviluppo delle attività svolte da Voinoi e da Utilitas verso, rispettivamente, la clientela retail (privati) e business (aziende).

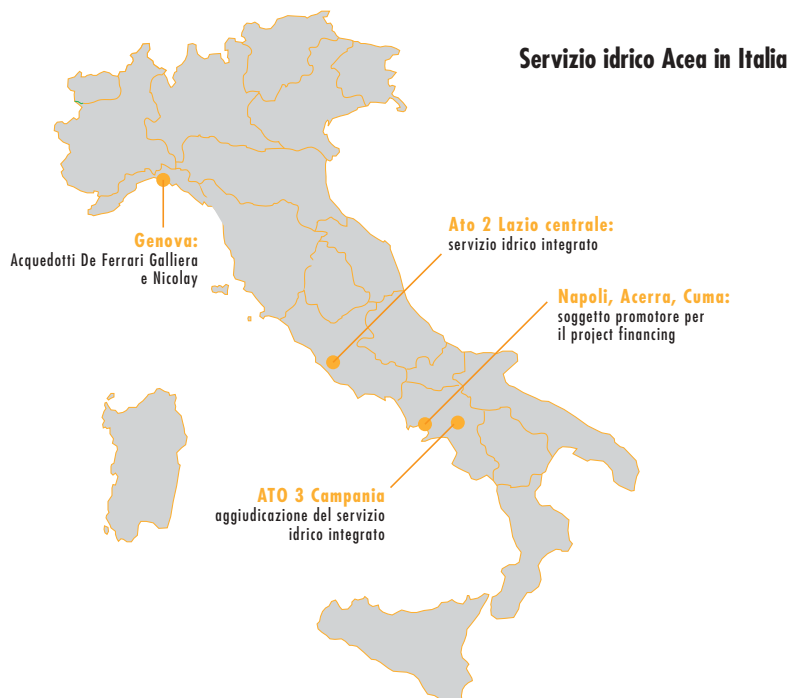
In Italia, sono stati raggiunti importanti risultati in campo idrico con l'aggiudicazione, entro i primi mesi del 2002, delle gare seguenti:

1. selezione del partner privato per la GORI SpA, società di gestione del ser-

vizio idrico integrato dell'ATO 3 Campania – Sarnese Vesuviano;

2. selezione del promotore per la riqualificazione del sistema dei depuratori di Acerra, Cuma, Foce Regi Lagni, Marcianise e Napoli Nord e del sistema dei collettori comprensoriali; il promotore è stato individuato in un consorzio di imprese che vede la partecipazione di Acea SpA (14%).

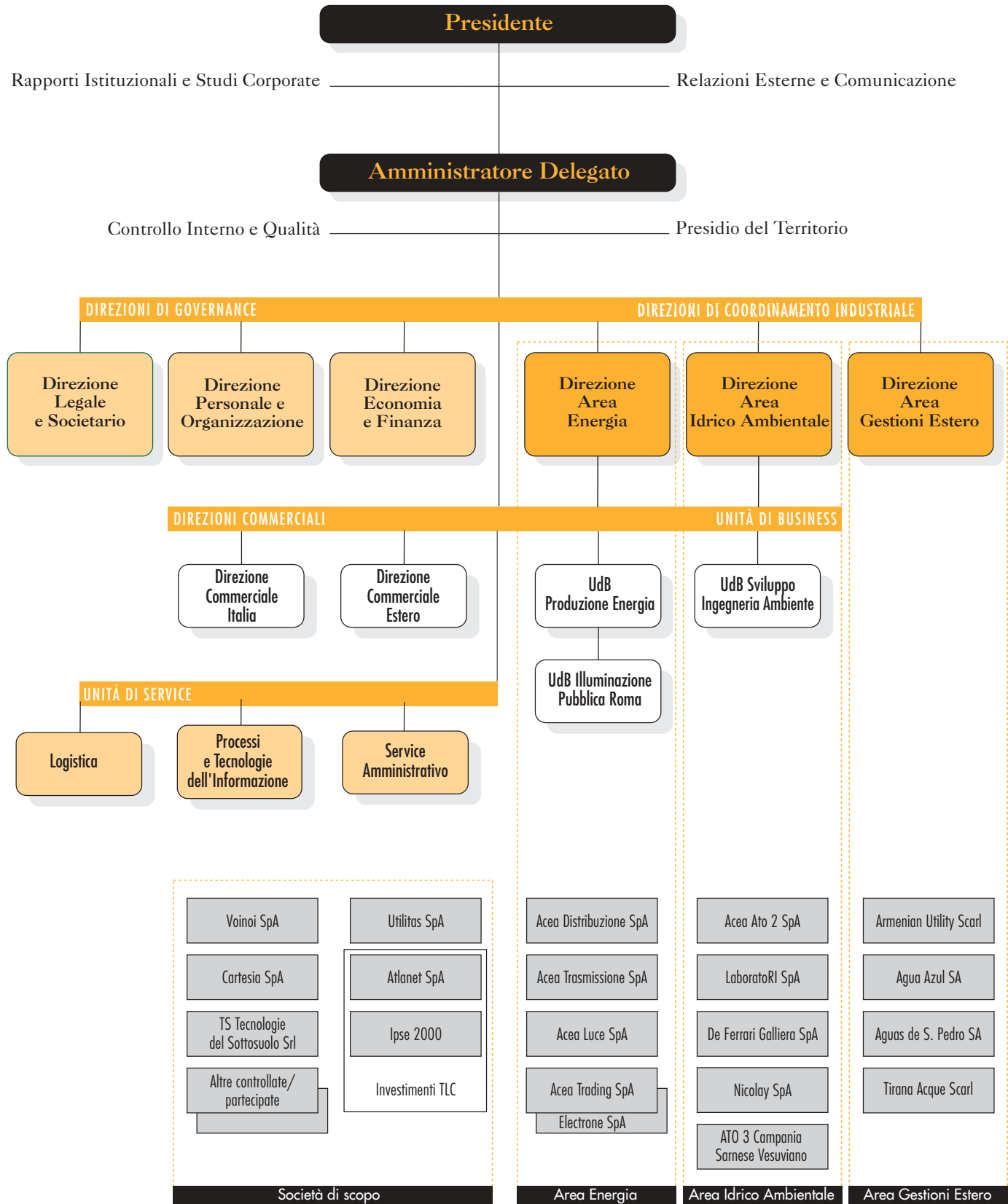
All'estero, Acea, insieme ad Amga di Genova e ad altri partner si è aggiudicata il contratto "Greater Tirana Water Supply and Enterprise Project Technical Assistance"; il progetto prevede l'assistenza tecnica diretta alla società locale di Tirana per la gestione del servizio idrico e fognario della città, per un periodo di quattro anni.



# Assetto del Gruppo (al 31/12/2001)

ACEA SpA

CONTROLLATE/PARTICIPATE



## L'integrazione delle attività di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello

Nel 2001 si è concretizzato e concluso positivamente (senza ricorso a procedura arbitrale) il processo di acquisizione da parte di Acea Distribuzione del ramo d'azienda Enel dedicato alla distribuzione di energia elettrica nell'area metropolitana di Roma; in tal modo Acea Distribuzione ha esteso il suo servizio a tutta la cittadinanza romana (clienti vincolati). L'unificazione delle attività di distribuzione di energia sul territorio romano risulterà certamente a beneficio della qualità del servizio e quindi dei clienti.

Il delicato e complesso processo di integrazione, avviato nella primavera 2001, ha richiesto, e tuttora richiede, un notevole impegno da parte del Gruppo e della Società di distribuzione in particolare: si tratta di comporre tutte le risorse (procedurali, tecniche e umane) di due sistemi, sino a oggi diversi e distinti, in un quadro unitario e armonico.

Per gestire il percorso di integrazione (progetto Acel) è stata istituita in Acea Distribuzione una direzione ad hoc denominata "Direzione per l'integrazione".

**Il primo obiettivo** è stato quello di garantire, al momento dell'avvio della gestione unitaria del servizio di distribuzione, cioè dal 1° luglio 2001, la continuità del servizio con le consuete modalità, senza creare disagi alla clientela: a tal fine le due Direzioni – Ostiense (Acea) e Flaminia (ex Enel) – hanno continuato a operare, nel secondo semestre, in modo autonomo.

Nel frattempo sono stati organizzati dei gruppi di lavoro, a loro volta suddivisi in sotto-gruppi, formati da personale di entrambe le Direzioni, per analizzare le procedure e le modalità gestionali, vigenti nelle due strutture. I gruppi facevano riferimento alle 4 macro-aree che presentavano le principali criticità:

1. **area Distribuzione**, a contenuto prettamente tecnico, volta ad analizzare le diverse modalità di intervento sugli impianti;
2. **area Services**, volta ad armonizzare le politiche di approvvigionamento dei servizi (informativi, legali, amministrativi ecc.): la Direzione Flaminia presentava maggiore autonomia rispetto alla Direzione Ostiense, ampiamente servita dalle unità di Holding e da altre Società del Gruppo;
3. **area Comunicazione e Risorse Umane**, volta ad affrontare le criticità derivanti dalle diverse procedure nella gestione e sviluppo del personale e dalle relazioni sindacali (il contratto unico di settore era in via di approvazione); il gruppo di lavoro è stato inoltre deputato a curare la comunicazione, interna ed esterna, relativa all'integrazione, e a organizzare occasioni di incontro e confronto tra dirigenti e impiegati delle due Direzioni;
4. **area Governance**, volta ad assicurare procedure idonee a garantire l'efficace avvio della gestione unificata a partire dal 1° luglio 2001.

**In una seconda fase**, all'inizio dell'autunno 2001, l'obiettivo comune ai gruppi di lavoro è stato quello di ingegnerizzare i processi sulla base delle best practices presenti nelle due organizzazioni.

Parallelamente è stata pianificata l'attività di scorporo di alcune funzioni della Direzione Flaminia da trasferire nella Holding o in altre Società del Gruppo, in aderenza alle linee guida di Corporate Governance del Gruppo Acea.

**La nuova configurazione organizzativa** di Acea Distribuzione, cui hanno condotto i risultati delle attività dei gruppi di lavoro, prevede l'adozione del **modello delle Agenzie**, strutture decentrate, orientate ciascuna al presidio di una porzione del

territorio dei comuni di Roma e Formello.

Sono previste 6 Agenzie, con caratteristiche il più possibile omogenee sotto il profilo dell'estensione, della densità abitativa, del numero di clienti, del numero di cabine e della frequenza dei guasti.

L'articolazione consentirà di raggiungere i seguenti obiettivi prioritari:

- ottimizzare l'esercizio operativo della rete di distribuzione puntando a livelli di qualità sempre maggiori;
- valorizzare la presenza sul territorio, assicurando un presidio capillare dei processi operativi, all'insegna della flessibilità;
- decentrare le responsabilità decisionali avvicinandole il più possibile al mercato.

Il nuovo modello organizzativo prevede inoltre di bilanciare **accentramento e decentramento**:

- centralizzazione delle attività di pianificazione reti, progettazione e costruzione reti AT e, nel caso di interventi complessi, MT/BT;
- decentramento delle attività (non complesse) di progettazione e costruzione reti MT/BT; autonomia e deleghe alle Agenzie nelle attività di contatto con il cliente.

Il processo di integrazione deve naturalmente tener conto dell'evoluzione normativa e di mercato in atto nel settore elettrico: le prospettive di maggiore liberalizzazione hanno imposto di affrontare con particolare attenzione il tema delle attività di sviluppo commerciale. Si prevede la creazione di una nuova struttura, all'interno di Acea Distribuzione, dedicata alla cura dei grandi clienti (business) mentre è attribuita a Voinoi SpA la cura della restante clientela vincolata (retail).

## Le attività

Si descrivono sinteticamente le principali attività delle Società del Gruppo:



14

**Acea SpA**, oltre a esercitare il ruolo di Holding industriale, gestisce direttamente le attività di produzione di energia elettrica, teleriscaldamento e illuminazione pubblica.

### Area energia

**Acea Distribuzione SpA** gestisce la pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in alta tensione e l'esercizio della rete di distribuzione dell'energia elettrica. Provvede alla vendita dell'energia ai clienti vincolati di Roma.

**Acea Trasmissione SpA** assicura l'eser-

ercizio, la manutenzione e lo sviluppo della rete di trasmissione dell'energia elettrica ad alta tensione di proprietà, facente parte della rete di trasmissione nazionale, in base alla convenzione con il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale. Si occupa inoltre dell'esercizio e della manutenzione della rete dei collegamenti in alta tensione di proprietà di Acea Distribuzione SpA.

**Acea Trading SpA** si occupa di acquisto, vendita, importazione ed esportazione di energia elettrica e, in prospettiva, di gas metano per il mercato nazionale ed estero; esercita anche attività di consulenza e assistenza negli ambiti indicati.

**Acea Luce SpA** gestisce il servizio di illuminazione pubblica al di fuori del ter-

ritorio di Roma ed integra l'attività della Holding in alcune funzioni di progettazione e manutenzione degli impianti romani di illuminazione pubblica. Svolge inoltre attività nel settore ambientale attraverso il controllo degli impianti termici e dei gas di scarico dei veicoli.

**Electrone SpA** è la Società Grossista di Energia (costituita tra Acea SpA, Aem SpA - Milano, Aem SpA - Torino e la svizzera Atel) che ha per missione la vendita di elettricità e di altri prodotti energetici a clienti idonei in Italia e all'estero, con operatività nel settore del risk management dei prodotti finanziari derivati e dei servizi energetici.

**Acea Ato 2 SpA** ha per obiettivo la gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale, un'area che comprende Roma e altri 110 Comuni del Lazio.

Acea Ato 2 deve assicurare la gestione ottimale di tutti gli aspetti del ciclo idrico, dalla captazione, adduzione e distribuzione di acqua, alla gestione delle fognature e depurazione dei reflui. La Società cura la protezione, il monitoraggio e il potenziamento dei corpi idrici e dal 2000 gestisce, oltre alle fontanelle, alle bocche antincendio e al servizio di innaffiamento, anche le fontane monumentali della città.

**Acqua Italia SpA** si occupa dell'acquisizione diretta e della partecipazione a gare per l'assunzione di quote di capitale sociale di imprese operanti nel settore idrico.

**Acquedotto De Ferrari Galliera SpA** cura il servizio idrico potabile a Genova e in alcuni comuni limitrofi e produce energia elettrica sfruttando il dislivello di quota tra la zona di prelievo idrico e quella di distribuzione.

**Aquedotto Nicolay SpA** cura il servizio idrico potabile a Genova e in alcuni comuni limitrofi; svolge anche servizi di fognatura e produce energia elettrica sfruttando il dislivello di quota tra la zona di prelievo idrico e quella di distribuzione.

**Consorzio Agua Azul SA** ha per obiettivo la realizzazione e la gestione del sistema di approvvigionamento idrico della città di Lima, in Perù.

**Acea & Company Armenian Utility Scarl** cura, attraverso Management Contract, la gestione dei servizi idrici e fognari della città di Yerevan, in Armenia: la Società fornisce personale e know how per dirigere e gestire l'organizzazione locale.

**Agua de San Pedro SA** cura la gestione dei servizi idrici integrati della città di San Pedro Sula, in Honduras.

**Eurolab SpA** fornisce servizi di laboratorio nel settore ambientale (acque, rifiuti, inquinamento atmosferico, igiene industriale e medicina del lavoro).

**LaboratoRI SpA** (ex WRc Italia) fornisce servizi di laboratorio, di ricerca e sviluppo, di studi e consulenze, prioritariamente nell'area idrico ambientale, a Società del Gruppo Acea e al mercato esterno; presta supporto tecnico e scientifico allo sviluppo del Gruppo nel mercato nazionale e internazionale.

**Tirana Acque Scarl** offre assistenza tecnica alla Società idrica locale.

### Servizi e varie

**Voinoi SpA** è la prima Società italiana di customer care. La sua missione è la fornitura di prodotti e servizi, partendo da quelli più strettamente legati al core business di Acea per arrivare alla sicurezza della casa e ai servizi alla persona. Voinoi gestisce, dal punto di vista amministrativo e commerciale, i clienti delle principali Società del Gruppo Acea e coordina e supervisiona lo sviluppo di nuovi servizi.

**Atlanet SpA**, alla quale Acea SpA partecipa al 33%, nasce dalla volontà di Acea, Fiat e Telefonica di unire risorse umane e professionali, esperienze e tecnologie per dare vita a una nuova realtà nel panorama delle telecomunicazioni. E' il quarto operatore nazionale di telefonia fissa e ha assunto un ruolo di rilievo anche nella telefonia mobile, partecipando con successo, tramite Ipse 2000, alla gara per le licenze UMTS.

**Cartesia Cartografia Digitale SpA**, (50% Acea, 50% Telecom), cura la progettazione, realizzazione, aggiornamento e commercializzazione di cartografia numerica, strumento necessario per lo sviluppo di prodotti applicativi per la gestione di sistemi informativi territoriali e la fornitura dei relativi servizi.

**Ecomed SpA**, (50% Acea, 50% Ama), agenzia per lo sviluppo sostenibile del Mediterraneo, si propone come punto di riferimento per la cooperazione tra le città del Mediterraneo e per promuovere politiche e tecnologie innovative in campo ambientale, con particolare riferimento alla termovalorizzazione.

**Utilitas SpA**, nata per fornire servizi ad alta tecnologia alle aziende di distribuzione di acqua, energia elettrica, illuminazione pubblica, controllo della mobilità, monitoraggio ambientale, ha integrato l'offerta per i gestori dei servizi a rete, con un nuovo catalogo che si sviluppa verso il "Global service". Parallelamente Utilitas ha sviluppato il suo ruolo di "General contractor" per rivolgersi alla clientela business.

**TS Tecnologie del Sottosuolo Srl** nasce per dare una risposta efficace e funzionale all'organizzazione dei servizi nel sottosuolo della città, attraverso l'applicazione di tecnologie avanzate.

**Zètema Progetto Cultura Srl**, costituita da Acea, Associazione Civita e Costa Entertainment, si occupa della valorizzazione di siti archeologici e musei in Italia, curandone la gestione e la promozione.



## La storia di Acea

**1909**

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

**1937**

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

**1945**

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

**1964**

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

**1975**

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

**1985**

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

**1989**

assume la gestione del servizio di illuminazione pubblica del Comune di Roma, cambiando la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa una particolare competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale

**1992**

si trasforma da Azienda Municipalizzata in Azienda Speciale Acea con la deno-

minazione di Acea - Azienda Comunale Energia e Ambiente

**1998**

il 1° gennaio inizia a operare in forma di Società per Azioni

**1999**

Acea SpA quota in Borsa il 49% del proprio capitale. La Società si organizza in Holding e viene costituito il Gruppo Acea con la societizzazione di Acea Distribuzione, Acea Trasmissione, Acea Ato 2

**2000**

Acea SpA opera come una moderna Holding industriale, a capo del Gruppo Acea. Si configura come Azienda multi-utility e multi-service focalizzata sui settori tradizionali e strategici (ciclo integrato dell'acqua, energia elettrica, telefonia). Adotta una politica di consolidamento del core business e di progressiva espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero

**2001**

Acea, in coerenza con il Decreto "Bersani" di riordino del sistema elettrico nazionale, acquisisce da Enel SpA il ramo d'azienda che storicamente ha servito il 50% circa della città di Roma. Con tale iniziativa, unica nel suo genere (non si tratta di una semplice fusione societaria, ma di integrazione di risorse sia umane che di sistema) Acea Distribuzione SpA diventa operatore unico sul territorio romano e il secondo operatore di distribuzione di energia elettrica dopo quello nazionale.



## Evoluzione della Governance

L'organizzazione societaria del Gruppo Acea si basa su strumenti e meccanismi di corporate governance istituzionali e industriali che prevedono il rispetto di regole condivise. Acea SpA, in qualità di Holding, mantiene la sua funzione di coordinamento, direzione e controllo ed è in ciò supportata dai Comitati di Direzione, i Comitati Strategici e Settoriali.

Nel dicembre 1999, il Consiglio di Amministrazione di Acea ha recepito le raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, integrandole nel proprio documento di "Corporate Governance", e ha stabilito un'applicazione graduale del Codice stesso.

In applicazione delle raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina*, Acea ha istituito e reso operativi il Comitato per il Controllo Interno ed il Comitato per la Remunerazione, ha adottato il Regolamento delle Assemblee degli Azionisti e ha istituito la funzione di *Investor Relator*. I contenuti del documento di "Corporate Governance" di Acea sono pertanto in linea con le disposizioni contenute nel *Codice di Autodisciplina* in merito ai seguenti temi:

- Ruolo del Consiglio di Amministrazione
- Composizione del Consiglio di Amministrazione
- Amministratori indipendenti
- Presidente del Consiglio di Amministrazione
- Informazioni al Consiglio di Amministrazione
- Comitato per la Remunerazione
- Controllo Interno
- Rapporto con gli investitori istituzionali e con gli altri soci
- Assemblee.

Il membri del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA sono attualmente 9<sup>(1)</sup>; a essi, a eccezione di Presidente e Amministratore Delegato, non sono state attribuite deleghe. Al Consiglio sono demandati,



oltre alle attribuzioni riservate dalle disposizioni di legge e statutarie, poteri di indirizzo, controllo ed emanazione di direttive vincolanti nei confronti del Gruppo. Le regole di governo societario, per le Società controllate al 100%, si applicano tramite Direttive emanate dalla Capogruppo; per le altre Società, controllate e partecipate, vengono adottate soluzioni specifiche per quanto riguarda l'organizzazione e le strutture degli organi societari, in base agli accordi intervenuti tra Acea e i partner.

L'impianto di base della governance del Gruppo è rimasto invariato rispetto a quanto descritto nell'edizione 2000 del *Bilancio Sociale* con un aggiornamento portato dalla delibera del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA del 15 gennaio 2001 che, per rafforzare la governance industriale, ha istituito tre Direzioni di Area: Energia, Idrico Ambientale e Gestioni Estero; ai tre Direttori delegati, a esse preposti, sono state affidate responsabilità anche di Amministratori delle Società operative comprese nell'Area di

competenza.

Contemporaneamente sono state rafforzate le funzioni riconducibili alla corporate governance concentrandole in tre Direzioni Centrali: Legale e Societario, Personale e Organizzazione, Economia e Finanza.

A tali strutture si aggiungono Direzioni Commerciali per la promozione di attività di sviluppo in Italia e all'estero e Unità di Service per l'erogazione dei servizi comuni con beneficio di economie di scala.

Per garantire la piena adesione alle direttive emanate dalla Capogruppo, anche il top management delle Società operative è tendenzialmente composto da dirigenti di Acea SpA, distaccati con compiti gestionali ovvero nominati nei Consigli di Amministrazione.

<sup>(1)</sup> Per le modalità di nomina, invariate, si veda *Bilancio Sociale 2000*, pag. 67.

## I valori di riferimento: la Carta dei Valori di Acea

«Il Gruppo Acea orienta le proprie scelte strategiche e la pianificazione dello sviluppo, l'organizzazione del lavoro e le relazioni con tutti gli stakeholder fondandosi su valori di riferimento adottati volontariamente ed enunciati in documenti, diffusi sia all'interno sia all'esterno del Gruppo, che denotano la responsabilità socio-economica dell'Azienda»  
(in *Bilancio Sociale 2000*, p.18).

Nell'edizione 2000 del *Bilancio Sociale*, il paragrafo relativo ai *valori di riferimento*, al quale rinviamo, esponeva il percorso compiuto da Acea negli ultimi anni in materia di responsabilità sociale, ricordando i principali documenti – *Carta dei Servizi, Codice di Condotta Commerciale, Politica della qualità, Politica Ambientale* (v. Allegato 3) – tramite i quali l'Azienda ha dichiarato, e continua ad affermare, la propria adesione a principi etici. Ciascun documento contribuisce a declinare i valori di riferimento e alla loro attuazione nella pratica aziendale, approfondendo gli aspetti relativi al comportamento verso i clienti, ai parametri qualitativi dei servizi offerti, al controllo degli impatti sull'ambiente naturale ecc.

Il fondamento di tale percorso risiede



nella consapevolezza del rapporto di scambio e interdipendenza che si instaura tra l'impresa e il contesto socio-ambientale nel quale è inserita e col quale interagisce. Tale rapporto impone un atteggiamento rispettoso e responsabile atto a instaurare un patto di fiducia tra l'impresa e la società.

In questa prospettiva, nel 2001 il Gruppo Acea, dopo un lungo processo di elaborazione, ha adottato, diffuso al suo interno e reso nota all'esterno la propria *Carta dei Valori* (v. Allegato 3), che richiama l'intera organizzazione, nei suoi singoli componenti, a riconoscersi nei principi in essa

dichiarati – *trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, collaborazione e valorizzazione professionale* – ritrovando il senso di appartenenza aziendale e l'orientamento etico a fondamento delle attività imprenditoriali.

La *Carta dei Valori*, lungi dall'essere un'imposizione normativa, costituisce infatti uno strumento di autoregolazione, adottato volontariamente, volto a rendere trasparente l'attività aziendale e a indirizzare eticamente il comportamento di tutta l'organizzazione. Gli obiettivi e i contenuti della *Carta dei Valori* – articolati nella presentazione delle finalità, nell'enuncia-



## La riforma dei servizi pubblici locali: verso la responsabilità sociale

L'entrata in vigore dell'articolo 35, "Norme in materia di servizi pubblici locali", della L. n. 448/2001 (Legge Finanziaria per il 2002) ha segnato un decisivo passo in avanti nel processo di riforma del settore dei servizi pubblici locali. Un ruolo fondamentale sarà svolto dal regolamento attuativo, che, secondo il dettato dell'art.35, dovrà individuare i servizi pubblici locali a rilevanza industriale cui applicare l'art.113 del D.Lgs. 267/2000 (T.U. sugli Enti Locali, così come modificato dall'art.35) e definire gli aspetti essenziali della riforma avviata.

Il nuovo provvedimento di legge introduce regole di libero mercato nei servizi di rilevanza industriale, delineando un contesto in cui lo strumento della gara diviene il cardine per ogni tipo di affidamento di servizi. E' importante sottolineare che al comma 7 dell'art.113, così come modificato dall'art.35 della Finanziaria, viene fatto esplicito riferimento, oltre che all'efficacia e all'efficienza, anche alla gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, cioè a temi di forte contenuto sociale: *"La gara (...) è indetta nel rispetto degli standard qualitativi, quantitativi, ambientali, di equa distribuzione sul territorio e di sicurezza (...). La gara è aggiudicata sulla base del miglior livello di qualità e sicurezza e delle condizioni economiche e di prestazione del servizio, dei piani di investimento per lo sviluppo e il potenziamento delle reti e degli impianti, per il loro rinnovo e manutenzione, nonché dei contenuti di innovazione tecnologica e gestionale: tali elementi fanno parte integrante del contratto di servizio"*.

In linea con un sistema prettamente concorrenziale, inoltre, l'art.35 introduce forme di incentivazione alla creazione di imprese di dimensioni più consistenti, favorendo processi di aggregazione tra gli attuali gestori pubblici e privati, attraverso l'attribuzione di più estesi termini di durata della fase di transizione verso il nuovo regime per i diversi servizi a rilevanza industriale.

zione dei principi etici generali, nella loro specificazione esemplificativa in riferimento a diversi ambiti e nella presentazione degli strumenti di gestione della Carta – sono stati presentati nel dicembre 2001 al pubblico e agli organi di informazione, nel corso di una tavola rotonda organizzata da Acea sulla responsabilità sociale delle imprese.

Acea SpA, in qualità di Holding industriale, esercita funzioni di indirizzo, controllo e coordinamento generale delle Società operative controllate, mediante definizione delle strategie di Gruppo, gestione delle risorse chiave, ottimizzazione dei servizi e delle competenze comuni.

### I settori di intervento

#### Spirito di servizio:

*“implica la costante considerazione da parte di tutti, della missione aziendale, che è quella appunto di fornire un bene di alto valore economico e sociale alla collettività”*

*(Carta dei Valori di Acea)*

Gestione integrata e sviluppo di servizi di pubblica utilità: ciclo integrato delle acque (captazione, adduzione, distribuzione, collettamento e depurazione) e filiera dell'energia elettrica (produzione, trasmissione, distribuzione primaria e secondaria), compresi i servizi di teleriscaldamento e di pubblica illuminazione, funzionale e monumentale, con attenzione al settore del gas.

Orientamento alle esigenze del cliente, grazie allo sviluppo delle attività di customer care e all'offerta di servizi per la sicurezza della casa e delle persone e di servizi rivolti al mondo delle imprese.

<sup>(2)</sup> A partire dalla presente edizione del Bilancio Sociale la Missione Aziendale di Acea SpA viene presentata come Missione del Gruppo.



### La missione

La *Missione del Gruppo Acea* declina le finalità del Gruppo in campo economico e sociale. Gli obiettivi di crescita imprenditoriale e di creazione di valore per gli azionisti vengono perseguiti principalmente attraverso il rafforzamento del core business, la diversificazione delle attività in settori contigui, l'espansione territoriale e una mirata politica di partecipazioni e alleanze. A essi corrisponde l'articolazione di valori di riferimento, assunti da Acea nello svolgimento delle attività ed enunciati nella stessa *Missione del Gruppo*, quali la flessibilità e l'efficienza nella gestione, l'orientamento al cliente, la responsabilizzazione delle risorse umane, l'attenzione alla qualità dei servizi, la valorizzazione del tessuto economico indotto, la valorizzazione professionale dei dipendenti.

Le finalità sociali di Acea, deducibili dalla *Missione del Gruppo*, si riferiscono alla qualità della vita e al benessere della collettività. Sono orientate da questi due principi basilari le politiche di salvaguardia ambientale, l'erogazione di servizi di qualità elevata, la presenza attiva sul territorio, a partire dalla città di Roma, e l'ampliamento dei servizi offerti per rispondere alle crescenti attese dei cittadini-clienti, la valorizzazione del patrimonio artisti-

co e culturale, alla quale Acea contribuisce sia mettendo a frutto la propria specifica competenza (illuminazione artistica, fontane ecc.) sia attraverso i contributi e le erogazioni liberali.



## Il mercato

### Efficienza:

*“implica il perseguimento, da parte di tutti, della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa”*

*(Carta dei Valori di Acea)*

Concentrazione sulle attività relative al ciclo integrato delle acque e alla filiera dell'energia elettrica.

Apertura alle nuove opportunità di crescita offerte dall'evoluzione normativa in atto e, in particolare, dalla ristrutturazione dei comparti idrico ed elettrico.

Diversificazione in settori contigui, facendo leva sul patrimonio di impianti, tecnologia e competenze acquisite, per realizzare una strategia di sviluppo capace di generare valore per gli azionisti.

Forte radicamento sul territorio di Roma e incremento dei servizi offerti a livello locale. Crescita territoriale, a partire dal modello sperimentato su Roma.

Investimento nella qualità delle risorse (materiali e immateriali) per sviluppare capacità concorrenziali. Politica di alleanze, partnership e partecipazioni strategiche per ottimizzare il posizionamento aziendale. Valorizzazione del tessuto economico indotto.

Fornitura di servizi di qualità crescente.

## Il lavoro

### Collaborazione e valorizzazione professionale::

*“implicano che i comportamenti tra i dipendenti (a tutti i livelli di responsabilità), e tra Acea e i medesimi, siano costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la miglior prestazione possibile di ciascun/la collega e a promuovere ed accrescere le qualità professionali (...)”*

*(Carta dei Valori di Acea)*

### Correttezza:

*implica il rispetto, da parte di tutti, nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività (...) anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e del decoro*

*(Carta dei Valori di Acea)*

Valutazione e sviluppo delle capacità professionali dei dipendenti e responsabilizzazione del management per la realizzazione degli obiettivi aziendali.

Applicazione di modelli di crescita professionale avanzati e condivisi, finalizzati a valorizzare le risorse ad alto potenziale e l'impiego flessibile del personale.

## L'ambiente

### Trasparenza:

*“implica l'impegno di tutti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione (...)”*

*(Carta dei Valori di Acea)*

Attenzione alle esigenze ambientali, con la partecipazione attiva alle politiche di tutela del territorio e di sviluppo eco-compatibile, contribuendo a livello locale al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità globale (Protocollo di Kyoto).

Ricerca e applicazione di tecnologie innovative, finalizzate alla tutela dell'ambiente naturale.

Valorizzazione del territorio attraverso progetti e programmi che rendano maggiormente fruibile e visibile il patrimonio artistico e monumentale.

Comunicazione trasparente ed efficace.

*L' Amministratore Delegato*

Paolo Cuccia

*Il Presidente*

Fulvio Vento



22

## Strategie e politiche del Gruppo Acea

Nel 2001 il Gruppo Acea ha operato principalmente nell'area energia e nell'area idrico ambientale, rafforzando le attività di core business, sia tramite l'acquisizione del ramo di distribuzione di energia elettrica ex Enel e l'ampliamento del numero di Comuni per i quali viene svolto il servizio idrico integrato, sia tramite interventi finalizzati a migliorare e potenziare gli impianti, sia, infine, attraverso l'ottimizzazione della struttura di gestione dei servizi.

Il Gruppo Acea ha inoltre proseguito il percorso di espansione territoriale, sia in Italia sia all'estero, continuando a proporre con successo, anche in nuovi contesti, il proprio know how, già fortemente consolidato nel Lazio, e ha portato avanti una politica di alleanze e partnership.

In particolare, le strategie di sviluppo per l'area energia, oltre all'attività di distribuzione (v. box, L'integrazione delle attività di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello, p. 13) hanno previsto il progetto di nuove centrali di produzione



## Le strategie di sviluppo per i servizi idrici all'estero

L'attività già svolta e i risultati conseguiti hanno consentito ad Acea di raggiungere, in poco più di tre anni, un riconosciuto posizionamento internazionale come fornitore del servizio idrico integrato.

Nei prossimi anni il Gruppo intende focalizzare la propria attenzione sull'area mediterranea, l'Est Europa e il Centro-Sud America. In particolare, Acea intensificherà le attività commerciali nell'area del Maghreb (Marocco, Tunisia, Libia e Algeria) e parteciperà alle gare internazionali programmate, è inoltre interessata all'Egitto e la Giordania, in riferimento al progetto Disi-Amman. Nell'Europa dell'Est, Acea continuerà l'attività già intrapresa nell'area e cercherà di contribuire, in Serbia, alla ricostruzione delle infrastrutture e al ripristino della funzionalità dei servizi. In Centro e Sud America, dove Acea ha già un'importante presenza in Perù e in Honduras, il Gruppo intende rafforzare l'attuale impegno in vista di nuove acquisizioni, tramite la partecipazione alle gare internazionali in Nicaragua, Costa Rica, Paraguay e Panama.



(termoelettriche a ciclo combinato), da realizzare in partecipazione con partner industriali specializzati<sup>(3)</sup>. E' stata inoltre predisposta, nella Centrale di Tor di Valle, la trasformazione dell'attuale ciclo semplice in ciclo combinato che porterà ad un rilevante incremento dell'energia prodotta (da 50 a 400 milioni di kWh l'anno) e all'estensione del servizio di teleriscaldamento. Con l'operatività di Acea Trading, realizzata nel 2001, il Gruppo Acea sta sviluppando l'attività di vendita di energia elettrica a clienti del mercato libero. Sempre per l'area energia, Acea ha dato ampio spazio alla ricerca sulle fonti rinnovabili, in modo particolare al possibile sfruttamento dei rifiuti e della fonte eolica; conseguentemente ha predisposto un progetto, in collaborazione con l'Ama SpA del Comune di Roma, per la realizzazione di un termovalorizzatore e ha avviato il monitoraggio di dodici località, in Sud Italia, per l'installazione di parchi eolici.

Per l'area idrico ambientale, oltre alla notevole espansione dell'area servita dal

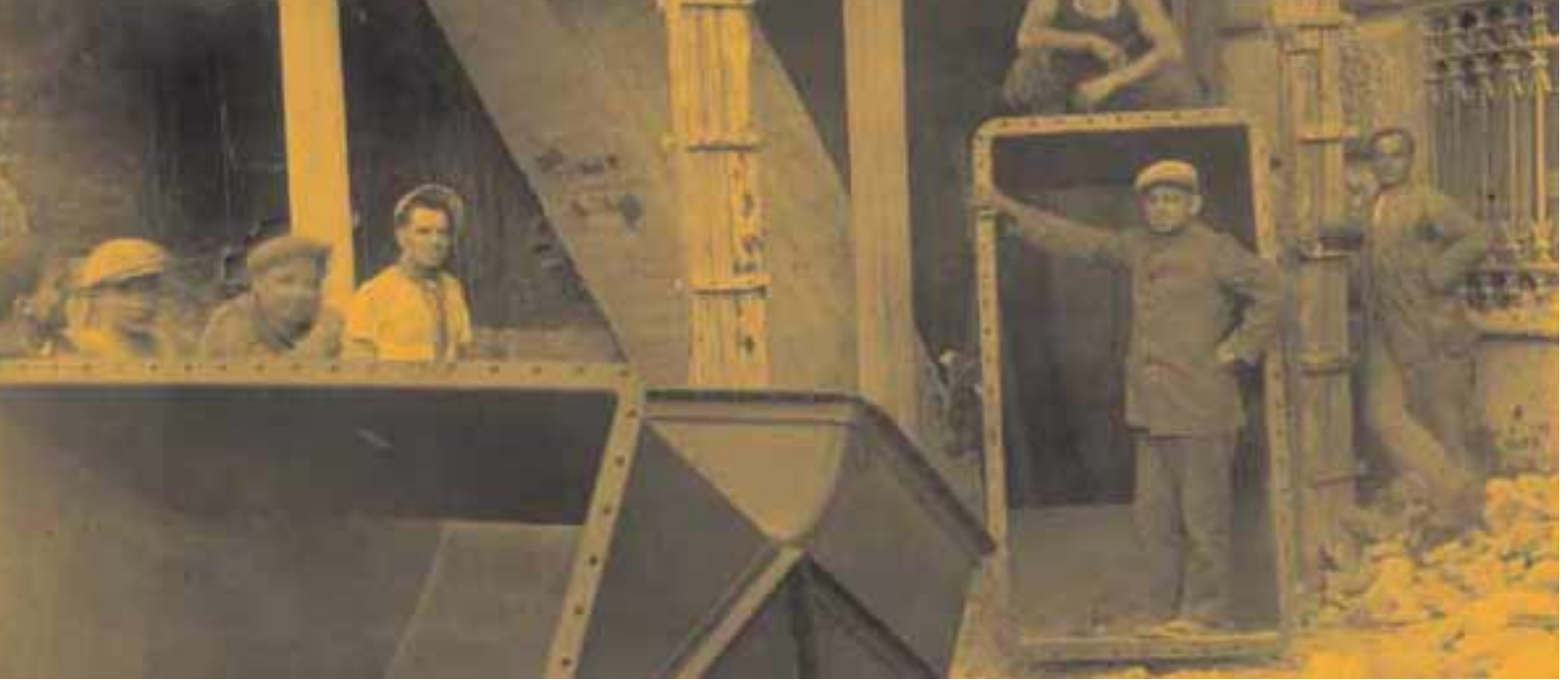
Gruppo (a inizio capitolo sono ricordate le gare di settore che Acea si è aggiudicata), le strategie di sviluppo adottate hanno portato, per quanto concerne le attività che vanno dalla captazione alla distribuzione dell'acqua, all'ottimizzazione delle modalità di esercizio e di manutenzione delle reti, all'incremento dei punti di registrazione della pressione e ad un maggior controllo delle perdite. Per l'attività di depurazione, l'impegno a rispettare i nuovi limiti imposti dalla normativa sulla tutela delle acque ha consentito di ottenere il miglioramento dei rendimenti depurativi; sono inoltre stati avviati i lavori di raddoppio dell'impianto di depurazione del CoBIS che permetteranno di trattare i reflui provenienti da altri 40.000 abitanti dei Comuni rivieraschi del lago di Bracciano.

Il Comune di Roma, infine, ha deliberato nel 2001 l'affidamento ad Acea dell'intero servizio di fognatura nell'ambito del territorio comunale (sino ad allora gestito solo al 15% dal Gruppo).

L'ampliamento della gamma di servizi offerti e la loro diversificazione – grazie

all'operatività di società quali Voinoi SpA (v. box relativo, nel capitolo *Clienti*), Utilitas SpA, Acea Luce SpA e Laboratori SpA (ex WRc Italia) e di Unità specializzate di Holding, quali Logistica e Sviluppo Ingegneria Ambiente, – hanno rappresentato un altro importante punto di forza delle strategie di sviluppo del Gruppo Acea nel corso del 2001, che avrà certamente seguito nel prossimo futuro.

<sup>(3)</sup> Tra gli sviluppi principali in campo elettrico è importante citare l'accordo raggiunto con Electrabel nel maggio 2002 (vedi nota n. 10, p. 33)



## I principali risultati economici e patrimoniali

Il bilancio consolidato del Gruppo Acea include il bilancio della Capogruppo Acea SpA e i bilanci delle Società controllate: sono consolidate con il metodo integrale le Società in cui Acea SpA dispone della maggioranza dei diritti di voto esercitabili in Assemblea Ordinaria, con il metodo proporzionale le Società controllate congiuntamente con altri soci e in base ad accordi con essi.

I ricavi del Gruppo hanno raggiunto nel 2001 il valore di 1.146 milioni di Euro, con un incremento di circa il 60% rispetto al precedente esercizio. Al risultato ha contribuito soprattutto il comparto energetico che ha potuto contenere l'effetto negativo derivante dall'ulteriore riduzione della componente tariffaria stabilita dall'Autorità per l'energia. L'aumento è inoltre determinato dall'inclusione in tariffa, a partire dal 1° gennaio 2001, del costo del combustibile (delibera AEEG n. 238/00). La redditività del Gruppo si è mantenuta elevata, registrando un margine operativo lordo (MOL) di 279 milioni di Euro (+27% rispetto al valore 2000), sebbene l'allargamento del servizio di distribuzione elettrica all'intero ambito romano, avviato in corso d'anno, non abbia potuto ancora generare i benefici attesi in termini di economie di scala e ottimizzazione delle risorse, benefici che potranno manifestarsi pienamente solo al completamento del processo di integrazione. Significativa anche la crescita del risultato operativo (+31%) nonostante il forte impatto generato dagli investimenti elettrici, sopra citati, sul livello degli ammortamenti e degli accantonamenti del periodo.

L'utile netto del Gruppo cala del 2,5%, rispetto al 2000, per effetto della svalutazione operata su alcune partecipazioni finanziarie.



## Area di consolidamento

Denominazione	Sede	Quota di partecipazione (%)	Metodo di consolidamento
Acea Distribuzione SpA	Roma	100	integrale
Acea Trasmissione SpA	Roma	100	integrale
Acea Trading SpA	Roma	100	integrale
Acea Luce SpA	Roma	100	integrale
Acea Ato 2 SpA	Roma	100	integrale
Acqua Italia SpA	Roma	60	integrale
Utilitas SpA	Roma	100	integrale
Utilitas SAC	Lima - Perù	99,99	integrale
Elektron Sigma SpA	Firenze	90	integrale
Eurolab Srl	Lecce	51	integrale
T.S. Tecnologie del sottosuolo Srl	Roma	51	integrale
Acea & C. Armenian Utility Scarl	Roma	55	integrale
Voinoi SpA	Roma	89,98	integrale
LaboratoRI SpA (già WRc Italia SpA)	Roma	51	integrale
Acquedotto De Ferrari Galliera SpA	Genova	67	integrale
Acquedotto Nicolay SpA	Genova	53	integrale
Svin Servizi SpA	Genova	67	integrale
Immobiliare delle Fabbriche SpA	Genova	67	integrale
Cartesia SpA	Roma	50	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	45	proporzionale
Electrone SpA	Torino	25	proporzionale
Gloser Srl	Roma	20,40	proporzionale

## Principali dati economici-patrimoniali del Gruppo Acea

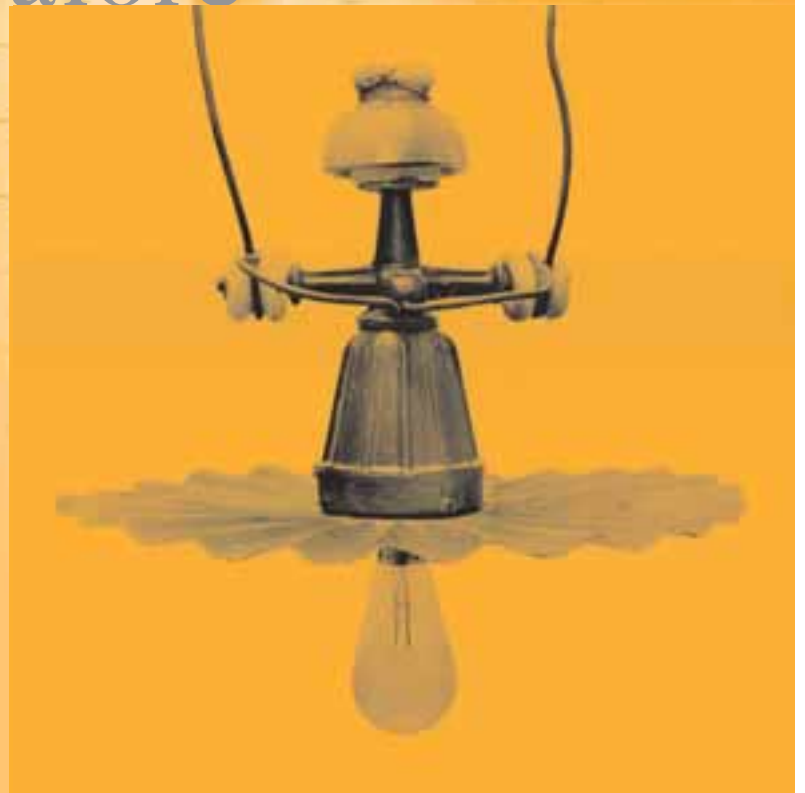
	Consolidato 2000 (in milioni di Euro)	Consolidato 2001 (in milioni di Euro)
Valore della produzione <sup>(4)</sup>	741	1.178
Valore della produzione al netto delle immobilizzazioni interne (A)	721	1.146
Margine Operativo Lordo	220	279
% sul Valore della produzione "A"	30,5%	24,4%
Risultato operativo	108	142
% sul Valore della produzione "A"	15,0%	12,4%
Utile ordinario	89	106
% sul Valore della produzione "A"	12,4%	9,3%
Utile netto	49	48
Capitale investito netto <sup>(5)</sup>	1.881	2.521
Patrimonio netto	1.310	1.338

<sup>(4)</sup>Il Valore della produzione del 2000 non coincide con quello presentato sul bilancio consolidato 2001; quest'ultimo infatti, per migliore leggibilità, è stato proformato: poiché la variazione intervenuta ha riguardato nella stessa misura ricavi e costi, i margini economici risultano invariati.

<sup>(5)</sup>Capitale investito netto = somma di patrimonio netto e debiti a breve/medio/lungo termine verso banche (compresi mutui).

parte seconda

# il valore aggiunto



# Formazione e ripartizione del Valore Aggiunto

in milioni di Euro	2000 (consolidato)	2001
Valore della produzione	740,73	1.177,63
Oneri esterni (*)	(313,43)	(662,52)
Valore Aggiunto caratteristico lordo	427,3	515,11
Proventi finanziari	18,06	20,24
Rettifiche attività finanziarie	(6,66)	(44,33)
Gestione straordinaria	(0,43)	(13,07)
Utile distribuito (**)	20,84	38,24
Contributi in c/esercizio		(9,39)
<b>Valore Aggiunto globale lordo</b>	<b>459,1</b>	<b>532,94</b>
% sul Valore della Produzione	62	45

(\*) al netto di liberalità, quote associative, imposte e tasse, sponsorizzazioni/evanti; sono inoltre esclusi: costi mensa, concorso tariffa dipendenti ed ex dipendenti, CRA, assistenza sanitaria.

(\*\*) per semplificazione, nella formazione e ripartizione del Valore Aggiunto, si evidenzia esclusivamente l'utile distribuito da Acea SpA; nel capitolo Gli azionisti e i finanziatori sono riportate le informazioni circa i dividendi distribuiti dalle altre Società quotate del Gruppo. L'utile distribuito con l'approvazione dei Bilanci 2000 e 2001 è stato sommato alle voci che compongono il Valore Aggiunto globale lordo perché contabilmente è maturato in esercizi precedenti.

Il Valore Aggiunto globale lordo rappresenta il valore economico generato dall'impresa attraverso la gestione delle proprie attività, siano esse di natura commerciale (vendita di beni e servizi ai clienti), finanziaria o straordinaria, con l'esclusione del valore riconosciuto all'attività dei terzi, al netto cioè degli importi versati ai fornitori di materie, merci e servizi, essenziali all'attività produttiva (oneri esterni). Esso misura quindi il valore delle risorse umane, finanziarie e di processo, organizzate dall'impresa e che l'impresa ridistribuisce a coloro che, direttamente o indirettamente, hanno contribuito a generarlo: dipendenti, collaboratori, azionisti, finanziatori, Istituzioni e comunità di riferimento.

Il Gruppo Acea nel 2001 ha generato un Valore Aggiunto di circa 533 milioni di Euro, in aumento del 16% rispetto al dato 2000.

L'entità del valore distribuito ai singoli gruppi di "portatori di interesse" deriva in parte dal livello del loro coinvolgimento

nell'attività aziendale (regolato da leggi o impegni contrattuali) e in parte risponde all'impegno di responsabilità sociale del Gruppo, sancito tramite l'adozione di documenti di autoregolamentazione.

## Generazione e ripartizione del Valore Aggiunto



Nel 2001 il Valore Aggiunto generato da Acea è stato così distribuito:

### il 33% alle risorse umane:

alla significativa crescita dell'occupazione, conseguente all'espansione dei territori serviti, si accompagna la politica di contenimento del costo del lavoro, funzionale a un migliore posizionamento delle Società del Gruppo nei mercati di riferimento; se infatti cresce il valore assoluto della remunerazione del personale (da 154 a 174 milioni di Euro), diminuisce di un punto il suo peso percentuale sul Valore Aggiunto totale;

### il 15% alle Istituzioni:

la diminuzione della percentuale riconosciuta alle Istituzioni (dal 17% al 15%) deriva dalla sostanziale stabilità degli importi versati allo Stato, agli altri Enti pubblici e alle Associazioni di riferimento, e dalla registrazione di un flusso finanziario positivo proveniente dalle Istituzioni, relativo a contributi in conto esercizio, i quali, non entrando – per loro natura – nel processo di formazione del Valore Aggiun-

to aziendale (ed essendo quindi evidenziati in detrazione al Valore della produzione del Gruppo) compensano, in parte, l'entità della remunerazione attribuita alle Istituzioni;

### il 17% agli azionisti e ai finanziatori:

la quota destinata a questo gruppo di stakeholder è l'unica che, nell'anno in esame, ha conosciuto un sensibile aumento, sia in termini assoluti che percentuali (dal 13% al 17%); la crescita riguarda sia la remunerazione degli azionisti del Gruppo sia la corresponsione degli interessi agli organismi finanziari. L'incremento dei dividendi è stato determinato dalla progressiva disponibilità della riserva costituita negli anni precedenti a fronte degli scorpori delle Società operative dalla Capogruppo; gli interessi passivi sul capitale di credito sono invece da porre in relazione con l'aumentato livello dell'indebitamento del Gruppo, funzionale alla crescita dimensionale (principalmente a seguito dell'acquisto del ramo aziendale Enel);

### il 35% all'impresa:

si mantiene stabile la quota di Valore Aggiunto conservata all'interno dell'azienda, per finanziare attività correnti e investimenti in capacità produttiva. L'aumento di questi ultimi (in valore assoluto), in particolare è dipeso sia dall'acquisto di rete elettrica in territorio romano sia dal sensibile incremento degli interventi effettuati nel settore del servizio idrico integrato, specialmente all'estero;

### l'1% alla collettività:

per maggior precisione, la quota di Valore Aggiunto destinata alla collettività, apparentemente stabile, passa dallo 0,8% del 2000 a poco più dello 0,5% nel 2001.

La diminuzione, in termini assoluti e percentuali, deriva dalla convinzione maturata dal management (anche a seguito dell'attività di ascolto stakeholder degli ultimi anni) che la qualità della vita di una comunità dipenda prioritariamente dal miglioramento dei servizi pubblici a essa destinati. A partire dal secondo semestre del 2001, con l'integrazione delle reti elettriche, la convergenza di interessi per i cit-

## Ripartizione del Valore Aggiunto (in milioni di Euro)

tadini/clienti romani si è mostrata in modo ancor più marcato. L'impegno di Acea si è dunque concentrato sull'espansione delle infrastrutture e dei servizi, con particolare riferimento alle zone più svantaggiate delle aree servite, e sullo sviluppo delle attività di customer care. Le erogazioni 2001, che si confermano comunque di importo significativo (circa 770.000 Euro), sono state indirizzate principalmente a sostegno di iniziative a sfondo culturale organizzate dai Comuni del territorio laziale e di iniziative di solidarietà in campo sociale e assistenziale. I costi generati dalle attività a tutela dell'ambiente fanno parte degli oneri esterni e degli ammortamenti relativi a investimenti in campo ambientale; questi ultimi ammon- tano, nel 2001, a circa 26 milioni di Euro.

<sup>(6)</sup> Il GBS considera gli oneri sociali remunerazione dei dipendenti. Acea, in continuità con le edizioni precedenti, li attribuisce alle Istituzioni che ne sono, in effetti, i primi percettori.

<sup>(7)</sup> Per una più chiara lettura, e per continuità con le edizioni precedenti, le percentuali di Valore Aggiunto, distribuito agli stakeholder, sono approssimate all'unità più vicina; ne consegue l'apparente imprecisione del totale derivante dalla loro somma.

	2000		2001	
<b>A) Dipendenti</b>				
Salari e stipendi	131,36		148,5	
Accantonamento TFR e quiescenza altri costi:	10,11		11,48	
costi per mense	12,49		14,37	
CRA/Assistenza sanitaria	5,53		5,89	
concorso tariffa (dipendenti ed ex dipendenti)	1,97		2,10	
altri	4,92		5,73	
	0,08		0,65	
<b>Totale dipendenti</b>	<b>153,96</b>		<b>174,35</b>	
<b>Incidenza sul Valore Aggiunto</b>		<b>34%</b>		<b>33%</b>
<b>B) Istituzioni</b>				
Oneri sociali <sup>(6)</sup>	45,50		50,90	
Imposte dirette	30,08		29,21	
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	2,99		6,20	
Quote associative	1,59		1,53	
Contributi in c/esercizio			(9,39)	
<b>Totale Istituzioni</b>	<b>80,17</b>		<b>78,45</b>	
<b>Incidenza sul Valore Aggiunto</b>		<b>17%</b>		<b>15%</b>
<b>C) Finanziatori</b>				
Utile distribuito	20,84		38,24	
Oneri finanziari	37,18		55,68	
Utile di terzi	2,53		(1,95)	
<b>Totale finanziatori</b>	<b>60,59</b>		<b>91,27</b>	
<b>Incidenza del Valore Aggiunto</b>		<b>13%</b>		<b>17%</b>
<b>D) Impresa</b>				
Ammortamenti/Svalutazioni/ Accantonamenti	111,93		137,90	
Utile non distribuito	48,79		47,56	
<b>Totale impresa</b>	<b>160,72</b>		<b>185,46</b>	
<b>Incidenza sul Valore Aggiunto</b>		<b>35%</b>		<b>35%</b>
<b>E) Collettività</b>				
Erogazioni liberali	0,95		0,77	
Sponsorizzazioni/eventi/fiere	2,74		1,94	
<b>Totale Collettività</b>	<b>3,69</b>		<b>2,71</b>	
<b>Incidenza sul Valore Aggiunto</b>		<b>1%</b>		<b>1%</b>
<b>TOTALE VALORE AGGIUNTO</b>	<b>459,10</b>	<b>100%</b>	<b>532,94</b>	<b>100%<sup>(7)</sup></b>

parte terza

# la relazione sociale



## Ricavi da terzi (in milioni di Euro)

settore	2000	2001	var. 2001/2000
Elettrico e calore	311	747	140%
Illuminazione pubblica	62	53	(14%)
ENERGIA	373	800	115%
IDRICO INTEGRATO	294	302	3%
ALTRE ATTIVITÀ	17	34	99%
<b>TOTALE</b>	<b>684</b>	<b>1.136</b>	<b>66%</b>

### Linee politiche e valori di riferimento

*Il Gruppo Acea negli ultimi anni si è sempre più saldamente orientato alla soddisfazione del cliente, tramite l'offerta di servizi di qualità. Il 2001 potrebbe forse, nella lunga storia aziendale, essere indicato come l'anno del cliente, non soltanto grazie al raddoppio del numero di utenti serviti nel settore elettrico ma, soprattutto, grazie all'operatività di Voinoi, la società interamente dedicata all'attività di customer care. Le strategie di crescita del Gruppo, oltre a rafforzare le attività di core business, sono state incentrate, nel corso del 2001, proprio sull'ampliamento della gamma di servizi offerti, per rispondere in modo sempre più integrato alle molteplici esigenze del cliente, e sul miglioramento dei canali messi a disposizione per l'accesso ai servizi.*

Con l'adozione della *Carta dei Valori* e la pubblica diffusione dei principi in essa contenuti, nel 2001 il Gruppo Acea ha dichiarato in modo esplicito e vincolante la propria attenzione al cliente. La maggioranza dei principi generali enunciati nella prima parte della *Carta dei Valori* fanno richiamo a un comportamento che ha immediati riflessi nel rapporto con i clienti, ai quali è dovuta *trasparenza, correttezza ed efficienza* e ai quali è sostanzialmente indirizzato lo *spirito di servizio*, principio volto inoltre a garantire: «i migliori standard di servizio, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione».

*«Acea orienta massima parte della propria attività ai bisogni del cliente; a questo scopo, la condotta della Società, e di chi agisce per suo conto, è ispirata a criteri di attenzione alle esigenze obiettive del cliente e di disponibilità e cortesia verso quest'ultimo. Acea si impegna ad offrire al cliente la più ampia gamma possibile di servizi, garantendone l'elevata qualità. Da ciò derivano anche obblighi di informazione e customer orientation dei prodotti offerti, nonché di puntuale e sollecita evasione dei reclami (...)» (in Carta dei Valori).*



## I clienti come valore

I ricavi da terzi del Gruppo Acea nel 2001 ammontano a 1.136 milioni di Euro con un incremento del 66% rispetto al 2000.

Occorre precisare che una quota significativa della crescita evidenziata a bilancio è dovuta alle modifiche tariffarie introdotte dall'Autorità per l'Energia che hanno comportato, a partire dal 1° gennaio 2001, l'inclusione nel prezzo di cessione dell'energia degli oneri a copertura del costo del combustibile (con contestuale abolizione di quella parte della tariffa che era destinata alla Cassa Conguaglio<sup>(8)</sup>). Tale inclusione, riflettendosi anche sui costi, non ha impattato sui margini economici del Gruppo. I fattori che hanno contribuito a determinare l'aumento dei ricavi sono stati l'acquisizione del ramo di azienda relativo alla distribuzione, che fino al 30 di giugno faceva capo a Enel, e l'operatività dell'attività di vendita dell'energia elettrica sul mercato libero (trading).

Per quanto riguarda il settore idrico integrato, si registra un aumento dei ricavi nell'area romana a seguito delle maggiori prestazioni rese nell'ambito del progetto di risanamento idrosanitario delle borgate, cui fa riscontro analogo incremento dei costi di produzione.

Per quanto concerne l'estero, la controllata Consorcio Agua Azul, in Perù, ha contribuito alla formazione dei ricavi consolidati per 8,2 milioni di Euro.

Si segnala, infine, il significativo sviluppo delle attività della Società Utilitas e l'avvio dei nuovi servizi resi da Voinoi.

<sup>(8)</sup> Tale variazione ha portato oltre 200 milioni di Euro di incremento, rispetto al 2000, sui ricavi di cessione dell'energia al mercato vincolato.

## I clienti di Acea

### ENERGIA

n. clienti vincolati di Roma e Formello:	
Direzione Ostiense	782.021
Direzione Flaminia	734.643
<b>TOTALE</b>	<b>1.516.664</b>

n. clienti idonei allacciati alla rete di Acea Distribuzione <sup>(9)</sup>	201
n. clienti di Acea Trading sul mercato libero	26
n. utenze energia termica	213

### ACQUA

n. clienti:	
Comune di Roma	195.731
Altri Comuni	14.157
<b>TOTALE</b>	<b>209.888</b>

<sup>(9)</sup> Esclusi gli autoconsumi del Gruppo.





Nel settore elettrico prosegue l'applicazione della riforma introdotta dal decreto Bersani<sup>(10)</sup>; in tale contesto un numero crescente di clienti cessa di essere "vincolato", cioè obbligato ad acquistare energia elettrica dal gestore della rete di distribuzione, per divenire cliente "idoneo", in grado cioè di selezionare il proprio fornitore di energia sul libero mercato.

In previsione della progressiva liberalizzazione del mercato elettrico è attiva, già dal 2000, la società Acea Trading, con lo specifico obiettivo di vendere energia sul mercato libero (attualmente riservato ai clienti con consumo superiore a 1 GWh/anno). La Società, al fine di favorire l'accesso al mercato, in considerazione dei requisiti richiesti dal decreto Bersani, ha promosso con Federlazio uno specifico consorzio che raggruppa numerose aziende locali (Energy Lazio). Acea Trading, inoltre, si è aggiudicata a novembre 2001 la prima gara emessa da Consip per la fornitura di energia a siti della Pubblica Amministrazione.

A seguito dell'accordo concluso per l'acquisizione del ramo di azienda Enel dedicato alla distribuzione di energia elettrica nei Comuni di Roma e Formello, oggi Acea Distribuzione gestisce la totalità della clientela dell'area romana. In tempi rapidi, il Gruppo si è impegnato in un'opera di razionalizzazione delle attività, che

trova il presupposto nell'unificazione delle reti e dei due rami d'azienda, con l'obiettivo di ottenere un miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Al 31 dicembre 2001, a valle dell'integrazione delle reti di distribuzione cittadine, le utenze elettriche di Acea sono circa 1.500.000. Nell'area idrica Acea mantiene una posizione di leader nel mercato dell'acqua, confermata dalla continua espansione delle attività di gestione del servizio idrico integrato (da segnalare, nel 2001, le acquisizioni nella Regione Campania).

<sup>(10)</sup> Per meglio cogliere le opportunità offerte dalla normativa di settore e dalle prospettive del mercato, Acea, nel maggio 2002, ha sottoscritto un accordo con la belga Electrabel per costituire una joint venture in Italia nel settore della produzione, trading e commercializzazione di energia elettrica.

#### PRINCIPALI SERVIZI AREA ENERGIA

#### CLIENTI 2001

Produzione energia	Acea Distribuzione, Acea Trading, Acea Ato 2 (per autoconsumi) e soggetti terzi (grossisti e Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale - GRTN)
Trasmissione energia	GRTN
Distribuzione energia	Abitanti dei comuni di Roma e di Formello
Trading energia	Clienti idonei (e loro consorzi) sul territorio nazionale
Illuminazione pubblica	Comuni di Roma e di Fiumicino, Consorzi stradali o residenziali, Comuni di Foggia, Velletri, Rocca di Papa, Valmontone, Trevignano e Bracciano
Distribuzione e vendita energia termica	Comprensori di Roma: Torino Sud e Mostacciano

Per quanto riguarda l'attività di Acea Ato 2 SpA, l'evoluzione del numero e dell'ubicazione dei clienti serviti è da porre in stretta relazione con il livello di implementazione dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale<sup>(11)</sup>. Nell'intento di anticipare, per quanto possibile, il quadro previsto dall'attuazione della legge Galli, Acea Ato 2 è impegnata nella definizione di rapporti contrattuali che abbiano come oggetto l'affidamento del servizio idrico integrato o parti di questo.

Le utenze idriche, complessivamente servite da Acea Ato 2 nel 2001, sono state circa 210.000, di cui oltre il 90% per uso abitativo.

<sup>(11)</sup> Il 15 novembre 2001 la Segreteria Tecnica Operativa, con la collaborazione di Acea Ato 2 SpA, ha ultimato e distribuito ai Sindaci dei 111 Comuni costituenti l'ATO un CD-Rom contenente «(...) la bozza della Convenzione di Gestione e degli allegati (...)», redatti «(...) nel rispetto di quanto deliberato dalle Conferenze dei Sindaci del 27 novembre 1999 e 25 luglio 2000 (...)». Il 24 maggio 2002, con l'approvazione della Convenzione da parte della Conferenza dei Sindaci, si è completato l'iter procedurale dando operatività all'affidamento del servizio idrico integrato dei Comuni dell'Ambito ad Acea Ato 2 SpA.

## (soggetto erogatore)

Servizio idrico integrato (Acea Ato 2)	Comune di Roma, Comune di Fiumicino, Comune di Guidonia Montecelio, Comune di Monterotondo
Approvvigionamento idrico (Acea Ato 2) (Consorzio Agua Azul)	66 Comuni del Lazio (in provincia di Roma e di Rieti) Abitanti della zona nord di Lima (Perù)
Servizio idrico integrato (Area idrica Acea)	76 Comuni dell'ATO 3 - Campania
Servizio idrico (Acquedotto De Ferrari Galliera e Nicolay)	Comune di Genova e alcuni Comuni limitrofi
Servizi idrici accessori (impianti di innaffiamento, fontane monumentali, fontanelle, pozzuoli, idranti) (Acea Ato 2)	Comune di Roma
Servizio depurazione (Acea Ato 2)	Comune di Frascati (compreso collettamento), Comune Rocca di Papa, Comuni prospicienti lago di Bracciano, 14 Comuni del Consorzio Ecologico Prenestino, Comuni di Fiano Romano, Arcinazzo Romano (compresa fognatura), Montecompatri (in parte), Rocca Priora
Servizi di laboratorio e ricerca (LaboratoRI)	Società del Gruppo Acea ed Enti pubblici
Servizi idrici e fognari (Aguas de San Pedro)	Abitanti di San Pedro Sula (Honduras)

<sup>(12)</sup> Per la società Acea and Company Armenian Utility, che gestisce l'azienda idrica di Yerevan in Armenia, e la società Greater Tirana Water Supply and Enterprise Technical Assistance, che presta assistenza tecnica alla società idrica di Tirana, in Albania, si rinvia all'allegato dedicato alle attività all'estero.

Customer Care  
(Voinoi)

Società del Gruppo

Servizi post-contatore  
(Voinoi Card)

Abitanti della città di Roma

Global Service e tecnologie avanzate  
di automazione e controllo, energy services  
(Ufilitas)

Imprese ed Enti (ovunque ubicati)

Ingegneria di servizi a rete  
(UdB Sviluppo Ingegneria Ambiente  
di Acea SpA)

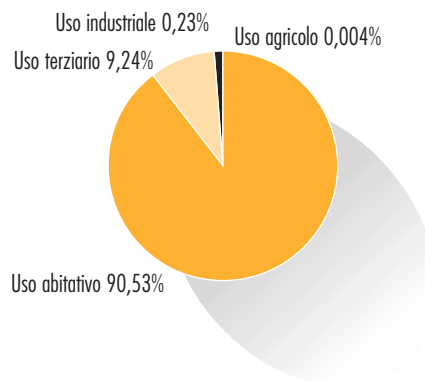
Società per il Polo Tecnologico  
Industriale Romano

E' proseguita l'attività, intrapresa nel 2000, relativa allo svolgimento di tutte le attività commerciali connesse con il servizio idrico presso il Comune di Guidonia Montecelio e derivante dal contratto di servizio stipulato da Acea Ato 2. Analogo contratto è stato stipulato con il Comune di Monterotondo dove l'attività è operativa dal 1° luglio 2001. In entrambi i comuni gli uffici aperti al pubblico sono presidiati per due giorni alla settimana dal personale di Acea Ato 2 e di Voinoi e trattano complessivamente oltre 25.000 nuovi clienti.

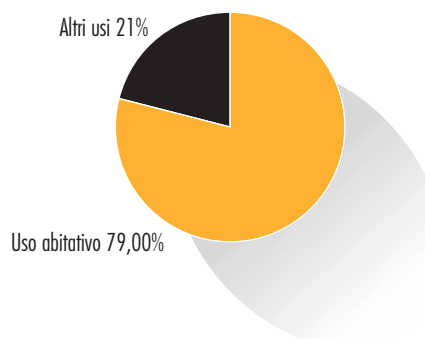
Per quanto riguarda i servizi offerti da Ufilitas, i clienti sono rappresentati da soggetti industriali, Utilities (servizi a rete) ed Enti Pubblici.

E' infine proseguita la fornitura di servizi di ingegneria integrata (progettazione e direzione lavori) curata dall'Unità Sviluppo Ingegneria Ambiente di Holding; nel 2001 è stata conclusa la progettazione dei servizi a rete della Società per il Polo Tecnologico Industriale Romano. Nell'ambito di tale intervento si segnala la prima progettazione di rete gas effettuata da Acea.

### Ripartizione utenze idriche 2001



### Ripartizione utenze elettriche 2001



<sup>(13)</sup> E' esclusa la società Zètema, attiva nel settore dei beni culturali, per la quale si rinvia all'apposito allegato.

## Tariffe

### Energia

Per quanto riguarda i prezzi di distribuzione dell'energia, il 2001 è stato il secondo anno di applicazione del primo ciclo tariffario imposto dall'AEEG e ha previsto un'ulteriore riduzione della tariffa, nell'ordine del 7%, per le utenze diverse dagli "usi domestici".

Anche nel 2001 si è mantenuta l'applicazione di una tariffa per "uso domestico – residente fino a 3 kW" (D2) differenziata per scaglioni di consumo (importi maggiori al crescere dei consumi). Nell'ambito di tale tariffa, la componente stabilita ogni anno dall'AEEG ha subito una diminuzione nelle fasce di consumo medio alto: il provvedimento ha rappresentato l'attuazione della prima parte della riforma, che prevede la progressiva attenuazione dell'aumento delle tariffe nel passaggio da uno scaglione di consumo al successivo, così da agevolare le famiglie con consumi elevati.

L'obiettivo finale del riordino tariffario in corso è giungere all'applicazione di una tariffa unica per le utenze domestiche, non differenziata tra clienti residenti e non residenti, abbinata a una tariffa sociale. Le altre componenti tariffarie hanno ovviamente risentito della fluttuazione del costo del combustibile, anch'esso computato in bolletta.

Coerentemente agli impegni assunti con il *Codice di condotta commerciale*, Acea nel 2001 ha offerto opzioni tariffarie differenziate per tipologia di clienti e correlate al consumo di energia e alla potenza.

L'AEEG con delibera n.228 del 2001 (e successive modifiche) ha provveduto a riordinare in un unico testo normativo integrato le disposizioni in materia di condizioni tecnico-economiche dei servizi di trasporto, misura e vendita dell'energia elettrica. La delibera tende a superare la difformità di trattamento, in termini di

corrispettivi, tra clienti del mercato vincolato e clienti del mercato libero.

In quest'ottica, le opzioni tariffarie predisposte per l'anno 2002, si applicheranno indistintamente a tutti i clienti finali, siano essi vincolati o idonei. In particolare, Acea Distribuzione ha presentato opzioni tariffarie base per le utenze diverse da quelle definite "usi domestici" e relativamente a queste ultime, oltre alle tariffe previste dall'Autorità, ha offerto una opzione ulteriore indirizzata ai clienti domestici con potenza impegnata pari a 4,5 kW, per meglio rispondere alle esigenze di questa tipologia di utenza.

### Idrico

Le tariffe applicate nel primo semestre sono quelle introdotte dalla delibera CIPE n.62 del 22 giugno 2000. A partire dal 1° luglio 2001 sono state applicate le tariffe previste dalla delibera CIPE n.52 del 4 aprile 2001 con un incremento dell'1,14% per il servizio idrico e dello 0,94% per il servizio depurazione.

La delibera CIPE n.52/2001 stabilisce, inoltre, un percorso di eliminazione del minimo impegnato, suddiviso in quattro anni, che prevede la progressiva trasformazione dei volumi minimi impegnati, fatturati e non erogati, in quota fissa da applicare a ogni singola unità abitativa.

La delibera indica, come termine massimo di applicazione della prima tranche di questo percorso, il 1° luglio 2002.

Acea Ato 2 SpA ha avviato, nel secondo semestre 2001, tutte le attività propedeutiche all'applicazione delle disposizioni normative entro il tempo stabilito.

Maggiori dettagli sulle tariffe Acea sono inoltre disponibili sul sito internet agli indirizzi [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it) e [www.voinoi.it](http://www.voinoi.it).





## La nuova moneta unica europea: per i clienti Acea passaggio all'Euro indolore

Il Gruppo Acea ha dimostrato tempismo ed efficienza nella pianificazione del passaggio alla nuova moneta unica europea, raggiungendo, tra l'altro, lo scopo di non creare alcun disagio per la clientela. A tal fine, l'Unità di Service Processi e Tecnologie dell'Informazione, a partire dal febbraio 2001, ha avviato le prime fasi del "Progetto Euro". Per quanto attiene la gestione delle utenze, è stato necessario trasformare il Sistema Informativo delle Utenze, introducendo tutte le necessarie modifiche e integrazioni ai programmi di calcolo e rappresentazione di valori economici (a video e su carta) per la corretta emissione delle fatture. L'intervento, realizzato con il dovuto anticipo, ha permesso di verificare la corretta visione dei dati sia prima che dopo la conversione. Acea ha inoltre provveduto a organizzare alcuni corsi di formazione interna per preparare adeguatamente il personale delle aree maggiormente impattate.

## Voinoi: l'attività di customer care e i nuovi servizi offerti

Il Gruppo Acea, con l'operatività di Voinoi SpA, a partire dal 2001, propone un canale privilegiato per la cura e la valorizzazione della clientela, anche grazie all'offerta di nuovi servizi e prodotti. Tramite Voinoi, il cliente può infatti già soddisfare esigenze che vanno oltre l'ambito tradizionale del contratto di erogazione dell'elettricità e dell'acqua. I servizi postcontatore, per esempio, offerti con la Voinoi Card (v. box), grazie all'accordo stretto con le Associazioni di categoria di imprese e artigiani, sono stati pensati per ovviare a una serie di inconvenienti che si possono verificare in casa, e prevedono vari campi di intervento. Nella stessa direzione, Voinoi intende ampliare la gamma di servizi offerti, tramite nuovi partner di prodotto, e, al contempo, allargare il ventaglio dei destinatari, estendendo l'offerta non solo alle famiglie ma anche alle aziende e ai commercianti.

Con estrema attenzione alla cura della clientela e al fine di ottenere una gestione efficiente di tutti i servizi offerti, Voinoi nel corso del 2001 ha raggiunto un accordo con Acotel (leader nell'erogazione di servizi alle aziende su canali multimediali) per dotarsi di un'innovativa piattaforma tecnologica che consente di stabilire un contatto rapido tra fornitore e cliente, facilitando l'accesso ai servizi di informazione e al pagamento delle fatture.

Il percorso di crescita di Voinoi, il cui asse portante resta la missione di customer care, ha l'obiettivo di far diventare la Società uno dei principali interlocutori del cittadino, veicolando nuovi servizi e prodotti a valore aggiunto e avvalendosi del supporto operativo di tecnici qualificati. In tale contesto si colloca anche l'iniziativa in tema di sicurezza domestica attivata con Beghelli.



## Acea e Beghelli per la sicurezza domestica

Nel 2001 il Gruppo Acea e il Gruppo Beghelli hanno stretto un accordo per la realizzazione del progetto Famiglia Sicura, che sarà avviato nel 2002. Il progetto riguarda i temi della sicurezza domestica e prevede l'offerta ai cittadini della Capitale di un sistema costituito da tre dispositivi: una centralina di telesoccorso, un segnalatore di fughe di gas e un segnalatore antiallagamento. Il sistema sarà collegato con la centrale operativa del centro SOS Beghelli, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di avvisare i clienti e i Servizi di pubblico soccorso competenti.

La Voinoi Card, attiva dal 4 giugno 2001, è una tessera di adesione al Club Voinoi che consente ai cittadini romani l'accesso a una serie di servizi – i cosiddetti “servizi postcontatore” – ideati per la soluzione di piccoli e grandi problemi domestici, tramite l'intervento urgente o su appuntamento di un idraulico, un fabbro, un elettricista o di altri artigiani specializzati. A tal fine è stata costituita la Società Gloser, partecipata da Acea, tramite Voinoi, e dalle quattro principali associazioni di categoria di imprese e artigiani (Assistal, C.N.A., Upla-Confartigianato e Federlazio). I nuovi servizi, che prevedono manodopera qualificata e garantita, cercano di rispondere alle esigenze domestiche, assicurando prezzi accessibili e trasparenti. E' stato preparato un tariffario di riferimento disponibile on line nel sito [www.voinoi.it](http://www.voinoi.it).

Il Gruppo Acea ha provveduto a far pervenire a tutti gli utenti un plico contenente la Voinoi Card, gratuita fino al 31 dicembre 2001, e le informazioni relative<sup>(14)</sup>. L'adesione alla card si rinnova annualmente in modo tacito salvo disdetta in forma scritta; l'attivazione della card è immediata, tranne che per gli interventi in emergenza, coperti dall'abbonamento solo dopo 7 giorni dall'adesione.

E' stato creato appositamente un numero verde 800 130 331 (attivo 365 giorni l'anno<sup>(15)</sup>) per l'adesione alla Voinoi Card, per ricevere ogni chiarimento e, soprattutto, per la richiesta di intervento.

<sup>(14)</sup> A partire dagli ultimi mesi del 2001 la Card è stata offerta anche a prezzi promozionali: al prezzo simbolico di 1 Euro se acquistata in abbonamento a un elettrodomestico a basso consumo energetico (classe A); a prezzi incentivati, agli abbonati ai servizi di trasporto pubblico, ai partecipanti alla Maratona di Roma ecc.

<sup>(15)</sup> Nel 2001, in via sperimentale, il servizio è stato attivo 24 ore su 24; si prevede, in futuro, l'adeguamento dell'orario di operatività sulla base del flusso effettivo delle richieste.

### Sintesi giugno/dicembre della Voinoi Card

Richieste di informazioni/documentazione n. 5.225  
Interventi eseguiti n. 3.996

Tipologia	
idraulico	1.732
termico	425
elettrico	1.386
altro	453

Livello di urgenza <sup>(16)</sup>	
verde	2.339
giallo	142
rosso	1.515

Card vendute 3.000

<sup>(16)</sup> Verde= intervento su appuntamento, giallo= entro 6 ore, rosso= entro 2 ore.



### Una “Commissione etica” prevista nell'intesa tra Acea e Gloser

Nel protocollo di intesa siglato tra Acea e Gloser per l'offerta dei servizi post-contatore di Voinoi, è prevista la costituzione di una “Commissione etica”, composta pariteticamente dai firmatari dell'accordo, che svolge il ruolo di garante della qualità delle unità operative, sia tramite la selezione iniziale, sia tramite il controllo delle attività, sia, infine, tramite la valutazione dei riscontri da parte dei clienti. E' una decisione di rilievo, che sottolinea l'importanza attribuita, da parte di tutti coloro che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa, all'assunzione di un comportamento socialmente responsabile sia verso il cliente sia verso gli stessi operatori.



## I nuovi servizi sanitari

Nel 2001, Acea insieme all'Inrca, ha presentato, nell'ambito di un Convegno dedicato alla Telemedicina: tecnologia, società e salute, un progetto di collaborazione che si concretizzerà nel 2002 con l'offerta di servizi al cittadino, tramite Voinoi SpA, nel settore della cura della salute e dell'assistenza agli anziani. Per raggiungere tale obiettivo, Acea, nel corso del 2001, ha stipulato accordi con importanti partner del settore e convenzioni con alcuni ospedali per la realizzazione di servizi di assistenza domiciliare integrata, telemedicina, telesoccorso e, al contempo, sta ampliando il portale sanitario Clinicum (indirizzo: [www.clinicum.it](http://www.clinicum.it)).

## La qualità

### Qualità erogata

La qualità dei servizi Acea, oltre a corrispondere al costante impegno del Gruppo, fa riferimento a parametri obiettivi, regolamentati, per quanto riguarda l'area energia, dalle direttive dell'Autorità per Energia Elettrica e il Gas (v. Allegato 3). Gli obiettivi di qualità sono inoltre richiamati nel *Codice di condotta commerciale*, del quale Acea Distribuzione si è dotata nel 2000, nella *Carta dei servizi* del settore idrico e sono parte integrante dei contratti di servizio stipulati con gli Enti locali e dei Sistemi Qualità Certificati.

In particolare, nel 2001 Acea ha avviato l'aggiornamento della *Carta dei servizi* dell'area idrico ambientale, adottata volontariamente sin dal 1994 e revisionata nel 1996, secondo le linee guida proposte dal DPCM del 29 aprile 1999. La nuova *Carta dei servizi*, che entrerà in vigore nel 2003 e dovrà regolamentare il servizio di Acea Ato 2 in tutti i territori dell'Ambito Territoriale Ottimale, ha come obiettivo di uniformare gli standard di qualità dei servizi erogati ai principi di eguaglianza e imparzialità del trattamento, continuità del servizio, trasparenza nella comunicazione, massima efficacia ed efficienza.

Il Gruppo Acea ha adottato nel 2001 una serie di misure per migliorare la qualità delle prestazioni offerte, sia nell'area energia sia nell'area idrica.

In particolare, per l'area energia, Acea si è impegnata nel potenziamento del sistema di distribuzione dell'energia elettrica e nel miglioramento dell'affidabilità del servizio. Per rispondere a tali obiettivi è in esecuzione il progetto di sviluppo delle reti elettriche a 150 kV e 20 kV, che prevede la costruzione di nuove reti di alta e media tensione, in cavo, e l'adeguamento ai nuovi livelli di tensione degli impianti esistenti (a 60 kV e 8,4 kV).

E' stata portata a compimento la ristrutturazione dei due centri elettrici (Val Cannuta e Quirinale), potenziati da 60 kV a 150 kV, per distribuire maggiori quantità di energia alle utenze di zona e disporre di impianti più affidabili e tecnologicamente avanzati. Nella realizzazione dei nuovi impianti si è prestata particolare cura nella scelta dei componenti e nell'adozione di accorgimenti tecnici mirati a limitare l'impatto ambientale (schermatura alle emissioni elettromagnetiche, riduzione delle perdite, controllo delle emissioni sonore) e a garantire la massima affidabilità.



## Le Certificazioni dei Sistemi Qualità Aziendali - CSQ

Alle Certificazioni dei Sistemi Qualità e dei Sistemi di Gestione Ambientale già acquisite, rispettivamente, dall'UdB Sviluppo Ingegneria Ambiente (UNI EN ISO 9001), dall'UdB Illuminazione Pubblica (UNI EN ISO 9001:94) e dalla Centrale di cogenerazione di Tor di Valle (ISO 14001), si sono aggiunti nel 2001 altri due importanti riconoscimenti.

**Utilitas SpA**, la Società del Gruppo Acea specializzata nell'offerta di servizi ad alta tecnologia, è stata dichiarata conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 (15 ottobre 2001, Ente di certificazione CISQ, certificato n.9151 UTIL), ottenendo la certificazione di qualità per le attività di progettazione e realizzazione di sistemi e soluzioni tecnologiche avanzate; assistenza e manutenzione di reti tecnologiche; gestione e manutenzione di sistemi di supervisione e telecontrolli; progettazione e gestione di servizi di Global Service, Facility Management & Energy Service; gestione del ciclo di bollettazione, stampa e recapito all'utenza.

L'Unità operativa **Normalizzazione e Qualità**, facente capo all'Unità di Service Logistica, è stata dichiarata conforme alla nuova normativa UNI EN ISO 9001:2000 (13 luglio 2001, Ente di certificazione CISQ, certificato n.9141 ACEA), ottenendo la certificazione di qualità per le attività di progettazione e realizzazione di schede e disegni tecnici e la codifica dei materiali per l'approvvigionamento di tutte le Unità e direzioni di Acea. A completamento del certificato CQS, la stessa Unità operativa ha ottenuto l'IQNet Certificate, che attesta il riconoscimento dei Sistemi Qualità aziendali a livello europeo. Il laboratorio di analisi della **Società Laboratori SpA** (già accreditato dal SINAL nel 1997) è stato riaccreditato il 17 dicembre 2001 ai sensi della nuova norma UNI EN 17025 (numero di accreditamento 172).



Come evidenziato nella tabella relativa alle interruzioni senza preavviso, i livelli di continuità del servizio registrano un miglioramento nel 2001, con particolare riferimento alla durata complessiva delle interruzioni.

A beneficio della continuità del servizio, le cabine di media tensione vengono progressivamente dotate di apparati di tele-

controllo; inoltre, nel 2001, le strutture del presidio operativo sul territorio hanno intrapreso interventi capillari sulla rete di bassa tensione, per ottimizzare la ripartizione dei carichi e accrescere la capacità di trasporto: sostituzione di condutture, canalizzazione di linee aeree, inserimento di punti di sezionamento e metodica sostituzione delle apparecchiature obsolete.





## Sistema Informativo Carta dei Servizi

Il Sistema Informativo Carta dei Servizi (SICDS), progressivamente implementato, è specializzato su indicatori di performance e qualità e permette di analizzare le prestazioni verso la clientela mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie a valutare l'efficacia del processo. Per garantire affidabilità, il SICDS è costantemente aggiornato e allineato ai processi che monitora, contribuisce pertanto a individuare rapidamente le aree sulle quali è opportuno intervenire e a supportare le decisioni.

Gli obiettivi del sistema sono:

- la rilevazione della efficacia delle prestazioni verso la clientela, considerando l'andamento e le tendenze;
- la rendicontazione annuale sui livelli di qualità commerciale all'AEEG;
- la rendicontazione sui livelli di qualità agli stakeholder;
- la gestione degli indennizzi automatici.

Nel 2001, Acea ha provveduto ad affinare le tecniche di estrazione, importazione, elaborazione e analisi dati, realizzando la completa sistematizzazione dei processi di rilevazione. Oggi sono sotto controllo, per l'area energia, tutti i processi di impatto verso i clienti ed è stata integralmente sistematizzata la gestione degli indennizzi automatici stabiliti dalla delibera AEEG n.201/99 per il settore elettrico.

### Interruzioni senza preavviso lunghe

Numero medio e durata di interruzioni per cliente; tutto il territorio<sup>(A)</sup>

Numero medio di interruzioni	2000 (Acea - Roma)		Numero medio di interruzioni	2001 (Acea - Roma)	
	Durata cumulata totale <sup>(B)</sup>	Durata cumulata netta <sup>(C)(D)</sup>		Durata cumulata totale <sup>(B)</sup>	Durata complessiva netta <sup>(C)</sup>
2,7	127	88	2,6	98	73

<sup>(A)</sup> Valore medio ponderato dei livelli di continuità negli ambiti territoriali ad alta, media e bassa concentrazione.

<sup>(B)</sup> Minuti persi per cliente, interruzione senza preavviso per tutte le cause.

<sup>(C)</sup> Minuti persi per cliente; solo interruzioni senza preavviso di responsabilità del distributore.

<sup>(D)</sup> Sono stati utilizzati ove necessario, i valori presunti determinati dall'Autorità con la delibera n. 27/02 per gli ambiti territoriali in cui i controlli tecnici effettuati hanno dato esito negativo.

Fonte: Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, AEEG, luglio 2002

## Livelli specifici di qualità commerciale raggiunti da Acea nel 2001<sup>(17)</sup>

	tempo medio effettivo di ese- cuzione delle prestazioni (giorni lavorativi)	percentuale di rispetto del tempo massimo	tempo medio effettivo di ese- cuzione delle prestazioni (giorni lavorativi)	percentuale di rispetto del tempo massimo
<b>Forniture in bassa tensione</b>			<b>usi domestici</b>	<b>usi non domestici</b>
Preventivo per l'esecuzione di lavori semplici	9,48	96,2 %	9,32	94,8 %
Esecuzione di lavori semplici	8,71	95,2 %	7,82	96,3 %
Attivazione della fornitura	1,87	99,5 %	2,46	99,0 %
Disattivazione della fornitura	3,01	99,0 %	2,81	99,0 %
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	0,47 <sup>(*)</sup>	99,6 %	0,65 <sup>(*)</sup>	99,3 %
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	(**)	90,4 %	(**)	89,4 %

42

	Tempo medio effettivo di esecu- zione delle prestazioni (giorni lavorativi)	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
<b>Forniture in media tensione</b>		
Attivazione della fornitura	3,50	96,4 %
Disattivazione della fornitura	7,66	75,4 %
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	0,12	100,0 %
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	(**)	50,0 %

(\*) giorni feriali

(\*\*) non applicabile

<sup>(17)</sup> I livelli di qualità imposti dall'Autorità sono presentati in Allegato 3.

I livelli specifici e i livelli generali di qualità commerciale raggiunti da Acea nel 2001 sono oggetto di specifica comunicazione, tramite bolletta, rivolta a tutti i clienti.

Per quanto concerne i dati relativi alle prestazioni di Acea Distribuzione sui livelli specifici di qualità, obbligatori dal 1° gennaio 2001, si osserva un generale trend positivo di osservanza dei 16 livelli previsti dall'Autorità.

Gli indennizzi corrisposti sono in diminuzione nonostante la notevole consistenza del numero degli interventi richiesti ed effettuati (oltre 100.000).

In relazione ai 20 livelli generali di qualità, in vigore anch'essi dal gennaio 2001 e non sottoposti a regime di indennizzo automatico, si registra, per tutte le attività previste, il rispetto dei tempi massimi previsti dall'AEEG.

In alcuni casi (rettifica di fatturazione e preventivi per lavori complessi) il tempo medio effettivo di Acea è ampiamente contenuto nei tempi massimi indicati.

Per quanto concerne le percentuali di rispetto dei tempi massimi previsti dall'Autorità, si evidenziano aree di miglioramento nelle attività di esecuzione di lavori complessi, di risposta ai reclami e di

## Livelli generali di qualità commerciale raggiunti da Acea nel 2001

	tempo medio effettivo di ese- cuzione delle prestazioni (giorni lavorativi)	percentuale di rispetto del tempo massimo	tempo medio effettivo di ese- cuzione delle prestazioni (giorni lavorativi)	percentuale di rispetto del tempo massimo
<b>Forniture in bassa tensione</b>			<b>usi domestici</b>	<b>usi non domestici</b>
Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi	20,95	89,9 %	19,33	91,9 %
Esecuzione di lavori complessi	49,82	71,9 %	36,26	84,6 %
Rettifica di fatturazione	2,29	99,0 %	1,11	98,6 %
Verifica del gruppo di misura (contatore)	6,13	95,1 %	6,37	93,9 %
Verifica della tensione di fornitura	8,37	87,5 %	5,95	90,9 %
Risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte	14,69	82,2 %	15,37	79,6 %
Fascia puntualità per appuntamenti per preventivi lavori semplici	0,53	99,3%	0,67	99,0 %

	Tempo medio effettivo di esecu- zione delle prestazioni (giorni lavorativi)	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
<b>Forniture in media tensione</b>		
Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi	22,09	87,8 %
Esecuzione di lavori complessi	36,02	82,5 %
Rettifica di fatturazione	0,53	100,0 %
Verifica del gruppo di misura (contatore)	4,00	100,0 %
Verifica della tensione di fornitura	12,25	75,0 %
Risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte	19,30	67,1 %

	usi domestici	usi non domestici
Percentuale dei clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1	92,4	88,3

verifica di tensione della fornitura (in media tensione).

Alcuni margini di miglioramento si riscontrano anche nella frequenza delle letture dei contatori e nel contenimento del numero di fatture di conguaglio di impor-

to elevato; in proposito Acea collabora attivamente con le Associazioni dei consumatori per trovare le migliori soluzioni.

Anche in seguito al processo di integrazione delle reti di distribuzione elettrica, il

Gruppo svolge attività finalizzate a ottimizzare i processi e a controllare i parametri di efficacia, favorendo la rapida individuazione di eventuali azioni correttive.

## Livelli generali per fatturazione raggiunti da Acea nel 2001 (Direzione Ostiense)

	usi domestici	usi non domestici
Percentuale di fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore a: 150% (domestici) o 250% (non domestici)	82,2	84,1

## Livelli generali per fatturazione raggiunti da Acea nel 2001 (Direzione Flaminia)

	usi domestici	usi non domestici
Percentuale di fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore a: 150% (domestici) o 250% (non domestici)	87,5	81,5

Per l'area idrica, l'ottimizzazione delle modalità di esercizio e di manutenzione della rete hanno consentito di migliorare la gestione della risorsa idrica. In particolare, al fine di avere un immediato controllo sulle perdite, Acea ha realizzato, nel 2001, la piena funzionalità dei 400 punti di registrazione di pressione, dislocati sulla rete, e ha attivato complessivamente altri 56 punti di registrazione nelle reti dei Comuni di Guidonia Montecelio e di Monterotondo. In corrispondenza dei punti di registrazione viene progressivamente attivato un sistema di telecontrollo della pressione dell'acqua, che permette di intervenire celermente dove necessario, riflettendosi positivamente sulla qualità del servizio.

Tra gli interventi eseguiti per migliorare l'affidabilità e l'efficienza degli impianti idrici e assicurare la continuità dell'erogazione, si possono segnalare il completamento dei lavori di risanamento delle gallerie di captazione dell'acqua alle sorgenti del Peschiera; i diversi interventi di bonifica sulle adduttrici dell'Acquedotto Marcio; la ricostruzione e il potenziamento dell'adduttrice Nebbia-Villa Moris (importante collegamento d'emergenza), il com-

pletamento dell'adduttrice Tivoli-Guidonia-Monterotondo-Mentana e le alimentatrici connesse; la realizzazione di una nuova alimentatrice in zona Colli Portuensi. Tutti gli interventi sono stati progettati e condotti direttamente da Acea attraverso la propria Unità di ingegneria. Nel 2001, per contenere i tempi di ripristino del servizio, in caso di guasto, sono state potenziate le strutture e i mezzi a disposizione dei Centri operativi.

Per quanto riguarda l'attività di preavviso in caso di interruzione del servizio, a partire dal 2001 le utenze vengono raggiunte attraverso volantinaggio presso le abitazioni, con un forte miglioramento della comunicazione e, di conseguenza, con un effetto di contenimento del disagio arrecato.

A tutela della qualità dell'acqua Acea ha presentato nel 2001 alla Regione Lazio le proposte per l'istituzione delle aree di salvaguardia, secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n.152 del 1999, che definiscono i vincoli necessari a preservare il bacino idrogeologico delle sorgenti. Sono aumentate le attività di controllo effettuate dal laboratorio di analisi sul



livello di tossicità dell'acqua e sono stati implementati i sistemi di monitoraggio, allarme e vigilanza degli impianti.

Da un'indagine recente<sup>(18)</sup> sugli aspetti qualitativi dell'acqua immessa in rete in 55 diversi comuni italiani, l'acqua di Roma si conferma ad altissimi livelli qualitativi (v. tab. in cap. Ambiente).

Per quanto concerne l'attività di depurazione, l'entrata in vigore della nuova normativa sulla tutela delle acque ha introdotto limiti più restrittivi allo scarico. Acea, da sempre attenta alla problematica, ha interpretato con propositività le indicazioni di legge, provvedendo a un ulteriore aumento di efficienza degli impianti e migliorando così i rendimenti depurativi.

Acea Ato 2 sta provvedendo ad affinare i sistemi di rilevazione e monitoraggio dei dati relativi alla qualità delle prestazioni, in vista della citata riforma della propria *Carta dei servizi*.

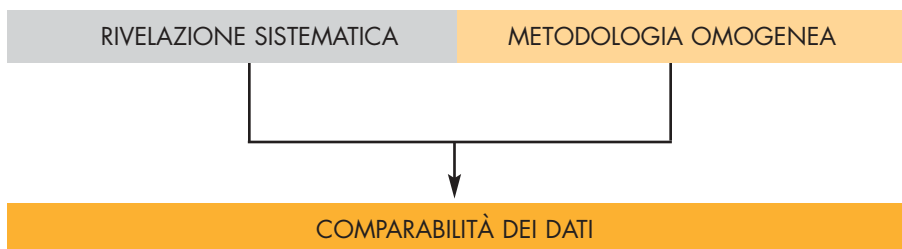
<sup>(18)</sup> *Federconsumatori Nazionale, IV Indagine nazionale sul servizio idrico, tariffe e qualità dell'acqua, aprile 2002, basata sullo studio di ARPA Emilia Romagna sugli aspetti qualitativi dell'acqua condotta.*

### Qualità percepita

Il Gruppo Acea, con la collaborazione di un primario istituto di ricerca, ha realizzato, a partire dal 1999, sei cicli di indagini di customer satisfaction (gli ultimi due nel 2001), intervistando complessivamente un campione di circa 30.000 clienti del servizio elettrico ed idrico<sup>(19)</sup>. La realizzazione delle interviste, e la loro serie storica, consente di portare a conoscenza del Gruppo la percezione che i clienti hanno dell'Azienda stessa e dei servizi erogati.

<sup>(19)</sup> *La rilevazione dell'autunno 2001 ha incluso, fra le utenze elettriche, anche i clienti ex Enel, tuttavia, essendo trascorso poco tempo dal momento del passaggio Enel/Acea a quello dell'indagine, per non "inquinare" i dati, il relativo subcampione non è stato considerato nell'analisi comparata fra le diverse fasi.*

### Metodo e obiettivi dell'indagine



#### OBIETTIVI:

- Verificare l'effetto di interventi migliorativi
- Misurare trend e cambiamenti sulla percezione del servizio offerto

## Aree e aspetti di dettaglio indagati



46

Gli obiettivi di tale iniziativa, coordinata dall'Unità Controllo Interno e Qualità, sono cogliere e misurare il livello di soddisfazione del cliente rispetto ai servizi effettivamente forniti; individuare aree di intervento, rilevare le esigenze e interpretare le aspettative dei clienti. I giudizi espressi dai clienti diventano, in questo modo, un fattore indispensabile alla pianificazione degli interventi di miglioramento. Per favorire la raccolta e la corretta analisi delle opinioni, i questionari delle interviste sono stati predisposti segmentando il servizio elettrico e quello idrico in aspetti di dettaglio (o micro-fattori) a loro volta raggruppati in 3 macro-fattori, o aree di riferimento: tecnica, fatturazione, relazioni con il pubblico. E' stato pertanto possibile rilevare sia la percezione dettagliata di singoli aspetti qualitativi dei ser-

vizi erogati, sia una valutazione complessiva. Nel complesso, dalle analisi effettuate nel 2001, si può affermare che Acea vanta un'immagine forte e consolidata e gode di una valutazione globale decisamente positiva.

In generale si registra un andamento stabile del trend su tutte le aree indagate; tuttavia, sia per il servizio idrico sia per il servizio elettrico, l'area tecnica – volta a valutare aspetti quali la continuità del servizio, la rapidità dei tempi di ripristino, l'assenza di sbalzi di tensione, il corretto preavviso in caso di interruzione – ha ricevuto il maggior livello di soddisfazione, seguita dall'area fatturazione e in ultimo dall'area relativa alle relazioni con il pubblico, che presenta attualmente alcuni punti passibili di miglioramento.

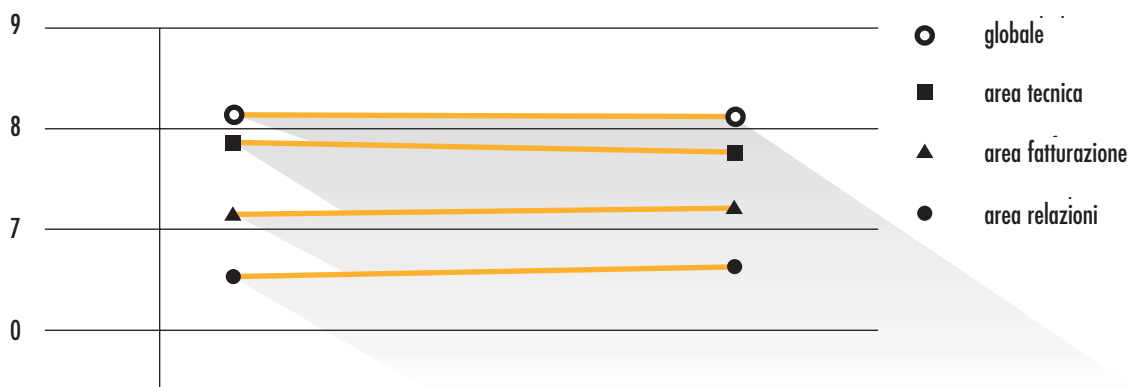
Decisamente soddisfatte risultano le atte-

se sulla qualità dell'acqua da bere: nell'autunno 2001 il 66,8% degli intervistati esprime un giudizio molto o abbastanza positivo (62,5% nello stesso periodo del 2000); inoltre solo il 16% dei cittadini dichiara di non bere l'acqua del rubinetto.

Acea partecipa anche all'attività di monitoraggio predisposta a cadenza mensile dal Comune di Roma; per evitare sovrapposizioni con le indagini di customer satisfaction, gli indici di soddisfazione sui servizi elettrico e idrico sono stati sostituiti con la rilevazione di alcuni indicatori di immagine aziendale (quali la conoscenza di Acea e delle sue attività, pareri sull'evoluzione aziendale o sulla comunicazione tra Acea e i suoi clienti, sui servizi di illuminazione pubblica, sui servizi proposti dalla Voinoi Card ecc.).

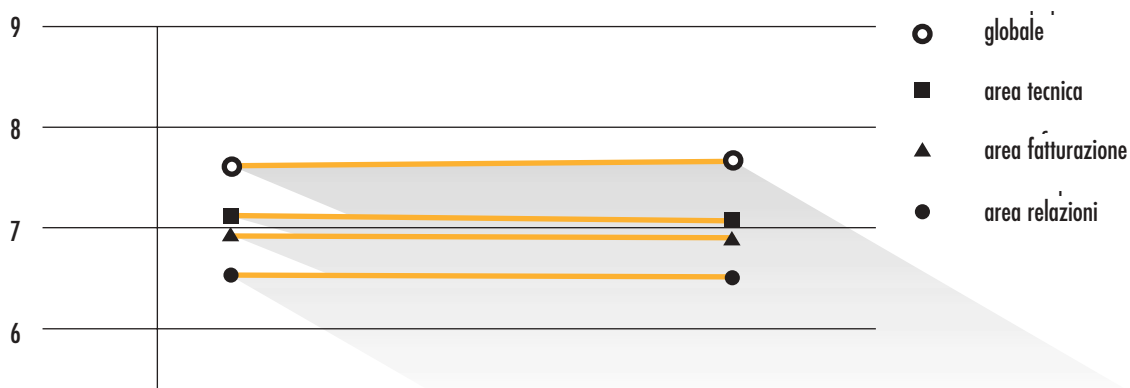
## Servizi idrici - giudizio globale e voti per aree (max 10)

ALTRI SERVIZI	AUTUNNO 2000	AUTUNNO 2001
Area Tecnica	7,88	7,82
Area Fatturazione	7,17	7,22
Area Relazioni	6,61	6,65
<b>GLOBALE</b>	<b>8,10</b>	<b>8,07</b>



## Servizi elettrici - giudizio globale e voti per aree (max 10)

ALTRI SERVIZI	AUTUNNO 2000	AUTUNNO 2001
Area Tecnica	7,09	7,03
Area Fatturazione	6,94	6,90
Area Relazioni	6,51	6,50
<b>GLOBALE</b>	<b>7,64</b>	<b>7,66</b>



## Il dialogo con le Associazioni dei consumatori

Nell'ambito del progetto di ascolto stakeholder, è stato organizzato un focus group con le Associazioni dei consumatori, nel corso del quale è stata dedicata particolare attenzione ai temi della qualità dei servizi/prodotti di Acea, e dell'informazione resa al consumatore.

E' emersa, in particolare, l'esigenza di rendere note le caratteristiche qualitative dell'acqua potabile distribuita ed è stata sottolineata l'importanza di utilizzare sempre più la bolletta come veicolo di informazioni rilevanti per il consumatore, mantenendo la semplicità di lettura.

In generale, è emersa la volontà delle Associazioni di interagire con Acea in modo continuativo e strutturato.

Nel 2001 il Gruppo Acea ha in effetti intensificato le occasioni di confronto e di dialogo, poiché ha deciso di sottoporre al giudizio delle Associazioni dei consumatori gli aspetti innovativi e di rilievo della vita aziendale, accogliendo in modo costruttivo il loro parere. Prima della presentazione ufficiale dei servizi offerti tramite la Voinoi Card, per esempio, Acea ha convocato le Associazioni per esporre i criteri di predisposizione della nuova card e i vantaggi offerti.

Inoltre, in stretta collaborazione con le Associazioni, Acea ha posto le basi, nel 2001, per elaborare una procedura finalizzata ad agevolare i pagamenti di importi di conguaglio elevati, prevedendo forme di rateizzazione per i clienti vincolati domestici residenti.



## Comunicazione e relazioni con il pubblico

Il cliente di Acea, come emerge anche dai risultati delle indagini di customer satisfaction, è sempre più attento alla qualità dei servizi e manifesta l'esigenza crescente di ricevere informazioni trasparenti e tempestive: la soddisfazione dei clienti passa attraverso una buona comunicazione. In tal senso, il Gruppo punta al miglioramento continuo dei rapporti con il cliente attraverso una serie di azioni volte a prevenire i reclami, attraverso una chiara informazione in fase di preventivo, stipula dei contratti e invio delle bollette, e a rendere più accessibili ed efficaci i canali di contatto. Acea presta particolare cura alla formazione del personale incaricato di un rapporto diretto col pubblico, affinché vi sia l'effettiva capacità di ascoltare e rispondere adeguatamente a ogni richiesta. I reclami di tipo amministrativo sono affidati alle cure della società Voinoi, quelli di natura tecnica sono gestiti direttamente dalle Unità e Società operative.

Per i servizi elettrici, l'Autorità per l'Energia impone dei tempi massimi per rispondere alle richieste di informazione da parte dei clienti: Acea ha ampiamente contenuto i tempi medi di risposta nei

limiti indicati (20 giorni) e si sta organizzando per estendere tale livello di prestazione al maggior numero possibile dei casi segnalati.

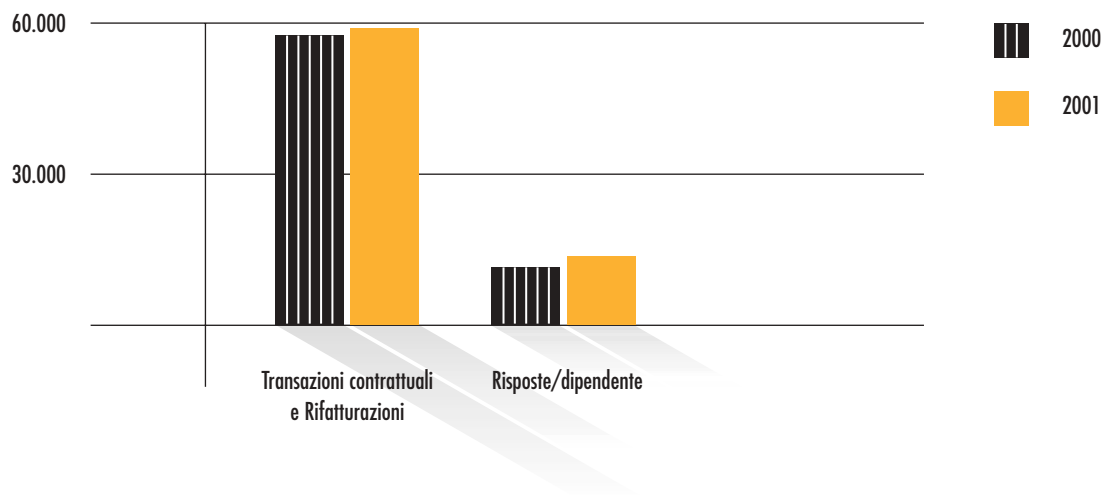
Per i servizi idrici, la gestione dei reclami viene svolta, presso Acea Ato 2, da una Unità dedicata che provvede alla raccolta delle segnalazioni e alla loro sistematizzazione in un sistema informativo locale, attraverso il quale esse sono monitorate fino alla soluzione definitiva.

Le numerose telefonate che giungono al numero verde della manutenzione idrica trovano risposta immediata grazie allo stretto coordinamento del centralino con la Sala Operativa, in grado di fornire continui aggiornamenti sulla mappa delle sospensioni idriche.

Per quanto riguarda la gestione amministrativa, nel 2001 sono stati resi operativi, presso Voinoi, l'ufficio corrispondenza, e l'ufficio grandi clienti. Il primo ha ricevuto circa 4.500 messaggi (per entrambi i servizi, idrico ed elettrico): a tutti è stata data risposta e per oltre l'80% dei casi la risposta è stata fornita entro 20 giorni lavorativi<sup>(20)</sup>. Il secondo costituisce un punto di riferimento per i cosiddetti "utenti istitu-



## Telesportello



zionali multicontatori” e opera come uno sportello privilegiato, presso il quale circa 400 clienti (quali Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali, grandi Utilities, Aziende Sanitarie e Università) trovano la disponibilità di un referente unico per la gestione di tutti gli aspetti del contratto di fornitura (dai preventivi alla realizzazione dei lavori, dalla stipula dei contratti al riesame delle fatture); ai clienti viene anche fornita consulenza al fine di ottimizzare la forma contrattuale e la modalità di pagamento.

Inoltre, per l’area energia, nel luglio 2001 Acea ha concluso la prima fase sperimentale di installazione di 600 contatori digitali telegestiti. I contatori permettono il trasferimento dei dati dei consumi energetici al server centrale e ciò consente l’emissione di bollette su consumo effettivo, eliminando il calcolo su consumo presunto. I buoni risultati sin qui registrati hanno spinto Acea a dare maggiore impulso all’iniziativa.

<sup>(20)</sup> Tale attività, resa obbligatoria dall’AEEG per i reclami e le richieste di informazione relative al settore energia, è stata estesa volontariamente anche all’area idrica.

Telesportello <sup>(21)</sup>	2000	2001	Var. 2001/2000
Chiamate n.	358.115	462.634	+29,2%
Risposte n.	296.399	383.087	+29,2%
Risposte/chiamate %	83	83	=
Transazioni contrattuali n.	54.866	52.132	-5,0%
Rifatturazioni n.	3.740	8.120	+17,1%
Dipendenti n.	28	28	=
Transazioni e rifatturazioni/dipendente n.	2.093	2.152	+2,8%
Risposte/dipendente n.	10.586	13.682	+29,2%
Secondi di attesa	73	70	-4,1%
Tempo medio di conversazione	194	185	-4,6%

<sup>(21)</sup> Per consentire un confronto con l’anno precedente i dati riportati in tabella fanno riferimento unicamente alle utenze della Direzione Ostiense, mentre le utenze della Direzione Flaminia sono riportate in una tabella separata.



Sportello	2000	2001	Var. 2001/2000
Contratti n.	36.180	34.180	-5,5%
Risoluzioni n.	6.114	5.288	-13,5%
Rifatturazioni n.	10.809	9.535	-11,8%
<b>TOTALE</b>	<b>53.103</b>	<b>49.781</b>	<b>-6,3%</b>

Sportello e Telesportello	2000	2001	Var. 2001/2000
Totale transazioni contrattuali	97.160	91.600	-5,7%
Incidenza telesportello sul totale transazioni contrattuali %	56,5	56,4	-0,2%

Telesportello Direzione Flaminia	2° semestre 2001
Chiamate n.	317.462
Risposte n.	300.954
Risposte/chiamate %	94,8
Transazioni contrattuali <sup>(22)</sup> n.	21.864
Dipendenti in turno n.	45

<sup>(22)</sup> *Contratti stipulati e richieste di distacco.*

Per quanto riguarda l'attività di call center di Acea (escluso il telesportello curato dalla Direzione Flaminia), se si confrontano i dati del 2001 con quelli del 2000, si può rilevare che a parità di risorse impegnate è stata mantenuta la percentuale di risposta alle chiamate all'83%, nonostante il notevole aumento di chiamate ricevute (circa il 30%). I contatti sono stati nell'ordine dei 1.514 al giorno. L'attesa telefonica prima della risposta e il tempo medio di conversazione si sono ridotti.

Il call center è stato organizzato in "isole", formate da sei persone, coordinate da un responsabile, con il compito di curare l'aggiornamento costante degli operatori, messi in condizione di rispondere prontamente alle richieste degli utenti, anche in caso di emergenze.

Nel corso del 2001 si è inoltre dato avvio all'unificazione delle attività di sportello, in vista della realizzazione di uno "spor-



tello integrato”, la cui completa operatività è prevista per il 2002.

Nel 2001 è stata già approntata la polifunzionalità dello sportello per quanto attiene le operazioni commerciali di stipula contratti, la richiesta di preventivi, la gestione dei crediti e degli incassi, che si possono svolgere presso un unico operatore. Ciò ha reso possibile una buona gestione di attività diverse con un minor numero di operatori, di conseguenza parte del personale è stata dedicata alla cura dei nuovi servizi offerti o impegnata in attività di front office presso alcuni Comuni limitrofi a Roma. A seguito dell'acquisizione dei clienti ex Enel, e al fine di seguire con particolare attenzione le eventuali difficoltà legate al passaggio di gestione, nella sede di Piazzale Ostiense sono stati aperti nel luglio 2001 due sportelli a loro riservati.

Il Gruppo Acea, nel 2001, si è rivolto alla propria clientela presentando l'attività di

Voinoi e l'offerta di nuovi servizi, tramite una intensa campagna pubblicitaria (affissioni, stampa e radio) che ha diffuso il nuovo logo, l'immagine e i servizi aziendali. La campagna di lancio di Voinoi ha voluto sottolineare l'utilità del pronto intervento offerta dai nuovi servizi e sensibilizzare alla prevenzione. Acea ha provveduto inoltre a distribuire ai clienti la brochure di presentazione della Voinoi Card tramite bolletta.

Dopo il rinnovo del formato e degli aspetti grafici della bolletta, per garantirne una lettura semplice e immediata – realizzati nel 2000, recependo anche i suggerimenti delle Associazioni dei consumatori –, essa mantiene uno spazio di “messaggi al cliente”, ricco di informazioni (per esempio le possibilità di rateizzare l'importo, di autolettura del contatore ecc.); vengono inoltre evidenziate in bolletta le facilitazioni garantite da Acea agli utenti che utilizzano in modo continuativo apparecchia-

ture elettromedicali necessarie per la vita. La struttura web di Acea è stata arricchita nel 2001 dall'apertura del nuovo sito di Voinoi, [www.voinoi.it](http://www.voinoi.it), a cui si accede anche tramite il sito di Acea, [www.acea-spa.it](http://www.acea-spa.it). I clienti hanno la possibilità di effettuare gran parte delle operazioni di sportello tradizionale direttamente online. E' stata rilevata, nell'arco del 2001, una media compresa tra i 2.500 e i 3.000 visitatori al giorno.

# I fornitori

Oneri esterni (in milioni di Euro)	2000	2001
Materie prime e consumi	157,56	463,40
Lavori e servizi <sup>(23)</sup>	117,99	163,03
Godimento beni di terzi	23,52	25,89
Oneri diversi di gestione <sup>(24)</sup>	11,17	6,51
Variazione rimanenze	3,19	3,69
<b>TOTALE</b>	<b>313,43</b>	<b>662,52</b>
Incidenza sul Valore della produzione (al netto delle immobilizzazioni interne)	40%	58%

Ai fornitori è destinato il 58% del Valore della produzione consolidato

52

*Acea ha l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi offerti. Nella politica degli acquisti tiene pertanto conto dei livelli di qualità e di efficienza garantiti dai fornitori, affinché risultino conformi ai propri standard.*

*Acea assicura lo svolgimento imparziale delle gare, garantendo eque condizioni di partecipazione e mira a ottenere il miglior rapporto qualità/prezzo.*

<sup>(23)</sup> Ai 133,15 e ai 177,26 milioni di Euro, tratti rispettivamente dal Bilancio Consolidato 2000 e 2001, sono stati sottratti i costi che, pur essendo oneri esterni, sono stati attribuiti al personale (mense, CRA, agevolazioni tariffarie) o alla collettività (sponsorizzazioni, eventi) nella ripartizione del Valore Aggiunto.

<sup>(24)</sup> Al netto di imposte e tasse, quote associative e liberalità; il dato 2001 è al netto anche della componente "agevolazioni tariffarie ex dipendenti".

Il deciso incremento degli oneri esterni rispetto al 2000, circa 660 milioni di Euro (+ 111%), è da ricondurre principalmente:

- alla discontinuità normativa che ha caratterizzato il 2001: il prezzo di acquisto dell'energia include la quota a copertura dei costi variabili di produzione (delibera n. 238/00 AEEG);
- all'acquisizione del ramo d'azienda ex Enel, che ha impattato su ogni tipologia di acquisto;
- all'aumentata attività di Acea Ato 2, con particolare riferimento all'impegno per il risanamento idrico delle borgate romane e alla gestione delle fontane monumentali;
- alla maggiore produzione di energia termoelettrica che ha determinato l'acquisto di maggiori volumi di combustibili;
- all'impulso delle attività nel settore del global service (realizzazione di infrastrutture tecnologiche).



## Linee politiche e valori di riferimento

Il Gruppo Acea imposta i rapporti con i fornitori riferendosi ai principi di *correttezza, equità, trasparenza e non discriminazione*. Inoltre, tra i criteri di selezione dei fornitori vengono valutati gli stessi parametri socio-ambientali di rilievo per le attività del Gruppo: dai livelli di qualità e di idoneità tecnico-professionale al rispetto dell'ambiente e all'impegno sociale. Di fatto Acea, valorizzando tali aspetti, contribuisce a stimolare l'efficienza dei fornitori che entrano nei processi produttivi del Gruppo, favorendo lo sviluppo del tessuto economico indotto. Le gare sono elaborate secondo principi e criteri che garantiscono pari opportunità e non discriminazione. *«Nei confronti dei fornitori, Acea adotta un comportamento obiettivo, incentrato sulla valutazione del rapporto qualità/prezzo delle forniture ed esente da favoritismi, a tutela degli interessi del Gruppo. Acea si impegna, inoltre, a non abusare del suo potere contrattuale nell'imporre condizioni vessatorie o eccessivamente gravose promuovendo in tal modo lo sviluppo dell'indotto e favorendo l'adeguamento dei fornitori a standard elevati di qualità nella prestazione dei servizi»* (in *Carta dei Valori*).



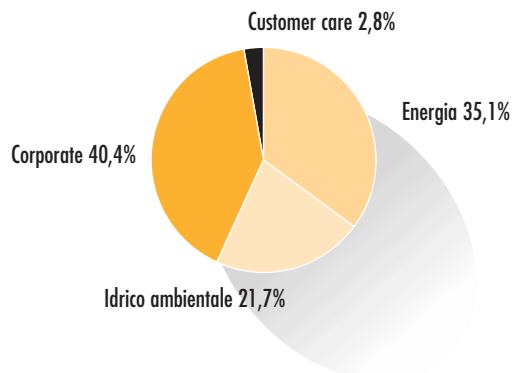
## L'ascolto dei fornitori

Dalle interviste rivolte ai fornitori nel corso delle sessioni di ascolto degli stakeholder 2001 è emerso un sostanziale giudizio positivo. Al Gruppo viene riconosciuta la correttezza e trasparenza nelle modalità di indizione e affidamento delle gare e nelle procedure di qualificazione dei fornitori. Circa le modalità di gestione del contratto, e in particolare per la scelta di acquisto diretto del materiale da parte di Acea, viene auspicata l'opportunità di ricevere l'affidamento di forniture complete di manodopera e materiali per recuperare efficienza nel flusso logistico e facilitare un più deciso percorso di responsabilizzazione. In proposito è opportuno precisare

che la scelta di provvedere direttamente all'acquisto dei materiali, spesso adottata da Acea, deriva sia dalla necessità di accorpare le esigenze delle Società clienti per garantire economie di scala, sia dalla possibilità di sottoporre tutti i materiali in transito ad accurati collaudi e controlli di qualità attraverso i propri laboratori.

L'ampliamento della gamma di servizi forniti da Acea, in particolare tramite Voinoi, e lo sviluppo delle attività all'estero sono due fattori valutati molto positivamente come opportunità di partecipazione, e di vantaggio, per le imprese fornitrici più competitive ed efficienti.

## Ripartizione ordini di acquisto (di materiali e servizi) per settore



*I costi Corporate si riferiscono agli ordini di acquisto emessi da Acea SpA nell'ambito delle proprie specifiche attività (escluse quelle di natura industriale).*

54

### I fornitori di Acea

I fornitori di Acea, oltre ai produttori e ai grossisti che operano nel campo delle fonti energetiche e dei combustibili, coprono un'ampia gamma di beni e servizi.

I rapporti con i fornitori sono curati prevalentemente dalla Capogruppo, che assicura una gestione ottimale degli approvvigionamenti, dei servizi generali e della manutenzione di edifici, impianti tecnologici e mezzi di trasporto, attraverso una Unità dedicata. Tali attività sono svolte per conto delle Società del Gruppo collegate tramite il software gestionale in fase di progressiva implementazione (SAP). Attraverso il SAP, nel 2001, sono stati evasi ordini per oltre 133 milioni di Euro<sup>(25)</sup>.

I fornitori di Acea sono spesso aziende leader di settore, ma anche piccole e medie imprese che, attraverso Associazioni Temporanee di Imprese, possono raggiungere i livelli di fatturato individuati da Acea quali "limite minimo" per partecipare alle gare.

In considerazione delle ragguardevoli dimensioni raggiunte dal Gruppo, la capacità contrattuale rappresenta un punto di forza di Acea, considerata un cliente di riferimento per molte piccole e medie imprese, soprattutto nel mercato locale.

Il 35% dell'importo complessivo degli

ordini riguarda acquisizioni del settore energia (produzione, teleriscaldamento, distribuzione, trasmissione e illuminazione pubblica). Il peso degli ordini emessi dalla Capogruppo esprime, oltre alle necessità delle singole Unità e Direzioni di Acea SpA, anche quelle funzionali ai servizi comuni, curati in maniera accentrata nell'interesse di tutto il Gruppo.

Visto il rilievo che sta assumendo l'attività di customer care svolta da Voinoi SpA, quest'anno – per la prima volta – i costi relativi sono evidenziati da apposita voce.

<sup>(25)</sup>L'importo è relativo alle forniture che superano la soglia di 500 Euro (non sono pertanto inclusi gli acquisti di energia e di parte dei servizi e delle spese generali, curati direttamente dalle Società/Direzioni preposte). A tali forniture si riferiscono i commenti riportati nel seguito del capitolo.





## Le politiche degli acquisti

Acea SpA cura l'acquisto di merci e servizi e tutti gli aspetti logistici a essi connessi per conto di numerose Società del Gruppo.

La pianificazione dei fabbisogni espressi dalle singole Società consente di realizzare ampie sinergie nelle politiche d'acquisto: facendo leva sui volumi, Acea riesce a raggiungere condizioni di offerta ottimali. Talvolta, formule di acquisto congiunto con altre Public Utilities, quando la tipologia degli approvvigionamenti lo consente, favoriscono ulteriori economie di scala. La pianificazione, all'interno degli accordi-quadro stipulati con i diversi fornitori, consente inoltre ai fornitori stessi di programmare efficacemente le attività e attivare un processo di consegne "just-in-time".

L'albo dei fornitori di Acea viene costan-

temente alimentato e aggiornato, grazie anche al contributo delle Associazioni di categoria, non solo in adesione a specifiche richieste dei candidati fornitori ma anche attraverso indagini tese a individuare nuove aziende ad alta specializzazione in grado di accompagnare l'evoluzione tecnologica di Acea.

Lo strumento generalmente utilizzato nella scelta del fornitore è la procedura concorsuale, regolata, nel caso di importi "sopra soglia", dalla disciplina comunitaria sugli appalti pubblici. I concetti fondamentali su cui si incentra la politica degli acquisti di Acea sono concorrenza, efficienza e qualità, nella convinzione che solo da un elevato livello di competizione possa scaturire la migliore combinazione tra criteri di economicità e requisiti di qualità.

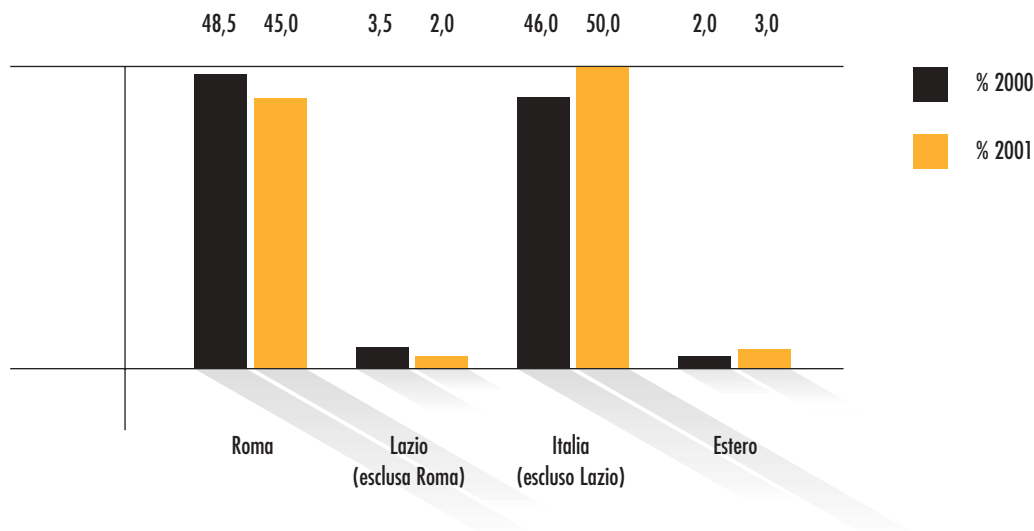
## La valutazione dei fornitori

Nella valutazione dei fornitori, oltre ai requisiti di solidità patrimoniale e finanziaria, Acea attribuisce un peso significativo anche ad altri aspetti, come i livelli di qualità, il rispetto per l'ambiente, la tutela della sicurezza, la responsabilità sociale e la reputazione.

Per imprimere maggiore incisività e coerenza alle politiche di ricerca della qualità nella selezione dei fornitori, l'Unità di Service (UdS) Logistica ha intrapreso un percorso di certificazione (Vision 2000), già a partire dal 2000, destinato a interessare tutte le Unità che a essa fanno capo: nel 2001 è giunta a certificazione l'Unità "Normalizzazione e Qualità" (v. box in cap. Clienti) e sono prossime le certificazioni di qualità dell'Unità "Acquisti" e dell'Unità "Pianificazione Acquisti" e l'accreditamento dell'Unità "Laboratori".

Nella selezione dei fornitori Acea presta la massima attenzione agli adempimenti richiesti dalla normativa sugli appalti: rispetto degli obblighi fiscali, previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, rispetto degli adempimenti antimafia e assenza di condanne o procedimenti penali in capo ai legali rappresentanti.

## Localizzazione dei fornitori



I capitolati in base ai quali si svolgono i lavori in appalto prevedono procedure di controllo del personale delle imprese presenti nei cantieri e dei relativi adempimenti previsti dalle norme vigenti. La Direzione Lavori svolge tali controlli sulla base del rilevamento delle presenze del personale e della documentazione fornita dall'impresa appaltatrice; qualora si riscontrino irregolarità, la situazione viene segnalata all'impresa per giungere a una soluzione tempestiva. Nel 2001 le verifiche sono state più efficaci grazie a uno specifico corso che si è svolto a fine 2000, con la partecipazione di un esperto del Ministero del Lavoro, rivolto al personale Acea incaricato della sorveglianza dei lavori (Direttori dei Lavori, assistenti e personale amministrativo addetto alla contabilità).

Per quanto riguarda l'attenzione agli aspetti ambientali, occorre sottolineare che le gare indette da Acea, oltre a prevedere dei requisiti minimi tecnico-economici, richiedono talvolta l'indicazione di soluzioni atte a migliorare le prestazioni del servizio/prodotto, soprattutto in termini di minore impatto ambientale. Nel

2001, per esempio, è stata indetta una gara per l'acquisto di lampade destinate all'illuminazione pubblica, che prevedeva "la riciclabilità" tra i diversi elementi dell'offerta soggetti a valutazione della commissione; il fornitore che si aggiudicherà la gara dovrà quindi dimostrare che il suo prodotto, alla fine del ciclo di vita, consente una forma di smaltimento più sostenibile rispetto ad altri.

Prosegue l'efficace rapporto di Acea con le cooperative sociali, cui è espressamente dedicata una sezione dell'albo fornitori.

## Le ricadute sul territorio e l'innovazione

Si conferma nel 2001 l'impatto positivo generato dalle attività di Acea sul tessuto economico indotto. Un primo indicatore è rappresentato dall'ubicazione delle ditte fornitrici, prevalentemente concentrate nel territorio romano (45%). La contrazione di 1,5 punti percentuali, rispetto al dato 2000, del peso dei fornitori locali con sede nel Lazio si accompagna a un incremento del peso dei fornitori residenti all'estero, che rappresentano oggi il 3% del totale (contro il 2% del 2000); il 2001 è stato infatti un anno decisivo per le strategie di internazionalizzazione di Acea (vedi Allegato 2).

L'aumentato volume delle attività estere ha inoltre consentito ad Acea di esercitare un ruolo trainante nei confronti di altre realtà imprenditoriali, a livello locale e nazionale, che hanno potuto sviluppare la loro presenza nei Paesi coinvolti, grazie alla partecipazione ai progetti Acea in qualità di partner o di subfornitori.

Un altro importante segnale delle opportunità offerte dal Gruppo al contesto economico di riferimento è dato dall'esperienza avviata nel mese di giugno da Voinoi SpA, con la Voinoi Card, iniziativa



## Il contenzioso

Il contenzioso di Acea nei confronti dei fornitori riguarda prevalentemente gli appalti aventi a oggetto grandi lavori, fornitura e servizi relativi al core business del Gruppo.

Negli ultimi anni si registra una sensibile diminuzione del livello di contenzioso promosso dagli appaltatori, grazie anche agli effetti introdotti da normative nazionali e comunitarie in continua evoluzione e sempre più rigorose, che riducono le situazioni di dubbia interpretazione.

Il numero dei ricorsi presentati alla Magistratura amministrativa dalle imprese escluse dalle procedure di gara è infatti in progressiva riduzione. L'esito di tali cause, che nella quasi totalità dei casi si sono concluse a favore di Acea, conferma la validità del provvedimento di esclusione, formulato nel rispetto delle norme vigenti.

Il contenzioso promosso nel 2001 avanti alla Magistratura ordinaria si riferisce, in gran parte, ad appalti di lavori affidati prima della disciplina introdotta definitivamente dalla c.d. "Legge Merloni" (L.109/94) e successive modifiche. Acea, assumendo un atteggiamento atto a prevenire eventuali contenziosi, adempie rigorosamente a quanto prescritto dalla normativa in materia di sicurezza nei cantieri di lavoro, con particolare riferimento a quella relativa ai "cantieri mobili" (D.Lgs. n.494/96 e successivi) che prevede la corresponsabilità del committente in caso di danni derivanti ai lavoratori a causa di inadempienze della ditta appaltatrice. Acea, all'introduzione di tale normativa, si è attivata organizzando un gruppo di lavoro che ha redatto un documento interpretativo della norma, volto a individuare gli obblighi a suo carico e le forme di controllo da attuare sull'operato del fornitore.

Acea si attiene inoltre alle procedure di controllo dell'assolvimento degli obblighi contributivi e assistenziali da parte dei fornitori e dei subfornitori, previste dalla normativa, garantendo così una effettiva tutela dei diritti del personale occupato nell'esecuzione degli appalti.

ampiamente descritta nel capitolo dedicato ai clienti.

In tale ambito, l'accordo concluso tra Acea e le quattro maggiori Associazioni di categoria di imprese e artigiani (Assistal, C.N.A., FederLazio, Upla-Confartigianato, che insieme hanno costituito Gloser, la Società che gestisce le squadre di intervento presso il cliente), ha consentito di pianificare un'offerta di servizi di elevata qualità, garantendo ai clienti l'assistenza di personale tecnico adeguatamente formato e alle aziende coinvolte un significativo consolidamento e sviluppo del loro mercato.

Le politiche di innovazione del Gruppo sono testimoniate dalle attività della controllata Utilitas, capofila per i servizi a valore aggiunto nel mercato business to business. L'offerta di global service, in particolare, include l'attività di gestione dei servizi generali relativi a impianti e fabbricati (facility management) e genera quindi ricadute positive sulle aziende del territorio, creando opportunità di coinvolgimento per le piccole e medie imprese locali.

# Le risorse umane

Oneri esterni (in milioni di Euro)	2000	2001
Salari e stipendi	131,36	148,50
Accantonamenti al fondo TFR e quiescenza	10,11	11,48
Altri costi	12,49	14,37
Costi per mense	5,53	5,89
CRA/Assistenza sanitaria	1,97	2,10
Concorso tariffa dipendenti ed ex dipendenti	4,92	5,73
Altri	0,08	0,65
<b>TOTALE</b>	<b>153,96</b>	<b>174,35</b>
Incidenza sul Valore Aggiunto	34%	33%
Valore Aggiunto pro capite <sup>(26)</sup>	0,04	0,04

58

Alla forza lavoro è stato destinato, nel 2001, il 33% del Valore Aggiunto, in diminuzione di un punto percentuale rispetto al 2000, nonostante l'incremento in valore assoluto; stabile il Valore Aggiunto pro capite.

L'evento che ha caratterizzato il 2001 è stato l'ingresso di oltre 1.000 dipendenti ex Enel e l'impegno di Acea affinché il processo di integrazione con le nuove risorse si svolgesse in modo armonico e vantaggioso. Il Gruppo ha prestato la consueta attenzione alla valorizzazione delle risorse, in linea con le strategie di sviluppo e di crescita aziendale, tramite un'intensa attività di formazione, che ha fatto registrare un notevole incremento del numero di partecipanti ai corsi. Acea ha scelto di privilegiare la docenza interna per facilitare il trasferimento di competenze, favorire la condivisione e rafforzare il senso di appartenenza aziendale.

## Linee politiche e valori di riferimento

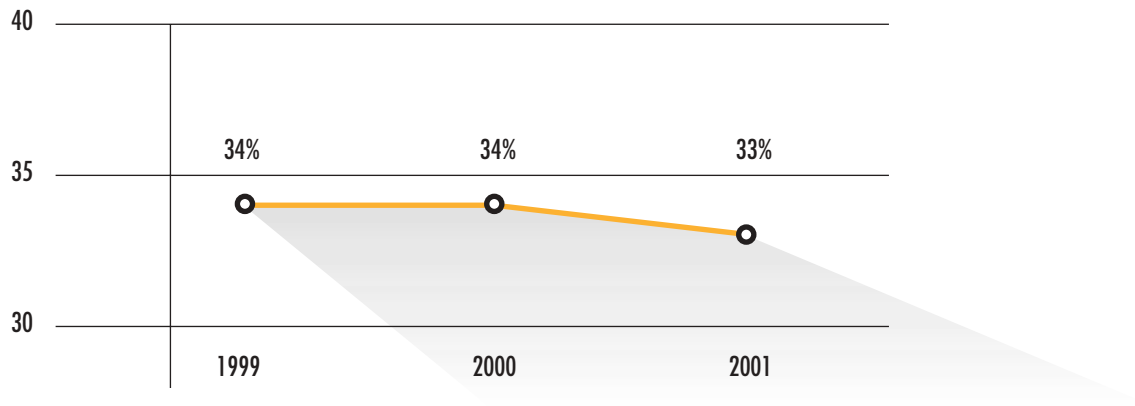
Il Gruppo Acea tende a responsabilizzare tutte le risorse umane verso l'impresa, verso i colleghi e verso i clienti affinché si rafforzi la coesione aziendale, si instauri un clima lavorativo sereno e ciascuno possa contribuire a mantenere salda e meritata la fiducia riposta nel Gruppo dai clienti. Sono molti i principi espressi nella *Carta dei Valori* che richiamano a un retto comportamento reciproco tra il Gruppo e i suoi dipendenti – *efficienza, correttezza, trasparenza, spirito di servizio* –, senza dimenticare l'impegno portato avanti da Acea nell'applicazione dei principi di non discriminazione e pari opportunità, nell'attenzione alla tutela della salute e alla garanzia della sicurezza nei luoghi di lavoro. Principi chiave della *Carta dei Valori* sono quelli della *collaborazione e valorizzazione professionale*:

«La collaborazione tra colleghi e la valorizzazione delle risorse umane implicano che i comportamenti tra i dipendenti (a tutti i livelli e gradi di responsabilità) e tra Acea e i medesimi, siano costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la miglior prestazione possibile di ciascuna collega e a promuovere ed accrescere le qualità professionali e il loro effettivo dispiegamento nel corso dell'attività» (in *Carta dei Valori*).



<sup>(26)</sup> Indicatore calcolato dividendo il Valore Aggiunto distribuito al personale per il numero dei dipendenti del Gruppo (area di consolidamento) a fine 2001.

## Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alle risorse umane



### L'ascolto dei dipendenti

Dai focus group con i dipendenti e con le Organizzazioni Sindacali, realizzati nelle sessioni di ascolto degli stakeholder del 2001, sono emerse alcune difficoltà nell'interpretare il rapido cambiamento vissuto dal Gruppo negli ultimi anni. A tal proposito è positiva, per lo sviluppo del senso di appartenenza e di coesione interna, la richiesta di un maggiore coinvolgimento nella vita aziendale. La principale attesa individuata, alla quale Acea è già impegnata a rispondere, è il progressivo miglioramento della comunicazione interna, con l'obiettivo di mettere in coerenza le strategie e l'operatività quotidiana.

### L'integrazione con Enel

I 1.081 dipendenti Enel che prestavano servizio nell'area metropolitana di Roma il 1° luglio 2001 sono passati alle dipendenze di Acea Distribuzione SpA. L'operazione si inquadra nel processo di ristrutturazione del settore elettrico in Italia che prevede il ridimensionamento del primo operatore nazionale, attraverso la cessione di reti e centrali, e la facoltà di totale acquisizione (in un'area metropolitana) del servizio di distribuzione di energia elettrica da parte dell'operatore locale. Nel passaggio ad Acea, i dipendenti "ex Enel" hanno saputo superare le inevitabili complessità dovute al percorso di integrazione. Le principali novità da affrontare, oltre all'ovvio confronto soggettivo con una nuova realtà di lavoro, hanno riguardato i modelli organizzativi, le tecnologie di processo e le modalità di intervento. Per i lavoratori già in forza presso Acea Distribuzione, d'altra parte, il processo di integrazione ha rappresentato un'opportunità di crescita, confronto, arricchimento e valorizzazione delle proprie competenze. L'impegno del Gruppo Acea è stato quel-

lo di creare le premesse per favorire, presso entrambe le strutture, lo spirito di collaborazione, la volontà di comprendere l'esperienza diversa e di recepirne gli elementi atti a rendere efficace ed efficiente la nuova realtà operativa. Lo strumento essenziale è stato quello dei gruppi di lavoro, affiancato, come precisato in seguito, da progetti formativi che hanno coinvolto e coinvolgono entrambe le realtà in un'ottica di comune miglioramento.

## I dipendenti Acea

Al 31 dicembre 2001 il numero dei dipendenti delle Società del Gruppo, calcolato coerentemente ai criteri adottati per il consolidamento dei Bilanci delle Società nel Bilancio Consolidato di Gruppo, è pari a 4.973<sup>(27)</sup>.

Il costo del lavoro si è attestato a circa 225 milioni di Euro: l'incremento è da attribuire prevalentemente all'inclusione del ramo ex Enel e, in via residuale, agli effetti del rinnovo del contratto elettrico. E' stata inoltre istituita, nel 2001, la previdenza integrativa per i dirigenti tramite adesione al Previdai.

L'incidenza del costo del lavoro sul Valore Aggiunto è del 42%, contro il 43% registrato nel 2000.

<sup>(27)</sup> Per semplificazione non si è tenuto conto del fatto che i Bilanci di alcune Società (Ecomed, Cartesia, Consorzio Agua Azul e Gloser) sono stati consolidati con il metodo proporzionale, cioè in proporzione alle quote di partecipazione della Holding nel loro capitale.

<sup>(28)</sup> Il dato include il personale ex Enel.



## Dipendenti Gruppo Acea (area di consolidamento) al 31/12/2001

SOCIETÀ	2000	2001
Acea SpA	1.292	1.007
Acea Distribuzione SpA	1.028	2.042 <sup>(28)</sup>
Acea Trasmissione SpA	38	39
Acea Ato 2 SpA	1.104	1.134
Acea Trading SpA	0	0
Acea Luce SpA	115	104
Laboratori SpA	-	52
Voinoi SpA	0	262
Acqua Italia SpA	0	0
Acquedotto De Ferrari Galliera SpA	175	172
Acquedotto Nicolay SpA	67	66
Acea & Company Armenian Utility Scarl	0	0
Utilitas SpA	19	26
Elektron Sigma Srl	-	32
Utilitas SAC	-	0
Eurolab Srl	3	3
T.S. Tecnologie del Sottosuolo Srl	2	0
Ecomed SpA	3	3
Cartesia SpA	5	6
Consorzio Agua Azul SA	1	25
Gloser Srl	-	0
Electrone SpA	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>3.852</b>	<b>4.973</b>

## Gruppo Acea - costo del lavoro (in milioni di Euro)

	2000	2001
Salari e stipendi	131,36	148,5
Oneri sociali	45,5	50,9
Trattamento fine rapporto e quiescenza	10,11	11,48
Altri costi	12,49	14,37
<b>TOTALE COSTO DEL LAVORO</b>	<b>199,46</b>	<b>225,25</b>
Costo del lavoro/ Valore Aggiunto	43%	42%

## Composizione e turnover

I dati riportati in seguito, in continuità con le edizioni precedenti, si riferiscono ad Acea e alle Società del Gruppo da essa scorporate tra il 1999 e il 2000 (Acea Trasmissione, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, LaboratoRI e Voinoi), i cui dipendenti, complessivamente pari a 4.536, rappresentano oltre il 90% del totale dei dipendenti del Gruppo (area di consolidamento).

Il numero dei dipendenti nel 2001 è cresciuto del 29% grazie all'acquisizione del ramo Enel da parte di Acea Distribuzione SpA, senza la quale, l'occupazione nel Gruppo evidenzia sostanziale stabilità.

## Politica delle assunzioni e flessibilità

Le assunzioni nel 2001 sono state 1.191 di cui 1.081 conseguenti all'integrazione delle reti elettriche cittadine, più volte richiamata. Depurando il dato da tale fenomeno, si registra comunque un aumento di oltre il 40% rispetto al dato 2000.

Le politiche delle assunzioni derivano dalla strategia di efficientamento che Acea da alcuni anni persegue per rispondere alle attese dei mercati e ai nuovi scenari. L'obiettivo nel 2001 è stato raggiunto attraverso iniziative di esodo incentivato e tramite assunzioni mirate a sostenere lo sviluppo delle attività direttamente collegate al business, a fronte di un significativo contenimento del personale dedicato alle attività di supporto.

Inoltre, in aderenza al nuovo corso impresso dalla Legge Finanziaria del 2000, che ha dato nuovo impulso ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa equiparandoli, per alcuni aspetti, al lavoro subordinato, Acea ha incrementato il ricorso a tale forma contrattuale per reperire sul mercato del lavoro professionalità, al momento non disponibili nell'ambito del Gruppo, per proget-



## Dipendenti Acea - caratteristiche ed evoluzione

	2000			2001		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile	2.853	570	3.423	3.710	788	4.498
Personale tempo determinato	1	1	2	2	1	3
Personale formazione lavoro (CFL)	51	29	80	21	14	35
<b>TOTALE</b>	<b>2.905</b>	<b>600</b>	<b>3.505</b>	<b>3.733</b>	<b>803</b>	<b>4.536</b>
di cui part time	3	8	11	5	24	29
Assunzioni tempo indeterminato	37	12	49	962	215	1.177
Assunzioni tempo determinato	2	1	3	4	0	4
Assunzioni formazione lavoro (CFL)	12	14	26	8	2	10
<b>Totale assunzioni</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>78</b>	<b>974</b>	<b>217</b>	<b>1.191</b>
(di cui) Acquisizioni Enel				877	204	1.081
Trasformazioni di contratto da CFL						
a tempo indeterminato	4	1	5	30	15	45
Cessazioni	92	16	108	146	14	160
<b>Forza media</b>	<b>2.924</b>	<b>592</b>	<b>3.516</b>	<b>3.341</b>	<b>706</b>	<b>4.047</b>

ti nuovi o circoscritti, mantenendo al contempo un elevato grado di flessibilità nella gestione del rapporto: i contratti attivi nel 2001 sono stati 39, contro i 17 del 2000.

Parimenti si è fatto maggiore ricorso al lavoro interinale per sopperire a esigenze contingenti, mentre lo stage è uno degli strumenti che può supportare la formazione di risorse anche ai fini di una eventuale selezione. A tal proposito si segnalano le convenzioni stipulate con tutte le Università romane (La Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre, Luiss e Lumsa) e con altri Istituti di ricerca, anche esteri, per la frequenza di stage presso le Società del Gruppo.

Partecipanti a stage 37 \*

Stagisti assunti 3 (8%)

\* Il dato non è confrontabile con quello del Bilancio Sociale 2000 perché questo comprendeva anche il dato relativo alle scolaresche in tirocinio formativo (120 persone nel triennio).

Acea ha inoltre finanziato una borsa di studio rivolta a neolaureati partecipanti a un programma master interessante per il Gruppo (“Economia, concorrenza e regolazione delle Public Utilities”). L’Azienda, infine, collabora da tre anni anche ai **Programmi di Inserimento Professionale (PIP)**, ovvero ai corsi finanziati dalla regione Lazio per favorire l’accesso dei giovani al lavoro: nel triennio 1999/2001 a tali corsi hanno partecipato 45 giovani di cui 34 sono stati assunti.

### Anzianità e istruzione

Prosegue l’innalzamento del livello di istruzione nel Gruppo: coloro che hanno conseguito un diploma rappresentano il 54% delle risorse umane, a fronte del 50% del 2000 e del 49% del 1999. L’età media dei dipendenti evidenzia stabilità mentre cresce di circa di un punto percentuale l’anzianità media. Cambiano di segno, rispetto al trend precedente, l’andamento di età e anzianità media relative ai quadri, entrambe in crescita.

### Dipendenti Acea - turnover

	Personale al 31/12/2000	Assunzioni	Assorbimento o ex Enel	Avvicendamento	Cessazioni	Personale al 31/12/2001
Dirigenti	69	-	6	-	8	67
Quadri	131	9	46	+15	7	194
III Fascia	474	23	268	+61	31	795
II Fascia	1.535	32	597	+20	69	2.115
I Fascia	1.296	46	164	-96	45	1.365
<b>TOTALE</b>	<b>3.505</b>	<b>110</b>	<b>1.081</b>	<b>-</b>	<b>160</b>	<b>4.536</b>

### Dipendenti Acea - scolarità, età e anzianità

	2000			2001		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	216	108	324	267	131	398
Diplomati	1.145	296	1.441	1.598	431	2.029
Altri	1.544	196	1.740	1.868	241	2.109
<b>TOTALE</b>	<b>2.905</b>	<b>600</b>	<b>3.505</b>	<b>3.733</b>	<b>803</b>	<b>4.536</b>
Età media	44,8	41,7	44,2	44,6	42,6	44,2
Anzianità media	16,1	14,2	15,7	16,7	15,5	16,5
Età media dirigenti	47,1	41,1	46,7	47	42,1	46,7
Anzianità media dirigenti	13,5	15,4	13,6	13,4	16,4	13,6
Età media quadri	44,7	44,4	44,6	45,9	44,6	45,6
Anzianità media quadri	16,7	15,9	16,5	17,9	16,6	17,6



## Ore lavorate e assenze

Crescono, per effetto dell'incremento del numero dei dipendenti, le ore ordinarie lavorate mentre si evidenzia l'impatto ottenuto dalle politiche di efficientamento, attraverso la riduzione delle prestazioni straordinarie: il numero di ore cala del 17% anche grazie all'aumento delle unità in forza. La riduzione, trascurando l'assorbimento del ramo ex Enel, è stata di circa il 21%. Le giornate di assenza, depurando il fenomeno dall'incremento delle assenze per assorbimento del ramo ex Enel, risultano stabili rispetto al 2000.

Da notare l'aumento del numero di gior-

nate utilizzate dagli uomini per "gravidanza e post partum", indice di una maggiore conoscenza delle opportunità offerte dalla recente normativa sui congedi parentali (L. 53/2000).

Negli ultimi anni Acea rivolge particolare attenzione alla gestione delle cosiddette "risorse critiche", cioè delle persone che a causa di assenze ricorrenti, dovute a problemi specifici (alcolismo, tossicodipendenza ecc.) rischierebbero, se non adeguatamente supportate, di perdere il posto di lavoro. Acea si sta adoperando, nel rispetto della privacy, e in aderenza a quanto previsto dai CCNL in merito alle questio-

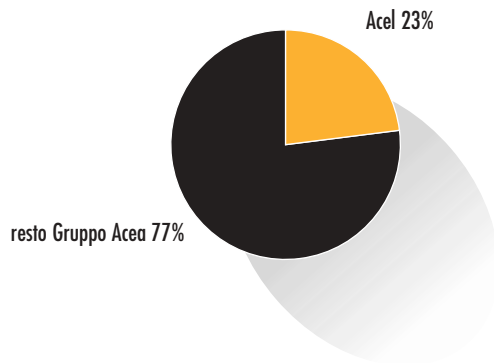
ni sociali, per mettere a disposizione dei dipendenti procedure chiare che consentano di affrontare le citate situazioni di disagio sfruttando tutte le possibilità offerte dalla normativa vigente e dai regolamenti aziendali.

Cresce significativamente (+61%) il numero dei permessi sindacali: il fenomeno è da riferire all'intensità delle relazioni industriali che ha caratterizzato il 2001, soprattutto in relazione ai passaggi contrattuali del personale ex Enel, mentre la forte riduzione delle assenze per sciopero riflette il positivo andamento delle contrattazioni collettive.

## Dipendenti Acea - ore lavorate e giorni di assenza

	2000			2001		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore ordinarie lavorate	4.327.506	797.218	5.124.724	4.838.796	934.842	5.773.638
Ore straordinarie lavorate	784.651	65.331	849.982	653.672	48.293	701.965
<b>Totale ore lavorate</b>	<b>5.112.157</b>	<b>862.549</b>	<b>5.974.706</b>	<b>5.492.468</b>	<b>983.135</b>	<b>6.475.603</b>
Assenze per malattia (gg.)	31.358	9.454	40.812	37.305	12.822	50.127
Assenze per gravidanze e post partum (gg.)	238	4.573	4.811	414	4.779	5.193
Assenze per motivi familiari (lutto, nascita figli, motivi scolastici ecc.) (gg.)	2.616	357	2.973	1.519	655	2.174
Assenze per donazioni sangue (gg.)	854	69	923	991	80	1.071
Assenze per sciopero (gg.)	3.055	564	3.619	1.581	344	1.925
Permessi sindacali (gg.)	2.741	415	3.156	4.418	663	5.081
Altre aspettative	387	0	387	211	22	233
Altri motivi (gg.)	3.210	2.010	5.220	7.493	2.876	10.369
<b>Totale giornate assenza</b> (escluse ferie e infortuni)	<b>44.459</b>	<b>17.442</b>	<b>61.901</b>	<b>53.932</b>	<b>22.241</b>	<b>76.173</b>

## Peso formazione Acel su totale formazione Gruppo Acea



64

### La valorizzazione delle risorse

La crescita della produttività delle risorse umane passa attraverso lo stimolo, la motivazione e il coinvolgimento nelle dinamiche aziendali e, a partire dal 2001, Acea ha avviato un'estesa attività di revisione delle competenze, capacità e abilità necessarie alle "professioni" in relazione alle mansioni svolte, parzialmente o totalmente nuove, richieste al personale in conseguenza di scelte organizzative, tecnologiche e gestionali.

L'obiettivo perseguito dal Gruppo è quello di creare un mercato del lavoro interno in grado di affrontare gli inevitabili interventi di riconversione. In tale contesto, sono state poste le basi per realizzare, nel 2002, un "albo delle competenze", aggiornato in tempo reale grazie al supporto di un evoluto sistema informatico in grado di elaborare tutte le informazioni relative al personale (Human Resource System).

Per garantirsi la permanenza delle risorse ad alto potenziale, Acea ha avviato nel 2001 il progetto "talenti": i giovani ad alto potenziale vengono accompagnati in un percorso di crescita triennale, intessuto di formazione, project work, visite ed esperienze presso Unità operative.

Nel corso dell'anno sono stati nominati

per la prima volta dei "quadri super", livello superiore della categoria quadri che, pur essendo previsto in contratto, non era stato finora applicato in azienda: tali risorse sono state coinvolte nel 2001 in un primo intervento di sviluppo manageriale, attraverso formazione "residenziale", che prevede la permanenza presso una struttura dedicata in momenti di limitata operatività aziendale (in genere nel fine settimana).

Obiettivo di questa tipologia di interventi è aumentare la "condivisione del cambiamento", inducendo comportamenti e competenze coerenti con la maggiore complessità del lavoro svolto. Acea è infatti convinta che, attraverso un significativo intervento di sviluppo sulle figure manageriali, sia possibile incidere positivamente sulle strutture aziendali: l'azione sulle risorse ha infatti l'obiettivo di trasferire motivazioni e professionalità.

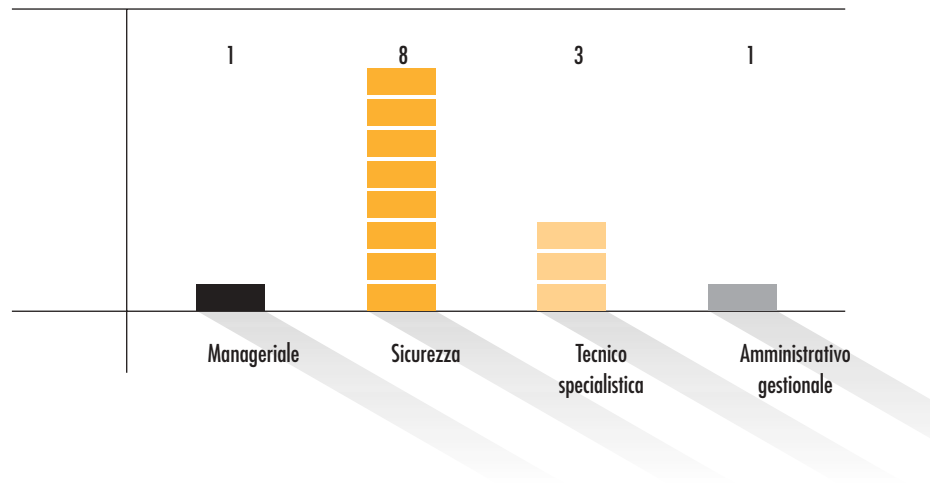
Nel contesto delle politiche retributive rivolte ai manager del Gruppo, finalizzate agli obiettivi di lungo periodo degli azionisti, è stato emesso il 2° ciclo del Piano di Stock Option. Prosegue inoltre l'incentivazione di dirigenti e quadri attraverso il meccanismo della Direzione per Obiettivi;



vi; in proposito, Acea ha in progetto di prendere in considerazione anche obiettivi di natura socio-ambientale.



## Progetto Acel: corsi di formazione per tipologia



### Formazione

I corsi di formazione organizzati per le risorse umane nel 2001 hanno accompagnato i processi di integrazione e riorganizzazione in atto, per rispondere più efficacemente ai nuovi bisogni del Gruppo.

E' stata privilegiata la docenza interna, come evidenziato dal significativo contenimento dei costi, per valorizzare il know how e le esperienze presenti nel Gruppo nella convinzione che questa modalità possa facilitare il processo di trasferimento delle competenze, la condivisione e, in conseguenza, il senso di appartenenza aziendale.

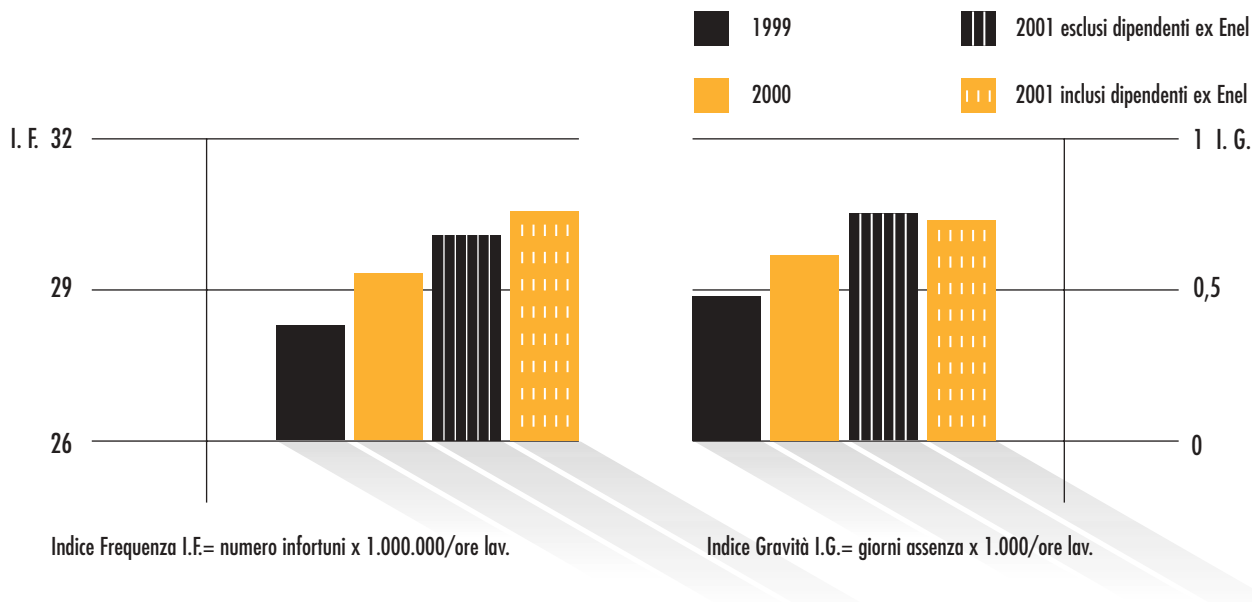
Per poter programmare efficacemente gli interventi, avvicinandoli maggiormente alle concrete esigenze di tutte le strutture, Acea predisporrà un processo di decentramento della formazione che preveda l'indicazione, presso ogni Unità, di una figura di riferimento tesa a individuare con continuità le esigenze della propria struttura. Per far acquisire al personale utilizzabile le competenze necessarie, Acea ha progettato, per il 2002, l'intervento formativo denominato "Acquisizione di competenze relazionali e metodologiche per la gestione dei processi di formazione continua",

Riepilogo attività formativa	2000	2001
Spese per formazione (in migliaia di Euro)	1.612	1.374
Numero corsi	136	175
Numero partecipanti	2.147	3.501

con il concorso di risorse finanziarie del Fondo Sociale Europeo. Le nuove risorse, chiamate a svolgere un ruolo di supporto in ambito formativo, agiranno sotto la supervisione dell'Unità Formazione di Holding.

Le tabelle e i grafici mostrano le tipologie di corso privilegiate nel 2001 evidenziando come una parte significativa delle ore di formazione sia stata riservata all'operazione di integrazione con il ramo d'azienda acquisito da Enel (progetto Acel).

Tipologia corsi	n. corsi	n. partecipanti	n. ore docenza
Processo integrazione Acel	13	1.125	616
Informatica	22	933	1.107
Lingue	15	28	659
Tecnico-specialistica	49	341	1.129
Manageriale	33	74	650
Amministrativo-gestionale	32	517	956
Sicurezza	11	483	748
<b>TOTALE</b>	<b>175</b>	<b>3.501</b>	<b>5.865</b>



In relazione al progetto Acel le attività di formazione hanno perseguito l'obiettivo di diffondere la conoscenza sulle differenti culture e i diversi modi di lavorare presenti nei due rami di azienda, per facilitare i processi di integrazione, si sono concentrate sulle aree di maggior impatto operativo: sicurezza/antincendio, tecnico-specialistica e qualità del servizio (in risposta alle norme dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas).

Il primo livello di formazione è stato rivolto a quadri e capi intermedi, che, a loro volta, hanno svolto il ruolo di "formatori" in occasione di momenti di comunicazione più ampi che hanno coinvolto circa 1.000 persone.

A livello di Gruppo, accanto al tema della sicurezza, sono state particolarmente approfondite le attività di addestramento sulle procedure informatiche connesse ai nuovi moduli di SAP e al passaggio all'Euro, che è stato possibile affrontare senza incontrare disagi. Inoltre, nel mese di dicembre, è stato organizzato, con la collaborazione di ARPA Lazio, un seminario su tematiche ambientali rivolto a quadri e dirigenti. Il seminario, che ha impegnato 17 partecipanti per la durata di una gior-

nata, si inquadra tra le attività propedeutiche al previsto avvio del Sistema di gestione integrato salute, sicurezza, ambiente.

Tra i corsi amministrativo-gestionali si segnala quello finalizzato alla valorizzazione del ruolo segretariale, nell'ambito delle attività rivolte alle Pari opportunità: a circa 50 colleghe è stata offerta l'opportunità di promuovere la propria attività puntando a una funzione di qualificata assistenza nei confronti del personale direttivo.

### Pari opportunità

È proseguita nel 2001 l'attività istituzionale della Commissione Pari Opportunità (CPO) di Acea, riassumibile nei punti seguenti:

- 8 marzo 2001 – assemblea sui processi di societizzazione promossa dalle Organizzazioni Sindacali, con la partecipazione dei Consiglieri di Fiducia;
- rinnovo dell'incarico affidato ai Consiglieri di Fiducia per le attività relative al Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini sul posto di lavoro, da cui deriva l'attività di cui al punto successivo;
- lo sportello di ascolto prosegue l'attività presso la sede della CPO in Acea, ogni martedì;
- ricerca e studio di progetti sui congedi parentali o su forme di flessibilità, in base alla legge 53/00 per realizzare accordi sindacali decentrati, a favore del personale femminile;
- richieste di incontri, rivolte alla direzione Personale e Organizzazione, sui temi previsti dall'attività della CPO;



**Acea al femminile**

L'incidenza del personale femminile è in costante crescita: 16% nel 1999, 17,1% nel 2000 e 17,7% nel 2001. Al trend positivo hanno contribuito in modo determinante le risorse umane provenienti da Enel: su 1.081 assunti, il 19% è infatti rappresentato da donne.

Al 31 dicembre 2001 le donne dirigenti risultano il 7,5% del totale dei dirigenti, dato sostanzialmente stabile rispetto al 2000 (7,2%).

Le donne quadro pesano per il 19% sul totale, dato in lieve calo rispetto al 21% del 1999.

Sul fronte dell'istruzione si conferma la significativa incidenza della componente femminile sul totale dei laureati: 33%.

	1999	2000	2001 esclusi dipendenti ex Enel	2001 compresi dipendenti ex Enel
Infortunati (n.)	170	175	169	196
Durata media assenze per infortunati (gg.)	19,9	20,8	25,2	27,4
Giorni totali assenza	3.032	3.648	4.260	4.724
Giorni prognosi iniziale	1.488	1.369	1.251	1.502
Indice frequenza I.F. (n. inf. x 1000000/ore lav.)	28,3	29,3	29,8	30,3
Indice gravità I.G. (gg. assenza x 1000/ore lav.)	0,49	0,61	0,75	0,73

**Sicurezza e attività sanitaria**

Nell'ultimo triennio, sebbene il numero degli infortunati si mantenga sostanzialmente invariato, si riscontra un aumento sia dell'indice di gravità (I.G.), espressa dalla durata media delle assenze legate agli infortunati, che, in misura minore, dell'indice di frequenza degli infortunati (I.F.). Nel 2001, in particolare, l'indice di frequenza si è attestato a 30,3 e l'indice di gravità a 0,73; i due indicatori, trascurando l'integrazione con Enel e quindi "a perimetro costante", sarebbero stati pari, rispettivamente, a 29,8 e 0,75.

Acea ha realizzato un'indagine capillare per valutare in quali Società del Gruppo e in quali ambiti si sia verificata la maggiore incidenza degli infortunati – nel 2001 il

maggior numero di infortunati si è verificato nel settore energia: 55% dei casi (escludendo la direzione Flaminia), incidenza stabile rispetto al 2000 – con l'obiettivo di individuare interventi preventivi più mirati.

L'organizzazione per la sicurezza prevede un'Unità di Holding, deputata a coordinare le iniziative a livello di Gruppo, e Unità decentrate presso le principali Società operative per rispondere alle specifiche esigenze derivanti dalle differenti attività svolte.

L'Unità di Holding realizza ogni anno un'accurata statistica degli infortunati, che analizza dettagliatamente la distribuzione temporale e spaziale degli eventi, le atti-

**Infortunati 2001- Ripartizione per settori**

	Energia Ostiense	Energia Flaminia (lug.-dic. 01)	Idrico Ambientale	Servizi
Infortunati	93	27	62	14
Totale giorni di assenza	2.373	464	1.529	358
Durata media	25,52	17,19	24,66	25,57



vità svolte dagli infortunati, le modalità in cui i danni si manifestano e gli elementi che hanno concorso a determinarli, gli agenti lesivi, la natura delle lesioni, la pericolosità delle situazioni e dei comportamenti<sup>(29)</sup>.

La suddivisione degli infortuni, in base alle attività svolte dall'infortunato, consente di individuare la categoria dei lavoratori più esposta al rischio e di programmare interventi formativi mirati.

La maggior parte degli eventi lesivi si verifica su strada pubblica (44% circa), non si riscontra pertanto una stretta correlazione degli eventi con la sicurezza degli impianti e dei locali aziendali.

L'analisi delle circostanze che hanno accompagnato il verificarsi degli eventi evidenzia inoltre la concentrazione degli infortuni in situazioni classificate come "non pericolose", essi sembrano infatti imputabili prevalentemente a distrazione o a movimenti errati.

Da tali considerazioni deriva la necessità di ricorrere con maggiore incisività alle iniziative di sensibilizzazione in tema di

sicurezza e alla formazione sul corretto utilizzo dei macchinari e dei sistemi di prevenzione a disposizione. La crescente attenzione allo strumento formativo, del resto, è testimoniata dal numero degli interventi: nel 2001 sono stati organizzati 19 corsi di formazione incentrati sulla sicurezza che hanno coinvolto 1.247 partecipanti (a fronte dei 15 corsi svolti nel 2000 che ne avevano coinvolti 834).

Acea, in aderenza alla normativa vigente in materia di sicurezza, si è dotata di strumenti operativi e di controllo, come il *Piano di valutazione dei rischi del Gruppo Acea*, periodicamente aggiornato e presentato agli R.L.S. (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza), che rappresenta una mappatura dei rischi e dei sistemi di prevenzione connessi alle attività delle Unità Operative: il documento è depositato presso tutte Società, a disposizione dei dipendenti.

Tra le iniziative di sensibilizzazione, promosse nel 2001, si cita la diffusione capillare di un pieghevole contenente indica-

zioni sui comportamenti da assumere in caso di incendio, o di altra emergenza che generi uno stato di pericolo. L'Unità di Prevenzione e Protezione ha previsto per il 2002 l'estensione a tutta l'Organizzazione degli incontri con il personale, precedentemente destinati solo ai componenti delle Unità aziendali più esposte al rischio; tali incontri sono volti ad aumentare la conoscenza degli aspetti relativi alla sicurezza dei luoghi di lavoro e alla tutela della salute.

Acea garantisce un presidio sanitario quotidiano presso la sede aziendale e, tramite strutture proprie o convenzionate, la verifica sanitaria periodica di idoneità al lavoro dei propri dipendenti. Nel 2001, la spesa sostenuta per tale attività è stata pari a circa 364.000 Euro.

<sup>(29)</sup>Tali statistiche, per l'anno 2001, non prendono in considerazione i dati relativi al personale ex Enel.

## Relazioni industriali

Per quanto riguarda l'area energia, l'avvento del Contratto Unico di settore ha caratterizzato significativamente le relazioni industriali di Acea nel corso del 2001.

Nel mese di luglio, con l'operatività del ramo Enel di distribuzione elettrica, è stato realizzato tra Acea e le Organizzazioni Sindacali un accordo di grande portata e dagli effetti positivi.

A seguito di tale accordo che, come più volte ricordato, prevedeva il passaggio ad Acea Distribuzione di 1.081 dipendenti ex Enel, sono state avviate procedure sindacali finalizzate all'integrazione delle aree e delle risorse nonché alla graduale armonizzazione delle fonti regolatrici del rapporto di lavoro.

Sempre nel 2001 si sono concluse le trattative sulle condizioni di ingresso nell'area contrattuale Federgasacqua del personale già transitato, per effetto dello scorporo del ramo idrico, in Acea Ato 2 e in LaboratorioRI, in attuazione del principio di diversificazione delle aree contrattuali rispetto al settore di appartenenza e si è avviato il processo di ridefinizione del trattamento contrattuale. Acea e le Organizzazioni Sindacali hanno pertanto intrapreso un percorso di trattativa e confronto, comparando i due contratti in questione (Federgasacqua e Federelettrica) senza perdere di vista la contestuale evoluzione della normativa contrattuale, a livello nazionale, sul fronte elettrico.

Altri significativi accordi sindacali sono stati stipulati nell'ambito del processo di efficientamento del Gruppo, che ha previsto nel 2001 trasformazioni aziendali di rilievo, quale lo scorporo del ramo di azienda relativo all'attività di gestione del cliente e la costituzione della società Voi-noi, dedicata alla customer care e allo sviluppo di nuovi servizi.

La riorganizzazione delle attività nel settore dell'Illuminazione Pubblica, intrapre-

## Il Contratto Unico del settore elettrico

Il 25 luglio 2001 le Parti, a livello nazionale, hanno raggiunto un'ipotesi di accordo per l'adozione di un contratto collettivo nazionale di lavoro unico nel settore elettrico.

A seguito dei processi di liberalizzazione e di privatizzazione del mercato elettrico, che impongono alle aziende obiettivi di efficientamento per preservare redditività ed equilibrio finanziario, si sono unificate le regole e le retribuzioni di lavoratori dipendenti che operano nello stesso campo di attività, si sono cioè rese omogenee le tutele e le garanzie sul lavoro.

Il nuovo contratto introduce delle innovazioni per disciplinare con strumenti efficaci la flessibilità in entrata nel mercato del lavoro, interviene nei casi di cessione, trasformazione e ristrutturazione aziendale (con l'indicazione del confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali), semplifica la normativa di riferimento riepilogando, all'art. 35, tutte le nozioni di retribuzione e le voci di indennità e compensi di origine contrattuale.

Il Contratto Unico di settore contribuisce, insieme alla clausole sociali già sottoscritte, a rendere più agevoli le cessioni di azienda e di ramo d'azienda previste dal Decreto Bersani; la sua applicazione, inoltre, una volta definiti alcuni profili non univoci di successione contrattuale, genererà ricadute positive per le aspettative di riduzione del costo del lavoro.

### La clausola sociale

Per avviare la liberalizzazione del mercato all'interno di regole certe, che garantiscano i diritti dei lavoratori e favoriscano lo sviluppo sociale ed economico delle imprese, Enel, Cgil, Cisl e Uil e le Organizzazioni Sindacali Nazionali di categoria hanno firmato nel settembre 1999, con il Ministero dell'Industria, la **clausola sociale**, che fissa obblighi per il Governo e per i futuri acquirenti, disciplinando aspetti industriali e occupazionali, e che rappresenta lo strumento essenziale per governare gli effetti sociali delle trasformazioni in atto con il coinvolgimento delle Parti Sociali e la concertazione.

Nell'ambito di tale protocollo d'intesa, che è stato successivamente recepito in termini sostanziali anche da Federelettrica (la Federazione delle imprese elettriche locali), si sono prodotti accordi per il trasferimento di rami d'azienda da Enel alle imprese elettriche locali, (Acea è stata la prima), per la prevista unificazione delle reti di distribuzione in ambito comunale.

In particolare, nel giugno 2001, le parti hanno firmato un accordo che rende operativa la clausola sociale a salvaguardia dei trattamenti contrattuali economici, assistenziali, di tipo culturale e ricreativo, di previdenza integrativa e sindacale già in essere per i lavoratori di Enel che passano ad Acea, inserendoli in un percorso concordato di armonizzazione.

## Contenzioso

Per quanto riguarda i contenziosi aventi a oggetto le revisioni d'inquadramento si conferma la linea di tendenza degli ultimi anni, che esprime una moderata ma progressiva contrazione, se valutata nel lungo periodo, del numero delle cause intentate. In ordine al loro esito, si riscontra un netto incremento del numero di cause definite in modo favorevole alla Società.

Per quanto riguarda i contenziosi relativi al ricalcolo delle competenze di fine lavoro (indennità di anzianità, tfr ecc.) nell'ultimo anno le cause intentate sono sensibilmente diminuite.

Per quanto concerne le numerose vertenze sindacali ancora aperte, l'obiettivo, per l'anno 2002, è imprimere una sensibile accelerazione alla loro soluzione.

sa nel 2001 con la creazione di squadre operative polyvalenti, a fronte della precedente operatività di tipo specialistico, ha previsto la firma di un accordo sindacale e l'impegno a una verifica periodica. Tale accordo ha consentito il mantenimento degli organici esistenti, dei livelli salariali e professionali e l'efficientamento del servizio.

In conseguenza della messa in liquidazione della società Tesima (partecipata da Acea SpA al 19,20% e specializzata nel supporto tecnico ai gestori di servizi a rete), è stato raggiunto un accordo sindacale con cui Acea si è impegnata ad assumere, nell'ambito del Gruppo, 27 persone. Inoltre, coerentemente con le regole vigenti in materia di trasferimento in altro ramo d'azienda, l'affidamento del servizio di fognatura del Comune di Roma determinerà il transito in Acea Ato 2 di unità attualmente adibite al servizio con applicazione del contratto idrico e dei trattamenti integrativi (accordo 12 novembre 2001).

Per effetto, infine, dell'assunzione del servizio di rilievo delle infrastrutture del sottosuolo urbano e del controllo delle caldaie autonome, Acea Luce ha assunto a tempo indeterminato 18 ex LPU (lavoratori di pubblica utilità), che potranno essere successivamente ricollocati anche in altre Società del Gruppo.

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo Acea è salito al 79,7% (dal 74% del 2000), in coerenza con l'intensità e l'importanza delle trattative che hanno interessato il Gruppo nell'ultimo anno.

## Fondo Pegaso 2001

L'attività del fondo Pegaso, costituito su base volontaria per assicurare copertura pensionistica aggiuntiva ai dipendenti delle Utilities, ha proseguito nel 2001 l'attività di raccolta e promozione delle adesioni al fondo.

Il Consiglio di Amministrazione di Pegaso, in carica dal 15/2/2000, ha provveduto a selezionare 3 gestori finanziari con l'incarico di gestire il Patrimonio del Fondo e, secondo quanto indicato nel D.Lgs.n.124/93, ha inviato la richiesta di approvazione alla CO.VI.P. – Comitato di Vigilanza sui fondi Pensione – (che nel 2002 ha concesso l'autorizzazione).

Al 31 dicembre 2001 risultano iscritti al fondo Pegaso 2.037 dipendenti del Gruppo Acea, di cui 565 ex Enel.

## Soci che hanno usufruito dei servizi

	2000	2001
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.150	1.340
soci che hanno partecipato a iniziative sportive	740	810
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	-	230
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	292	330
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	40	32
soci interessati a ratei assicurativi	1.640	1.850
soci interessati a ratei per acquisti	320	310
soci iscritti al T. C.I.	110	115
soci partecipanti a visite culturali	500	720
soci interessati ad attività teatrali	350	420
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	790	552
soci iscritti a servizi polispecialistici	350	370
soci fruitori delle convenzioni con Laboratori clinici	660	600
soci che hanno beneficiato del "dono della befana"	1.295	1.250

### Attività sociali

Nel 2001 il CRA (Circolo Ricreativo Aziendale) ha potuto beneficiare di contributi associativi pari a 1.739,21 migliaia di Euro, destinati all'organizzazione di attività ricreative e assistenziali, mentre ammontano a circa 56 migliaia di Euro i ricavi derivanti dallo sfruttamento delle strutture sportive.

A fronte di una riduzione del numero dei soci, si conferma nel 2001 la vitalità del Circolo e l'incremento dell'interesse dimostrato verso le attività culturali, sportive e turistiche. Le attività ricreative e umanitarie includono:

#### Sport e promozione ragazzi

E' proseguita l'attività sportiva per adulti e l'organizzazione di centri estivi e punti verdi per bambini e ragazzi anche attraverso l'attuazione di una politica di decentramento che consente il rimborso delle spese sostenute per l'utilizzo di centri sportivi ubicati fuori dal centro cittadino. Complessivamente, per le attività sportive e per il "dono della befana", è stata sostenuta nel 2001 una spesa di circa 80.000 Euro.

#### Attività culturali

Notevole sviluppo hanno registrato le attività legate alle visite culturali guidate ai monumenti della città e alle esposizioni artistiche. In aumento risulta anche la fruizione di spettacoli teatrali.

Nel 2001 è stato organizzato, presso la struttura di Rivisondoli, un corso di lingua inglese e numerosi contributi sono stati elargiti per consentire ai figli dei dipendenti di usufruire di settimane di soggiorno-studio in Inghilterra.

Per attività culturali la spesa è stata di circa 25.000 Euro.



### Interventi di solidarietà

Gli interventi di solidarietà gestiti dal CRA nel 2001 ammontano a circa 5.000 Euro e sono stati prevalentemente indirizzati all'acquisto di biglietti per spettacoli teatrali (il cui incasso è devoluto ad associazioni di beneficenza); al contributo alla Comunità di S. Egidio per l'organizzazione di pranzi per le fasce deboli; al contributo, tramite trattenuta in busta paga o esborso diretto, a favore di Associazioni per la cura di particolari malattie.

### Attività "commerciali"

E' proseguito il sostegno offerto ai soci per acquisti rateizzati, per l'utilizzo di officine meccaniche, per la stipula di assicurazioni e altre operazioni.

Per quanto riguarda le **attività assistenziali e di copertura assicurativa**, il CRA continua a garantire ai soci<sup>(30)</sup> e ai loro familiari la copertura sanitaria attraverso l'opportunità di stipulare polizze con primarie Società di assicurazione e con l'attivazione di convenzioni agevolate presso ambulatori polispecialistici e strutture sanitarie private.

E' inoltre offerta ai portatori di handicap, e a coloro che hanno a carico persone in tale situazione, la possibilità di ottenere gratuitamente, o con agevolazioni, prestazioni specialistiche presso ambulatori convenzionati.

Nel luglio 2001 ai dipendenti Acea provenienti da Enel è stata offerta la possibilità di scegliere tra il mantenimento dell'adesione all'ARCA (presso Enel) e l'adesione al CRA.

<sup>(30)</sup> Per quanto riguarda i dipendenti assunti dopo il 2000 con contratto Federgasacqua, per i quali non è attualmente prevista la possibilità di accedere alle attività assistenziali, sono in corso attività per risolvere la situazione.

## L'ANMIC Acea

L'ANMIC è l'**Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili**, riconosciuta dallo Stato, presente in Acea da circa 35 anni.

Nelle Società di Acea un dipendente, nominato dal Presidente Provinciale dell'Associazione, svolge le funzioni di responsabile del gruppo e si occupa pertanto della tutela e del rispetto dei diritti degli associati e fornisce agli stessi attività di servizio.

Acea adempie agli obblighi di legge, provvedendo al collocamento obbligatorio dei portatori di handicap, rispettando le aliquote protette riservate nell'ambito delle assunzioni annuali, di concerto con l'Ufficio Provinciale di collocamento obbligatorio al Lavoro.

In totale nel 2001, gli iscritti all'ANMIC di Acea sono stati 71, con un lieve incremento rispetto al 2000.

2000	2001
42 dipendenti	49 dipendenti
12 familiari	17 familiari
4 pensionati	5 pensionati
58 iscritti	71 iscritti

Il Gruppo ANMIC di Acea si avvale, per comunicare con gli associati, di due bacheche aziendali e di due periodici esterni; utilizza una stanza di riferimento, assegnata all'associazione, e ha realizzato uno spazio sulla rete informatica aziendale chiamato "Acea handicap" con accesso libero, che contiene tutta la documentazione e l'informazione in materia.

In sintesi, nel 2001 in continuità con l'impegno assunto a partire dagli anni precedenti, l'ANMIC si è occupata delle questioni seguenti:

- eliminazione totale delle barriere architettoniche presenti all'interno e all'esterno degli uffici e degli ambienti di Acea, a vantaggio del personale interno e dei clienti portatori di handicap;
- realizzazione dello sportello handicap nel salone del pubblico, che consente ai clienti portatori di handicap di ottenere le prestazioni richieste con priorità assoluta;
- realizzazione dei servizi igienici riservati e di parcheggi interni, destinati ai dipendenti con gravi problemi motori, ed esterni, per i clienti;
- accesso consentito anche agli ascensori riservati e alle porte allarmate.

Inoltre, l'ANMIC, tramite il CRA ha realizzato nel corso del 2001, varie convenzioni con alcuni poliambulatori specialistici, che consentono agli associati e ai loro familiari di ottenere prestazioni gratuite o fortemente agevolate.

In rappresentanza dei dipendenti invalidi, l'ANMIC partecipa agli incontri con Acea ed è il riferimento aziendale per le problematiche relative alla tutela e al rispetto dei diritti e delle necessità dei portatori di handicap.



## Associazione Medaglie d'Oro

L'Associazione delle Medaglie d'Oro riunisce 1.909 iscritti; ne fanno parte coloro che hanno trascorso almeno 25 anni di lavoro in Acea, pensionati e simpatizzanti che vogliono continuare, attraverso l'Associazione, a mantenere vivo il senso di appartenenza e il vincolo di solidarietà con il tessuto umano di Acea. L'Associazione, che vive con le quote associative, il contributo dell'Azienda e i liberi contributi, offre assistenza e tutela ai soci in difficoltà e attua iniziative di tipo turistico, culturale e sociale e di promozione.

## Comunicazione interna

Accanto alla tradizionale comunicazione aziendale di tipo cartaceo – ordini di servizio, affissi e distribuiti negli uffici – Acea utilizza, a partire dal 1° dicembre del 2001, il portale **Intranet**, uno strumento informatico di comunicazione interna che, in questa fase sperimentale, si connota prevalentemente quale bacheca elettronica.

Nel portale vengono, tra l'altro, presentati: gli ordini di servizio e i comunicati, i bilanci (economico, sociale e ambientale), i codici e le norme aziendali, la rassegna stampa, l'elenco dei dirigenti, del personale dipendente, le associazioni e i servizi, l'house organ AceaNews, alcuni elementi sulla sicurezza (D. Lgs. n. 626/94) e i link e siti utili per la consultazione.

È istituito un Comitato interno di redazione con il compito di vagliare le informazioni e la documentazione da mettere sul portale. I documenti e i dati pubblicati si trovano sempre nella loro ultima versione e sono accessibili a tutti i dipendenti forniti di un computer e del sistema interno di posta elettronica.



Altri strumenti di comunicazione sono:

- Aceanews, l'house organ che ha ripreso la sua attività, con una rinnovata veste grafica, nel maggio 2001: la redazione è periodica, di regola mensile, e si occupa dell'informazione nel Gruppo Acea e della promozione delle iniziative interne e di contorno (per es. del Comune);
- le sessioni di ascolto stakeholder interni ed esterni, periodicamente effettuate;
- i questionari a verifica della qualità e/o dell'efficacia di alcuni progetti.

# Gli azionisti e i finanziatori

In milioni di Euro	2000	2001
Utile distribuito	20,84	38,24
Oneri finanziari	37,18	55,68
Utile di terzi	2,53	(1,95)
<b>TOTALE</b>	<b>60,56</b>	<b>91,97</b>
Incidenza sul Valore Aggiunto	13%	17%

Alla remunerazione dei finanziatori è stato destinato il 17% del Valore Aggiunto; il notevole incremento rispetto al dato del 2000 è da attribuirsi sia al maggiore dividendo distribuito agli azionisti, sia al maggiore volume degli interessi passivi maturati verso i finanziatori.

*In un contesto particolarmente difficile per le Borse mondiali, sensibile a dinamiche spesso legate da valutazioni oggettive sulle performance societarie, Acea punta, oltre che sulla sua solidità, sulla comunicazione per offrire ai propri investitori ogni informazione utile a misurare il valore del Gruppo e la sua crescita, in una visione di medio-lungo periodo. Il rating attribuito dalle Agenzie testimonia la riconosciuta solidità del Gruppo e gli operatori della finanza etica iniziano a valutarne le performance anche sotto il profilo della responsabilità socio-ambientale.*

## Linee politiche e valori di riferimento

Il Gruppo Acea si impegna nelle proprie strategie di crescita coniugando business ed etica, perseguendo cioè la creazione di valore senza perdere di vista la responsabilità socio-ambientale, quale attitudine in grado di creare, a sua volta, ricadute positive in termini di competitività e di maggiore fiducia riposta nell'impresa da parte del contesto sociale ed economico. Nel rapporto con gli azionisti e i finanziatori, il Gruppo Acea pone particolare attenzione ai principi di *correttezza* e *trasparenza* assicurando informazioni esaurienti e dettagliate.

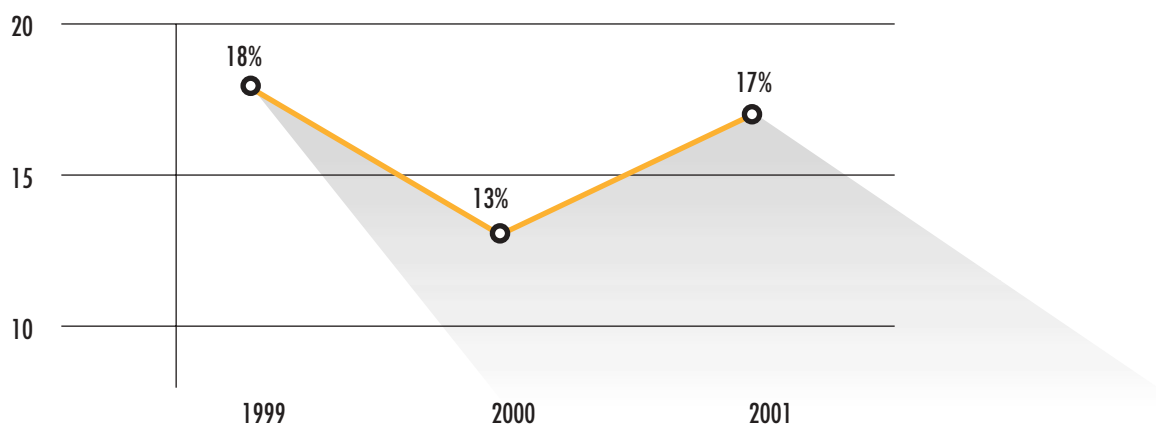
Il principio di *equità* garantisce il medesimo impegno nella crescita e nel mantenimento della solidità aziendale.

*«Nei confronti degli azionisti, siano essi proprietari di grandi o di piccole quote, il dovere etico non si esaurisce nello scrupoloso adempimento degli obblighi di informazione previsti dal diritto societario. Acea, infatti, è tenuta a rendersi concretamente disponibile come fonte di informazioni supplementari – anche in riferimento ad attività, risultati, programmi approvati dal Consiglio di Amministrazione e quant'altro di interesse dei Soci – purché non ricadenti nel segreto industriale, nel rispetto della normativa Consob»*

(in *Carta dei Valori*).



## Percentuale di Valore Aggiunto distribuita agli azionisti e ai finanziatori



### L'ascolto di azionisti e investitori

Dalle sessioni di ascolto degli stakeholder realizzate nel corso del 2001, le interviste rivolte ai rappresentanti degli azionisti hanno evidenziato qualche elemento di preoccupazione legato fondamentalmente al valore del titolo, inferiore al livello di collocamento iniziale, e l'attesa di risultati in linea con le aspettative generate. Le strategie di sviluppo del Gruppo vengono valutate in modo positivo, in particolare modo viene sottolineata l'importanza delle attività di core business e del radicamento territoriale quali punti di forza da mantenere saldi, sebbene vengano egualmente apprezzati i progressi del Gruppo sia nell'ampliamento della gamma di servizi offerti sia nell'espansione all'estero, a testimonianza della buona capacità di operare sul mercato. Gli analisti finanziari e i gestori di fondi hanno sottolineato l'importanza di previsioni accurate in grado di motivare adeguatamente eventuali scostamenti rilevanti, al fine di ottenere la fiducia degli operatori e mantenere alto il livello di credibilità dell'azienda.

### I principali indicatori finanziari

<b>Redditività del capitale proprio:</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
R.O.E.= Utile netto/ Patrimonio netto	3,7%	3,6%
<b>Redditività del capitale investito:</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
R.O.I. = Reddito operativo/Capitale investito netto	5,7%	5,6%
M.O.L. (in migliaia di Euro)	220	279

*L'indice che esprime la redditività del capitale proprio investito (R.O.E.) e l'indice che misura la redditività operativa dell'intero capitale investito – proprio e di terzi – (R.O.I.), nel 2001, evidenziano sostanziale stabilità anche a fronte del forte impegno sostenuto dal Gruppo per l'acquisizione del ramo d'azienda Enel per la distribuzione elettrica a Roma e il permanere di condizioni tariffarie, imposte dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, non favorevoli.*

## I soci di Acea SpA

Nel corso del 2001 il capitale sociale di Acea pari a 2.129.649 milioni di lire è stato convertito in 1.098.899 migliaia di Euro, mediante arrotondamento per difetto e imputazione della differenza a riserva legale. In conformità alla normativa, la delibera di conversione, assunta dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, è stata comunicata alla prima Assemblea degli azionisti successiva alla seduta del Consiglio.

Gli azionisti dipendenti, attenti osservatori dell'andamento del titolo nel mercato borsistico, si sono riuniti in associazioni, di cui una, l'APA (Associazione Piccoli Azionisti), è anche riconosciuta ai sensi di legge.

Nel 2001 è stato inserito nell'articolo 13 dello Statuto Sociale di Acea SpA il comma seguente: «al fine di facilitare la raccolta di deleghe presso gli azionisti dipendenti della Società e delle sue controllate, associati ad Associazioni di azionisti che rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia, secondo termini e modalità fissati dal Consiglio di Amministrazione direttamente o a mezzo di propri delegati, sono messi a disposizione appositi spazi per la comuni-

cazione e lo svolgimento dell'attività di raccolta di deleghe».

### La remunerazione dei soci

Nel 2001 è stato assegnato ai soci un dividendo complessivo di circa 38 milioni di Euro (+80% rispetto al dividendo 2000), pari a 0,18 Euro per azione. Dal punto di vista contabile l'importo è stato prelevato in maggior parte dalla Riserva per plusvalenza da scorporo, formata in sede di destinazione degli utili dell'esercizio 1999 e, in via residuale, da una riserva straordinaria formata in sede di destinazione dell'utile 2000.

## Ammontare e composizione del capitale sociale di Acea SpA al 31/12/2001

Capitale Sociale (in migliaia di Euro)	1.098.899
Comune di Roma	51%
Mercato indistinto	47%
Atel SA	2%
Capitalizzazione in Borsa al 31/12 (in migliaia di Euro)	1.617.468

## Investor Relations

### L'andamento del titolo Acea in Borsa

Nel 2001 i mercati internazionali sono stati caratterizzati da un andamento sostanzialmente negativo anche se in alcuni momenti si sono verificati recuperi non marginali. Fattori determinanti sono stati il forte ridimensionamento delle quotazioni delle società di telecomunicazioni e l'andamento dei mercati statunitensi. Le Borse mondiali hanno inoltre risentito dei noti attentati terroristici dell'11 settembre, registrando perdite rilevanti in una fase già delicata dell'economia internazionale.

In tale contesto, il titolo Acea ha registra-

## La remunerazione dei soci di Acea SpA

N. azioni totale	212.964.900
Dividendo complessivo	€ 38.236.716
N. azioni detenute dal Comune di Roma	108.611.150
Dividendo Comune di Roma	€ 19.550.007
N. azioni detenute dal mercato	103.815.050
Dividendo mercato	€ 18.686.709
N. azioni proprie(*)	538.700

(\*) Detenute al momento della distribuzione dell'utile.

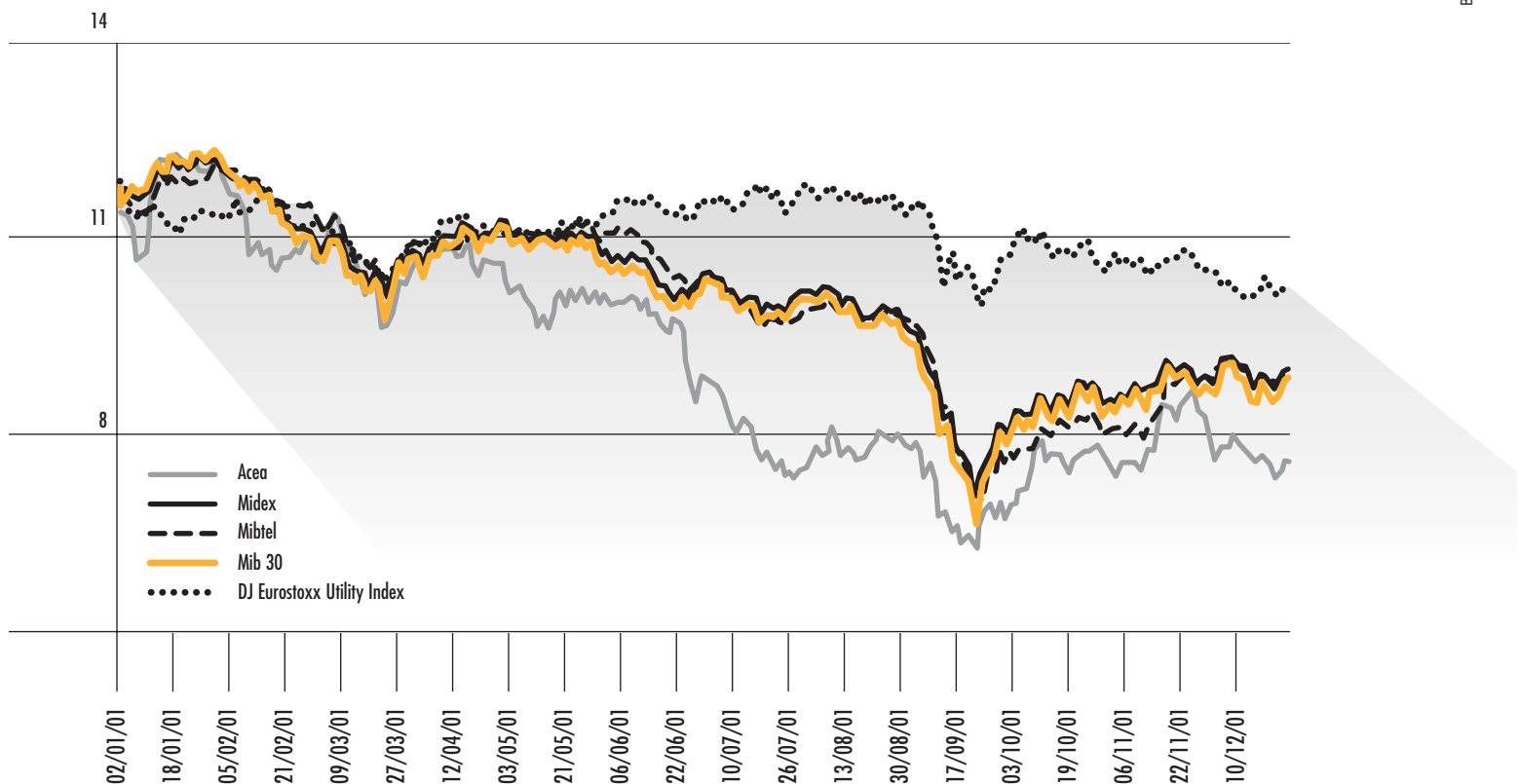
## Le altre società quotate: Acquadotto De Ferrari Galliera e Nicolay

	De Ferrari Galliera	Nicolay	
N. azioni	Ordinarie: 22.376.852	Ordinarie: 13.418.832	
	Risparmio: 15.063.148	-	
Utile 2001 €	4.087.641	1.289.883	
Dividendo €	Ordinarie: 2.385.763,16(*)	1.073.507	
	Risparmio: 1.687.072,58	-	
€ per azione	Ordinarie: 0,107	0,08	
	Risparmio: 0,112		

(\*) Sono escluse dal calcolo le 80.000 azioni proprie

to il 31 dicembre 2001 un prezzo di chiusura pari a 7,575 Euro. Nel corso dell'anno il valore massimo di 12,243 Euro è stato raggiunto a gennaio, il valore minimo di 6,271 Euro nel mese di settembre.

Nel 2001 il Mibtel è diminuito del 23,39%, il Midex del 24,01%, il Mib30 del 24,85% e il DJ Eurostoxx Utility del 9,89% come evidenziato nel grafico seguente:





Il 3 dicembre 2001 Acea è entrata a far parte di tutti gli indici MSCI (Morgan Stanley Capital International) in cui è presente l'Italia o il settore di appartenenza, indici che, essendo costruiti nello stesso modo in tutti i Paesi, consentono agli investitori di comparare la performance dei titoli nei diversi mercati, Paesi e settori di attività.

Nel 2001 si è mantenuta alta l'attenzione rivolta ad Acea da parte degli analisti italiani ed esteri; Cazenove, Goldman Sachs e Mediobanca hanno iniziato la copertura del titolo.

Complessivamente sono circa 20 i brokers che pubblicano con continuità studi e ricerche sulla Società.

Si sono intensificati, nel 2001, i contatti con analisti e gestori di fondi impegnati a valutare i titoli quotati e a comporre i loro portafogli anche sulla base della performance sociale e ambientale delle aziende. Il Gruppo Acea, grazie al monitoraggio effettuato sulle principali variabili che

consentono di misurare tale performance, ormai da quattro anni, in occasione della redazione del *Bilancio Sociale* e del *Rapporto Ambientale*, ha potuto rispondere efficacemente ad alcuni questionari ricevuti durante l'anno. Per il 2002 si attendono pertanto i primi riscontri dei rapporti attivati con il mondo della finanza etica.

Nel 2001 le attività di Investor Relations sono state strutturate all'interno della nuova Direzione Economia e Finanza favorendo una più stretta connessione delle attività con quelle dell'Unità Bilancio. Da questi uffici sono state seguite le attività di informazione verso la comunità finanziaria, in particolare nel mese di giugno hanno avuto luogo la presentazione agli analisti del Business Plan (2001-2005) del Gruppo e un road-show in Italia e in Europa; a settembre è stata inoltre effettuata una conference call per presentare al mercato finanziario italiano i risultati della *Relazione semestrale 2001*.

## Acea e il sistema creditizio

La posizione finanziaria netta è influenzata dal finanziamento per l'acquisto della rete di distribuzione romana dell'Enel e, in misura minore, dalla realizzazione degli investimenti in Perù.

E' opportuno rilevare che al netto del fabbisogno per l'acquisizione della rete Enel si è registrato un miglioramento della posizione finanziaria netta, rispetto al 2000, di 75 milioni di Euro.

Al tempo stesso si è operato per realizzare una correlazione più forte tra fonti e impieghi dal punto di vista della scadenza: in tal senso la conversione in fonti a medio-lungo termine delle linee di credito a breve ha determinato una riduzione della posizione finanziaria netta a breve termine di oltre 100 milioni di Euro.

Il 2 luglio 2001 Acea ha presentato alla comunità nazionale e internazionale l'operazione di finanziamento per l'acquisizione, da parte di Acea Distribuzione SpA, del ramo d'azienda di Enel Distribuzione SpA concernente le attività di distribuzione di energia elettrica e di vendita ai clienti vincolati, relativamente ai territori dei comuni di Roma e Formello.

L'acquisto della rete di distribuzione dell'Enel è stato finanziato in parte da Acea SpA, con ricorso a linee di credito a breve (Euro 85.215.388), che sono state utilizzate per il pagamento di un anticipo del 15%, successivamente convertito in un aumento di capitale sociale di Acea Distribuzione sottoscritto da Acea SpA e, per il residuo del prezzo di acquisto (Euro 482.887.201), con un finanziamento a lungo termine (20 anni più un anno e mezzo di preammortamento) erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti ("CDP") ad Acea Distribuzione SpA (quale soggetto gestore di pubblici servizi) a un tasso fisso (5,5%).

A garanzia del mutuo è stata emessa una fideiussione bancaria per un importo di 542.279.744 Euro (che tiene conto anche di eventuali interessi e indennità di mora)

## Posizione finanziaria netta del Gruppo Acea

In migliaia di Euro	31/12/2000	31/12/2001
Posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	(193.920)	(822.112)
Posizione finanziaria netta a breve termine	(320.951)	(217.674)
Totale posizione finanziaria netta	(514.871)	(1.039.786)
Totale patrimonio netto	1.309.592	1.338.292

e una durata di 7 anni, formalmente rilasciata da due banche italiane (le “Fronting Banks”), Credito Italiano SpA (Gruppo Unicredito Italiano) e Banca OPI SpA (Gruppo San Paolo-IMI), ma sostanzialmente controgarantita da una pluralità di banche (“guarantors”) che hanno aderito a una sindacazione sul mercato finanziario internazionale condotta da Citibank NA con l’ausilio dell’Unità di Finanza di Acea SpA. Quest’ultima, a disciplina dei rapporti tra Citibank NA, le due Fronting Banks e tutto il pool dei guarantors, nonché degli impegni e obblighi di Acea Distribuzione SpA, ha inoltre negoziato uno specifico contratto su legge inglese “Guarantee Issuance Facility”.

Il finanziamento descritto rappresenta la prima operazione del genere destinata dalla CDP alla realizzazione di un’acquisizione, e ha pertanto sancito l’ingresso dell’Ente nel finanziamento di progetti di investimento. Al contempo, l’operazione strutturata nel suo complesso rappresenta certamente un’innovazione nella storia finanziaria di Acea, non soltanto per le caratteristiche tecniche del mutuo, competitivo sia in termini di tasso che di durata (consentendo di attutire notevolmente lo sfasamento temporale fra scadenza del

finanziamento e durata della concessione), ma anche per il successo della sindacazione della garanzia bancaria al quale hanno contribuito il notevole standing creditizio di Acea – testimoniato dagli elevati rating assegnati alla Società da Standard & Poor’s e Fitch – e le buone relazioni con il mercato nazionale ed estero, fattori che hanno consentito di ottenere condizioni particolarmente favorevoli.

### Rating

Nel 2001 l’Agenzia di rating Standard & Poor’s (S&P) ha confermato il rating a medio-lungo termine AA-, ponendo Acea al secondo posto in Italia per merito creditizio nel settore industriale, dietro la sola ENI (che tuttavia appartiene a un altro comparto di attività); Fitch ha ritoccato la sua valutazione, attribuendo ad Acea un

rating a medio-lungo termine A+, in linea con un giudizio più prudente in generale sulle Utilities. Al contrario S&P ha valutato ancora una volta positivamente la capacità di Acea di generare flussi di cassa tali da assicurare la costante copertura di tutti gli oneri finanziari derivanti dall’acquisizione della rete di distribuzione romana dell’Enel. S&P, il cui giudizio costituisce un “benchmark” per la determinazione dei tassi di interesse sui finanziamenti ottenuti da Acea sul mercato del credito, si è infatti espressa favorevolmente sulle innovative modalità di strutturazione dell’operazione di finanziamento della rete Enel. E’ opportuno mettere in luce che la conferma del rating da parte di S&P è avvenuta in un quadro di generale declassamento (“downgrading”) di moltissime società quotate.

	Rating S&P	Rating Fitch
Debito a lungo termine:	AA-	A+
Debito a breve termine (*):	A-1+	F1+

(\*) Gli indicatori relativi al debito a breve termine sono equivalenti; la diversità è dovuta alla differente simbologia adottata da Fitch/IBCA rispetto a S&P.

In milioni di Euro	2000	2001
Ammortamenti	103,13	123,97
Svalutazioni	6,12	7,37
Accantonamenti per rischi	2,68	6,56
Utile non distribuito	48,79	47,56
<b>TOTALE</b>	<b>160,72</b>	<b>185,46</b>
Incidenza sul Valore Aggiunto	35%	35%

All'impresa è stato destinato il 35% del Valore Aggiunto, dato stabile rispetto al 2000

*L'acquisizione del ramo aziendale di distribuzione elettrica dell'Enel a Roma ha dominato la scena degli investimenti del Gruppo, che sono stati tuttavia significativi anche nel settore idrico, e in modo particolare finalizzati allo sviluppo delle attività all'estero, registrando un ammontare complessivo superiore del 50% rispetto al 2000.*

## Linee politiche e valori di riferimento

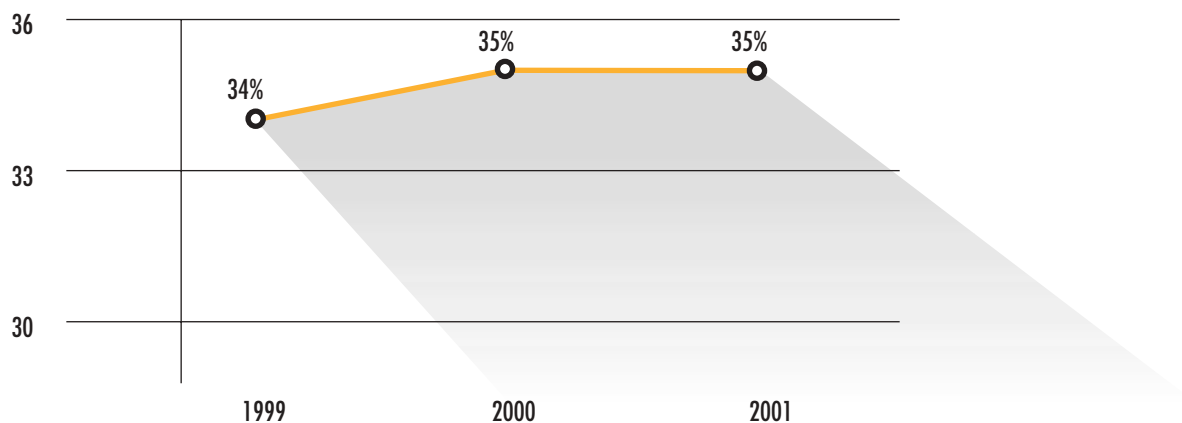
Il Gruppo fa leva sui principi di *trasparenza e correttezza* nella gestione dell'impresa e sulla volontà di acquisire competitività nel mercato richiamandosi ai fondamenti della responsabilità sociale. L'incremento della qualità dei servizi, l'impegno nel controllo degli impatti ambientali, la tensione continua al miglioramento delle performance sociali oltre che ambientali, l'interazione costruttiva con gli altri attori locali per l'efficacia degli interventi sul territorio costituiscono importanti criteri di riferimento per le strategie imprenditoriali del Gruppo Acea e per la pianificazione degli investimenti.

*«Acea, alla luce del nuovo scenario generato dall'evoluzione della normativa verso una progressiva apertura dei mercati, si impegna a cogliere le nuove opportunità che si profilano, in termini di efficienza e miglioramento della gamma e della qualità dei servizi offerti e adotta principi di correttezza, lealtà e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori del mercato» (in Carta dei Valori).*





## Percentuale di Valore Aggiunto distribuito all'impresa



### L'autofinanziamento

Il flusso monetario generato dalle attività di esercizio 2001 a vantaggio dell'impresa ammonta a 185,46 milioni di Euro con un incremento in termini assoluti del 15% rispetto al 2000.

L'aumento degli ammortamenti è da porre in relazione con il forte incremento delle immobilizzazioni iscritte nell'attivo patrimoniale – specialmente di quelle materiali (+ 612 milioni di Euro) –, dovuto principalmente all'acquisto del ramo d'azienda ex Enel.

Gli accantonamenti per rischi sono destinati, per oltre il 90%, al Fondo rischi per vertenze giudiziarie: gli stanziamenti a tale fondo riflettono la migliore stima pos-

sibile circa gli esiti del contenzioso in corso, sulla base degli elementi a disposizione<sup>(31)</sup>. Il maggiore accantonamento rispetto al 2000 deriva dalla necessità di ricostituire, almeno in parte, le disponibilità del Fondo, diminuite a seguito degli utilizzi 2001.

L'accantonamento al Fondo svalutazione crediti tiene conto, sulla base di opportune valutazioni e analisi storiche, del rischio di inesigibilità di alcuni crediti verso i clienti.

Il positivo risultato economico conseguito dal Gruppo nel 2001, pari a circa 48 milioni di Euro, è stato interamente destinato ad autofinanziamento.

<sup>(31)</sup>L'ottimismo maturato circa gli esiti di buona parte delle cause in corso ha portato a un ridimensionamento dell'entità complessiva del Fondo.

## Gli investimenti

Nel 2001 Acea ha ammortizzato il proprio capitale investito per 123,97 milioni di Euro: l'incremento del 20% degli ammortamenti effettuati, rispetto al 2000, riflette la positiva dinamica degli investimenti.

Trascorso l'anno del Giubileo, nel 2001 gli investimenti del Gruppo Acea sono in forte crescita (+ 53% rispetto al 2000), pari a un importo di 171 milioni di Euro, senza considerare i circa 570 milioni di Euro impiegati per l'acquisto del ramo d'azienda Enel, che ha comportato l'integrazione della rete elettrica romana e il raddoppio dei clienti Acea.

Gli investimenti del settore produzione **energia** (5,5 milioni di Euro, inclusi nel dato relativo ad Acea SpA), sono riferiti principalmente a manutenzioni straordinarie delle Centrali; quelli relativi all'attività di distribuzione (circa 88 milioni di Euro), comprensivi degli interventi effettuati nel secondo semestre sulla porzione di rete acquistata dall'Enel, riguardano la manutenzione e l'ampliamento della rete secondaria, l'interramento di linee e la ricostruzione di alcune cabine primarie.

Gli interventi nel campo dell'illuminazione pubblica (circa 2,6 milioni di Euro, inclusi nel dato relativo ad Acea SpA) si riferiscono alla ristrutturazione dei punti luce e della rete; in tale ambito occorre anche citare gli interventi effettuati per conto del Comune di Roma (per i quali il

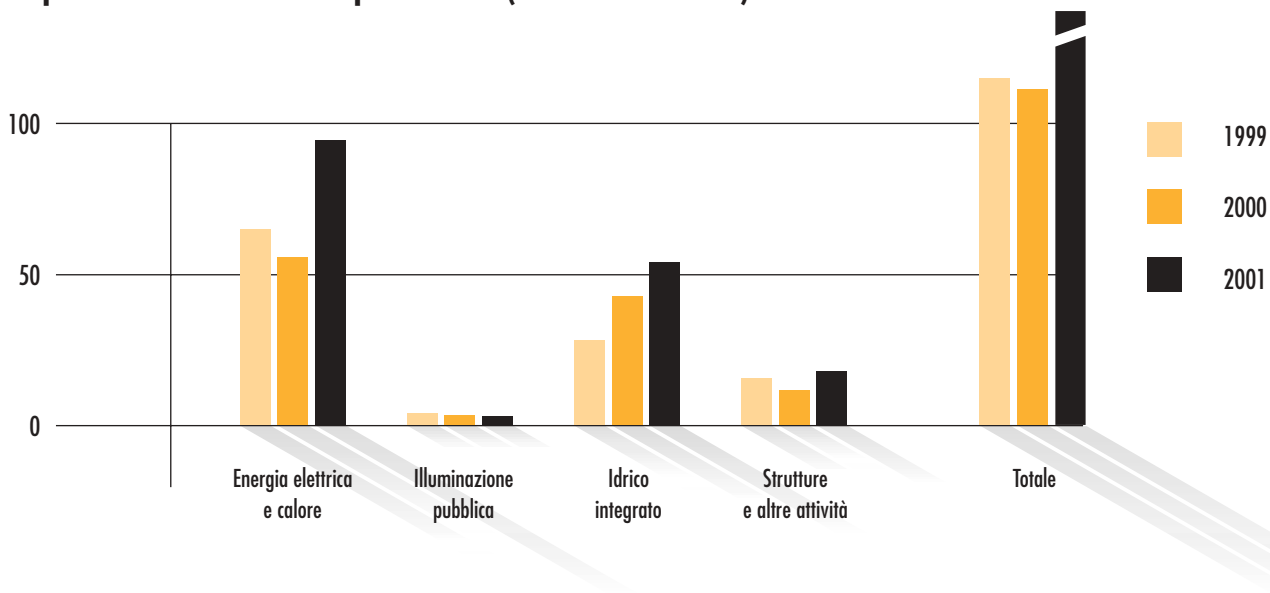


### Ripartizione investimenti per Società (in milioni di Euro) <sup>(32)</sup>

Società	Investimenti 2000	Investimenti 2001
Acea SpA	16,71	16,74
Acea Distribuzione SpA	46,62	88,31
Acea Trasmissione SpA	3,49	0,09
Acea Ato 2 SpA	27,07	30,45
Voinoi SpA		7,66
LaboratoRI SpA		0,32
TOTALE Società ex Acea SpA	93,89	143,57
Altre Società	17,53	27,43
<b>TOTALE Gruppo Acea</b>	<b>111,42</b>	<b>171,00</b>

<sup>(32)</sup>I dati sono al lordo del personale capitalizzato e degli oneri accessori sostenuti per l'acquisizione della rete ex Enel di Roma.

## Ripartizione investimenti per settore (in milioni di Euro)



contratto di servizio prevede la rifatturazione sulla base del costo sostenuto) con particolare riferimento alla realizzazione di impianti di illuminazione nelle aree periferiche e alle prestazioni su richiesta (per un importo di oltre 53 milioni di Euro).

Per quanto riguarda il settore **idrico integrato**, gli investimenti sono cresciuti notevolmente, passando dai 42 milioni di Euro del 2000 ai 55 del 2001.

Anche in questo caso, come per l'illuminazione pubblica, è importante effettuare una distinzione tra gli investimenti del Gruppo, volti a migliorare l'efficienza degli impianti idrici e di depurazione, e gli interventi effettuati per conto di altri soggetti (lavori in conto terzi). I lavori espletati nel 2001 per conto del Comune di Roma hanno riguardato principalmente gli ampliamenti della rete nell'ambito del Piano di risanamento idrico sanitario delle borgate. Si segnala inoltre l'importante intervento che Acea sta realizzando, per conto della Regione Lazio, per la salvaguardia e il risanamento ambientale del-

l'Alta Valle dell'Aniene, zona in cui sono situate, peraltro, le sorgenti dell'Acqua Marcia.

Significativo è l'importo degli investimenti 2001 della Società peruviana Agua Azul, pari a circa 18 milioni di Euro<sup>(33)</sup>. Gli investimenti delle Società genovesi (oltre 5 milioni di Euro) sono stati indirizzati principalmente al rinnovamento degli impianti e al rafforzamento della sicurezza nei luoghi di lavoro<sup>(34)</sup>.

Per quanto riguarda gli interventi sulla "struttura", volti cioè a migliorare le infrastrutture materiali delle sedi aziendali e i sistemi di gestione del Gruppo, si segnalano gli investimenti tecnologici che riguardano il completamento della sostituzione dei sistemi gestionali e contabili preesistenti con un unico sistema informativo integrato.

<sup>(33)</sup> Per maggiori dettagli sugli interventi del Gruppo Acea all'estero vedi Allegato 2.

<sup>(34)</sup> Per maggiori dettagli vedi Allegato 1.

# Le Istituzioni

In milioni di Euro	2000	2001
Imposte dirette	30,08	29,21
Oneri sociali	45,50	50,90
Imposte indirette e patrimoniali	2,99	6,20
Quote associative	1,59	1,53
Contributi in conto esercizio		(9,39)
<b>TOTALE</b>	<b>80,17</b>	<b>78,45</b>
Incidenza sul Valore Aggiunto	17%	15%

84

*I rapporti tra il Gruppo Acea e i soggetti istituzionali di riferimento (Governo, Ministeri, Enti locali, Autorità e Federazioni) sono ispirati a principi di collaborazione, all'insegna del dialogo e della disponibilità in vista di risultati utili alla collettività. Ciò ha consentito di imprimere ulteriore efficienza ed efficacia alle attività d'impresa, incentrate sui servizi pubblici essenziali e quindi di particolare rilievo per il contesto sociale e ambientale.*

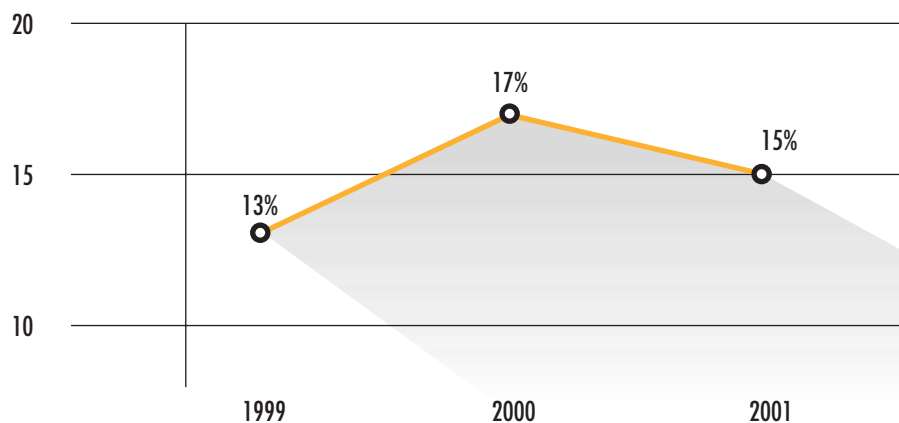
## **Alle Istituzioni è stato destinato il 15% del Valore Aggiunto.**

L'entità in valore assoluto del saldo corrisposto alle Istituzioni si mantiene costante rispetto all'importo registrato nel 2000. L'incremento della voce "imposte indirette e patrimoniali" è da riferirsi principalmente alla tassa sulla produzione idroelettrica, applicata – in ossequio al decreto Bersani – alle imprese produttrici-distributrici, in relazione all'utilizzo della rete di trasmissione nazionale. A parziale compensazione di tale incremento assumono rilievo, nel 2001, alcuni flussi positivi derivanti dalle Istituzioni come contributi in conto esercizio, tra essi vanno ricordati quello riconosciuto ai produttori che cedono energia al mercato vincolato (Uc2) e quello relativo alla Centrale di Tor di Valle (Cip 34).





## Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alle Istituzioni



### Linee politiche e valori di riferimento

L'interazione tra il Gruppo Acea e i diversi soggetti istituzionali si fonda, nella maggioranza dei casi, su interessi convergenti, data la peculiare natura dei servizi offerti (energia, acqua).

Acea è sempre più impegnata ad assumere apertamente il ruolo di impresa socialmente responsabile e attiva sul territorio; ciò è coerente sia con le finalità di crescita imprenditoriale sia con l'assunzione di un atteggiamento finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati, nel reale interesse della collettività.

I principi di collaborazione, *trasparenza*, *correttezza* e *spirito di servizio*, enunciati dal Gruppo Acea nella *Carta dei Valori*

sono funzionali anche allo svolgimento di un corretto scambio con il mondo istituzionale.

*«Acea persegue gli obiettivi di interesse generale indicati dalla Pubblica Amministrazione, nelle sue diverse funzioni di titolare del servizio, di Ente concedente, di regolatore dell'attività ed eventualmente, di partecipante al capitale sociale e li contempera con le esigenze di autonomia organizzativa e gestionale, proprie di qualsiasi operatore economico. Acea deve anche collaborare efficacemente con la Pubblica Amministrazione preposta alle attività di regolazione e controllo»* (in *Carta dei Valori*).



## L'ascolto delle Istituzioni

Le sessioni di ascolto degli stakeholder, nel 2001, hanno previsto interviste rivolte a diversi interlocutori istituzionali (rappresentanti di Enti locali, Ministeri, Autorità, Associazioni). Confermando la positiva tendenza riscontrata nel 2000, anche dagli incontri realizzati nel 2001 si è evidenziato un deciso apprezzamento delle attività svolte dal Gruppo Acea, in qualità di soggetto di riferimento nei settori energetico e idrico ambientale, e del loro sviluppo. Acea gode della reputazione di valido interlocutore e partner con il quale programmare progetti e iniziative di collaborazione. In particolare, i rappresentanti degli Enti locali e delle Autorità hanno sollecitato il Gruppo a continuare nell'impegno a rispondere alle esigenze delle realtà locali e al mantenimento dell'elevata qualità dei servizi erogati. Sono emersi, ad esempio, l'invito a rafforzare ulteriormente la presenza nella gestione idrica, creando una rete che integri i sistemi locali, e lo sprone a giocare un ruolo maggiormente trainante nei confronti di altre Public Utilities locali. Per la ricerca, viene suggerito di potenziare la sperimentazione di nuove tecnologie nella produzione di energia elettrica.

## Acea e le Istituzioni

Acea, con riferimento sia ai servizi elettrici sia ai servizi idrici, interagisce con le Autorità di settore e i Ministeri competenti, che svolgono attività di regolazione. Le principali istituzioni di riferimento per i servizi elettrici sono l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, il Ministero delle Attività Produttive – che ha provveduto nel 2001, in attuazione del decreto Bersani, al rilascio ad Acea Distribuzione SpA della concessione unica per la distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Roma e Formello – e gli attori del mercato elettrico introdotti dallo stesso decreto, attualmente operativi, quale il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN), ovvero quelli in procinto di avviare le proprie funzioni, quali il Gestore del Mercato Elettrico (GME) e l'Acquirente Unico.

Per i servizi idrici, tra gli interlocutori di rilievo si segnalano il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Comitato di Vigilanza sull'uso delle risorse idriche e, con la progressiva attuazione della Legge Galli, le Autorità istituite negli Ambiti Territoriali Ottimali di interesse del Gruppo.

Ad Acea, nel 2001, in qualità di capogruppo mandataria di un raggruppamento di

## I rapporti tra il Gruppo Acea e il Comune di Roma

Il Comune di Roma è l'Ente controllante che detiene il 51% delle azioni della Capogruppo Acea SpA. Tra Acea SpA, le altre Società del Gruppo e il Comune di Roma intercorrono rapporti di natura commerciale. In particolare Acea SpA, nel territorio comunale, svolge il servizio di pubblica illuminazione, manutenzione e potenziamento degli impianti ad essa strumentali e Acea Ato 2 SpA gestisce il servizio idrico integrato e provvede al progressivo risanamento idro-sanitario delle borgate romane. I rapporti sono regolati da contratti di servizio sulla base di una apposita concessione.





imprese, è stata affidata la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 3 della Regione Campania e ha pertanto avviato rapporti con i 76 Comuni inclusi nell'area dell'Ambito Territoriale Ottimale - Sarnese Vesuviano, oltre a mantenere il costante impegno collaborativo con la Provincia di Roma e con i singoli Comuni appartenenti all'ATO 2 della Regione Lazio (111, inclusa Roma). A livello locale, Acea ha interagito proficuamente, oltre che con la Regione Lazio e con il Comune di Roma, con l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali del comune stesso, ente che opera a supporto dell'Amministrazione capitolina per il continuo miglioramento dei servizi pubblici locali.

L'efficace collaborazione con le Istituzioni prevede il coinvolgimento e la partecipazione attiva di Acea in circostanze di particolare rilievo. Ad esempio, sul finire del 2001, si sono intensificate le attività di coordinamento tra Acea e le Istituzioni in occasione degli eventi che hanno indotto un clima di emergenza antiterrorismo internazionale. Infatti, in tale circostanza, le infrastrutture gestite dal Gruppo, stru-

mentali all'erogazione dei servizi elettrici e idrici, hanno assunto un ruolo nevralgico nell'ambito della generale attività di sorveglianza e prevenzione che ha visto coinvolti attori istituzionali e non. In particolare il Gruppo Acea, con il costante supporto delle Prefetture e dei Ministeri competenti, ha svolto una serrata ed efficace attività di monitoraggio, controllo e sorveglianza delle proprie dotazioni infrastrutturali e dei propri servizi, che ha consentito di garantire costantemente adeguati livelli di sicurezza della collettività.

Acea partecipa inoltre alle attività di coordinamento e di supporto alle Soprintendenze e agli Enti preposti alla tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e monumentale, per la realizzazione di interventi di illuminazione artistica. Nel 2001 Acea ha portato avanti una più stretta collaborazione con numerosi Comuni del Lazio, contribuendo con erogazioni a titolo liberale alla realizzazione di diverse attività culturali (convegni, progetti di ricerca, eventi, spettacoli, manifestazioni sportive) (v. box - Acea per i Comuni del Lazio, cap. Collettività).

Il Gruppo svolge attività di ricerca, in particolare sull'ambiente e sulle tecnologie innovative, spesso in collaborazione con le Università e le Associazioni a carattere scientifico e culturale. Nel 2001, per citare le collaborazioni più significative, sono state rinnovate le adesioni all'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE - Bocconi; all'Istituto per la Ricerca Sociale, IRS, presso il quale Acea e le altre realtà economiche in campo energetico hanno l'opportunità di dialogare, partecipando a dibattiti e incontri; all'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana, AEEI, dove Acea partecipa al Comitato di Redazione della rivista *L'energia elettrica*; al Comitato Elettrotecnico Italiano, CEI; all'Istituto Unificazione Italiano (UNI) e alla Camera di Commercio Internazionale (CCI). Inoltre, con il Consorzio Roma Ricerche, è stato portato a termine nel 2001 un progetto sperimentale sulla rilevazione di anomalie, per via acustica, negli apparecchi di trasformazione di tensione elettrica, i cui risultati sono stati di particolare interesse per l'impiego del metodo sviluppato sulle apparecchiature di trasformazione.

Numerose aziende, a livello nazionale e internazionale, attribuiscono importanza crescente alle strategie ambientali e sociali, cercano pertanto di individuare le migliori modalità per monitorarne e quantificarne gli effetti in termini di creazione del valore e per integrare sostenibilità e obiettivi strategici.

La Scuola Internazionale di Management di Fontainebleau (Parigi), INSEAD, attraverso il suo Centro per la Gestione delle Risorse Ambientali (CMER) si propone di fornire risposte esaurienti a tali esigenze tramite l'adattamento di uno strumento di gestione strategica aziendale di riconosciuta efficacia: la Balanced Scorecard (BSC), sviluppato da Kaplan e Norton (Harvard Business School) nei primi anni Novanta.

A tal fine, nel 2001, Acea ha deciso di aderire, su proposta di INSEAD, insieme ad altri partner internazionali (EDF, Vivendi e Sony) a un progetto volto a sperimentare l'introduzione della BSC in un'area pilota, definita con particolari criteri all'interno delle aziende.



L'attenzione rivolta da Acea al settore ambientale e al contenimento degli impatti ambientali delle proprie attività porta inoltre l'Azienda a intrattenere rapporti con numerosi Enti, Istituzioni e Associazioni di settore, primi fra tutti il Ministero dell'Ambiente, la Regione Lazio, il Comune di Roma, l'Istituto Superiore di Sanità e Legambiente Lazio. Il Comune di Roma ha promosso, dal 1998, il Forum Agenda 21, un organismo consultivo che riunisce organizzazioni, enti e società impegnate nel comune obiettivo di realizzare un modello urbano sostenibile e rispettoso dell'ambiente; Acea ha partecipato attivamente ai lavori della Commissione Permanente del Forum contribuendo all'elaborazione del Piano d'Azione Ambientale, approvato nel 2001 dalla Giunta del Comune di Roma.

Con le Federazioni (Federelettrica, Federgasacqua e loro Associazioni locali e nazionali) e le Associazioni di categoria riconosciute a livello nazionale – siano le Associazioni dei consumatori, siano le Organizzazioni sindacali – Acea instaura una collaborazione finalizzata a garantire che l'attività di erogazione dei servizi sia svolta nel rispetto delle esigenze e delle istanze dei gruppi di interesse rappresentati da tali interlocutori. In particolare, nel 2001, in occasione della presentazione di nuove attività e servizi erogati, quali ad esempio quelli legati alla Voinoi Card e, più in generale, proposti dalla Società Voinoi SpA, si sono utilmente rinnovate le opportunità di confronto tra Acea e le Associazioni dei consumatori e degli utenti, al fine di recepire osservazioni e suggerimenti utili a rendere più efficaci i servizi resi al cliente; anche nel 2001 Acea ha collaborato con Cittadinanzattiva a sostegno del progetto PIT BUS, per la diffusione della conoscenza e della tutela dei diritti dei cittadini.

Infine, nel 2001, ha avuto particolare rilievo il rapporto con le Organizzazioni sindacali soprattutto in relazione ai passaggi contrattuali del personale ex Enel.

**Contributi più significativi versati ad Associazioni e Authorities per l'anno 2001.**

Federelettrica	502
Federgasacqua	119
Confservizi Lazio	205
AEEG	194
Assonime	28
Camera Commercio Internazionale	10
Proacqua	18
Federculture	5
Sodalitas	5
<b>TOTALE</b>	<b>1.086</b>



Dal 2001 Acea aderisce a Sodalitas, Associazione per lo Sviluppo dell'Imprenditoria nel Sociale, con la quale intrattiene rapporti di scambio già a partire dal 1999, primo anno di pubblicazione dei report socio-ambientali di Acea.

Scopo dell'adesione è:

- ottenere informazioni aggiornate sui nuovi orientamenti e sulle principali iniziative di CSR (responsabilità sociale d'impresa), a livello nazionale e internazionale;
- essere attivamente coinvolti nella promozione di iniziative in campo etico e sociale;
- ottenere visibilità in qualità di azienda impegnata in tema di CSR.



Associazione  
per lo Sviluppo dell'Imprenditoria  
nel Sociale



In milioni di Euro	2000	2001
Erogazioni liberali	0,95	0,77
Sponsorizzazioni/eventi/fiere	2,74	1,94
<b>TOTALE</b>	<b>3,69</b>	<b>2,71</b>
Incidenza sul Valore Aggiunto	1%	1%

Alla collettività e al territorio è stato destinato l'1% del Valore Aggiunto, in linea con i valori registrati negli anni precedenti

*Il Gruppo Acea, impegnato nei servizi di pubblica utilità e fortemente radicato nel territorio, svolge le proprie attività imprenditoriali con attenzione alle esigenze della collettività. Tale vocazione si è ulteriormente rafforzata nel 2001 grazie alla maggiore focalizzazione sulle attività di core business. L'impegno sociale nei confronti dei cittadini si esprime inoltre in tutti gli interventi finalizzati alla protezione dell'ambiente naturale, alla valorizzazione dell'area urbana, al finanziamento di eventi rivolti a beneficio delle fasce più deboli e della collettività in generale.*

## Linee politiche e valori di riferimento

Il Gruppo Acea nel corso del 2001 ha confermato il proprio impegno nei confronti della collettività e del territorio nel quale è inserito.

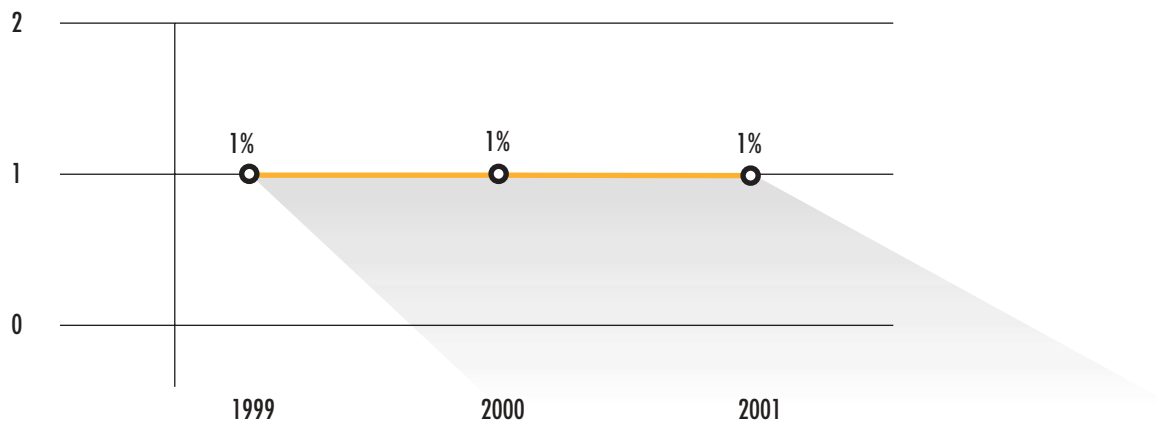
L'adozione della *Carta dei Valori*, inoltre, quale strumento rivolto a indirizzare eticamente il comportamento del Gruppo, si pone come punto di riferimento chiave dell'atteggiamento deliberatamente adottato dall'Azienda verso il contesto civile. La consapevole attenzione ai temi della responsabilità sociale d'impresa contribuisce a definire i termini di un "patto sociale" stretto tra il Gruppo e il contesto sociale con il quale interagisce e si rende garante di un retto comportamento verso la collettività. Gli stessi cittadini sembrano aver recepito il ruolo sociale che il Gruppo può svolgere, in tal senso vanno intese le nuove aspettative espresse nelle indagini di ascolto stakeholder.

Le attività imprenditoriali di Acea, e in particolare quelle connesse al ciclo idrico e alla filiera dell'energia, la pongono in diretto rapporto con i singoli cittadini all'insegna dell'efficienza, della correttezza e dello spirito di servizio.

Inoltre, il Gruppo, nel corso del 2001, ha privilegiato le erogazioni liberali a sostegno di interventi rivolti verso le categorie sociali più deboli e, in generale, ha promosso iniziative atte a generare ricadute positive per la collettività e il contesto socio-ambientale, tramite la valorizzazione dell'ambiente naturale e urbano.



## Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alla collettività



### L'ascolto dei cittadini

Il Gruppo Acea nel 2001 ha realizzato due sessioni di ascolto degli stakeholder, una focalizzata sulle aree centrali della città l'altra sulle periferie, al fine di valutare la coerenza tra le proprie scelte operative e strategiche e le esigenze espresse dai diversi portatori di interesse. Nel corso dei focus group realizzati con i cittadini nel

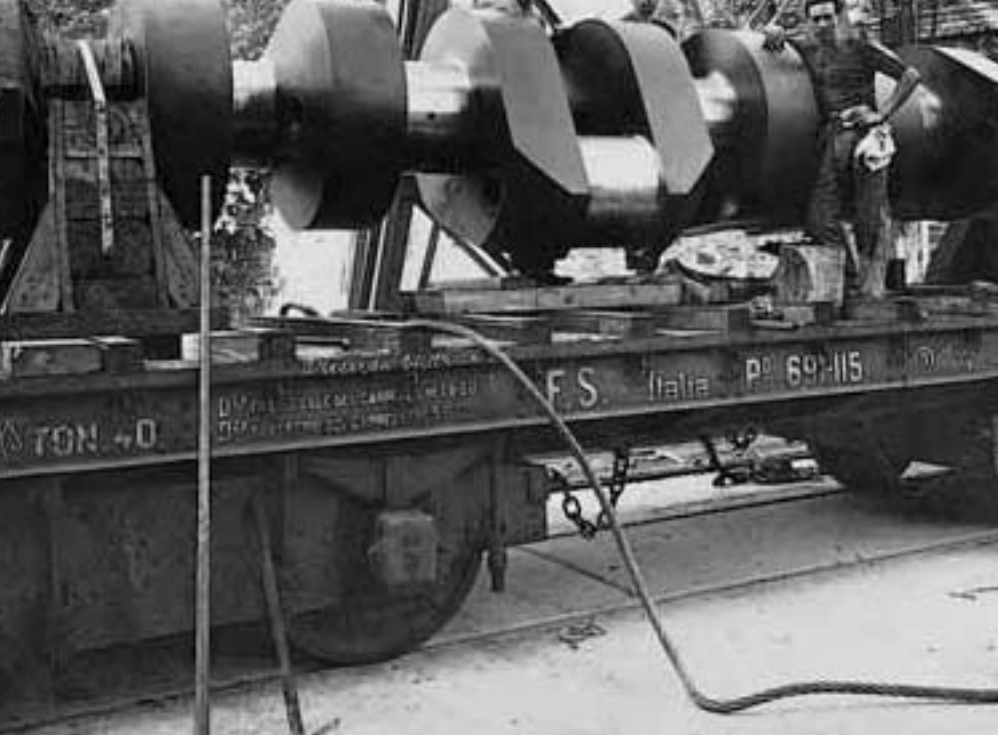
2000 si era profilata la necessità di colmare una lacuna nella comunicazione in modo che risultasse più chiara al contesto sociale la nuova immagine aziendale. A tale esigenza hanno risposto in modo adeguato l'intensa campagna di comunicazione e altre azioni mirate a rendere più manifesta la presenza attiva di Acea nel territorio. Con il 2001, in effetti, si è modificato l'atteggiamento dei rappresentanti della collettività che esprimono un giudizio positivo su Acea e dimostrano particolare interesse alle attività di riqualificazione ambientale e urbana svolte dal Gruppo, sia sponsorizzando iniziative culturali sia impegnandosi nella ricerca finalizzata alla riduzione degli impatti ambientali. È emerso inoltre l'apprezzamento delle iniziative sin qui prese da Acea e l'ulteriore sprone affinché il Gruppo continui nel suo impegno in attività volte a migliorare stabilmente la situazione delle periferie urbane e che contribuiscano a sollevare, con precise iniziative di solidarietà, le fasce sociali più deboli. La formulazione di tali richieste significa anche una maggiore percezione da parte dei cittadini del ruolo che il Gruppo Acea può svolgere in termini di responsabilità sociale.

### Il business a favore del territorio

Il rispetto nei confronti della collettività si manifesta sia nella attenta gestione dei servizi idrici ed elettrici, che evidentemente più incidono sullo svolgimento regolare delle attività dei cittadini, sia nell'efficacia e nella rapidità d'intervento per la risoluzione di eventuali situazioni di emergenza.

Nel corso del 2001 si sono verificati diversi casi di disagio per i quali l'intervento risolutivo di Acea è stato tempestivo e socialmente rilevante. In occasione dell'incendio che il 25 dicembre ha messo fuori uso una galleria di servizi interrata lungo il Viale Aventino, ad esempio, il Comune di Roma ha conferito incarico ad Acea di provvedere alla progettazione e realizzazione dei necessari interventi; i lavori sono stati ultimati in 10 giorni e hanno consentito di ricongiungersi a monte e a valle con la parte della galleria di servizi non danneggiata dall'incendio. All'interno dell'infrastruttura (una tubiera di circa 300 m) sono stati inseriti 42 cavi (tra Acea, Telecom, Fastweb, Wind, Infostrada, Trambus) ad alta resistenza e non propaganti fiamme. Per realizzare il lavoro in tempi così brevi Acea si è impegnata con efficienza anche nel reperimento del





personale (circa 150 persone impiegate) e nell'attività di coordinamento tra tutte le aziende coinvolte e tra tutte le ditte che hanno contribuito alle operazioni.

In questi casi gli interessi della collettività e dei clienti finiscono praticamente col coincidere e tale convergenza ha contribuito a rafforzare il senso di responsabilità di Acea verso il contesto sociale.

In occasione del grave incidente intercorso con l'esplosione di un palazzo a via Ventotene e che ha interessato anche zone limitrofe, Acea, in accordo con il Comune di Roma e con le Associazioni dei consumatori, ha stabilito di non considerare i consumi anomali di elettricità, dovuti al mancato riallaccio del gas, dei cittadini attualmente in situazione di disagio, riallineando i consumi alla media dei bimestri precedenti; si è impegnata inoltre a non sospendere il servizio anche in caso di mancato pagamento delle bollette relative al periodo di disagio e a non considerare alcun costo aggiuntivo per la richiesta di un aumento di potenza, stanziando le somme necessarie.

Acea, tra la fine del 2001 e il principio del nuovo anno, ha realizzato un Piano straordinario di riaccensione degli impianti di illuminazione pubblica, che ha previsto, in

## La sicurezza in primo piano

Le attività di core business del Gruppo Acea, incentrate sul ciclo integrato dell'acqua e sulla filiera energia, pongono l'Azienda in un particolare stato di attenzione rispetto ai problemi di pubblica sicurezza. In particolare la minaccia alla sicurezza internazionale, così come si è venuta a configurare dopo gli attacchi terroristici che hanno colpito gli Stati Uniti d'America l'11 di settembre 2001, ha comportato una attenta preparazione per fronteggiare eventuali situazioni di rischio per la collettività. In generale, è da rilevare che l'im-

30 giorni, un'opera di manutenzione e riparazione di circa 8.000 lampade su circa 2.000 strade, con l'impiego di 34 squadre dotate di mezzi speciali.

Restando ancora nell'ambito degli interventi strettamente legati alle attività di core business che hanno ricadute positive sulla collettività, bisogna ricordare che Acea prosegue il suo impegno con i Piani Borgate, continuando l'opera di ampliamento ed estensione dei servizi verso le aree urbane periferiche ancora non pienamente servite. Per quanto concerne il risanamento idrosanitario delle borgate di Roma, sono stati costruiti nel 2001 altri 18 km di reti idriche e 35 km di reti fognarie. Acea svolge il compito istituzionale (conferito dal Comune di Roma) di rifornimento idrico mediante autobotti in situazioni di emergenza od ordinariamente nelle località sprovviste di rete idrica e in altre aree disagiate (campi nomadi, comunità sociali di proprietà del Comune ecc.). Nel 2001 il Gruppo, tramite Acea Ato 2, si è preso cura delle oltre 400 fontane artistiche e monumentali della città e dei servizi idrici accessori quali gli impianti di innaffiamento, gli idranti antincendio e le oltre 2.500 fontanelle pubbliche (i cosiddetti "nasoni") che mettono a disposizione

## L'illuminazione pubblica della Capitale

L'area di cui si prende cura Acea si estende per 1.500 km<sup>2</sup> e include:

- 5.500 km di strade (più di 4.000 serviti da impianti di illuminazione);
- oltre 150.000 punti luce (9.000 dei quali dedicati all'illuminazione artistico-architettonica);
- circa 6.000 km di rete;
- oltre 650 monumenti illuminati.

pegno di Acea è stato massimo al fine di garantire che gli impianti e le dotazioni strumentali all'erogazione dei servizi, benché progettati per funzionare in periodi di pace, venissero adeguatamente protetti e tutelati anche in un momento di possibile esposizione a minacce esterne. Acea si è dotata di piani di sicurezza che prevedono la protezione degli impianti con sistemi anti-intrusione tecnologicamente avanzati, continuamente aggiornati e verificati. Il Comitato Sicurezza Salute e Protezione aziendale, in concomitanza con la situazione di allarme internazionale, è stato immediatamente allertato per

l'implementazione delle misure da attuare. La pianificazione delle procedure di sicurezza più efficaci viene valutata anche alla luce di una stretta collaborazione con esperti dell'Istituto Superiore di Sanità e del Ministero della Salute e sono state intensificate le attività di raccordo con le altre istituzioni preposte alla sicurezza e alla protezione civile.

di cittadini e turisti ottima acqua potabile. Acea ha partecipato inoltre al restauro della Fontana dei Delfini di Palazzo Chigi, ad Ariccia, in collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Ambientali e Architettonici del Lazio<sup>(35)</sup>.

Nel settore dell'illuminazione pubblica nel 2001 sono proseguiti gli interventi realizzati nella Capitale, dal centro storico alla periferia; si tratta di interventi di diversa portata: da quelli circoscritti e mirati, quale la nuova illuminazione di via Tor di Nona, che ha previsto la progettazione e l'allestimento di un nuovo impianto volto a garantire l'illuminazione nel pieno rispetto del particolare contesto urbanistico del centro storico, a impegni molto più ampi. Tra questi ultimi va segnalato il piano di intervento concordato tra Acea e l'Amministrazione comunale di Roma per il triennio 2001-2004. Tale progetto destina risorse a interventi specifici nelle zone periferiche della città; in particolare prevede l'innalzamento di 3.500 nuovi lampioni ogni anno per garantire illuminazione in strade di periferia ancora al buio – nel 2001 è stato completato il programma di illuminazione di 235 strade periferiche ed entro il 2002 sarà portato a compimento quello relativo ad

altre 380 strade; il piano prevede inoltre la sostituzione di circa 35.000 lampade a vapori di mercurio, in diverse aree urbane, con lampade al sodio, più economiche e più luminose: a fronte di una riduzione della potenza esse assicurano infatti un aumento sensibile della luminosità.

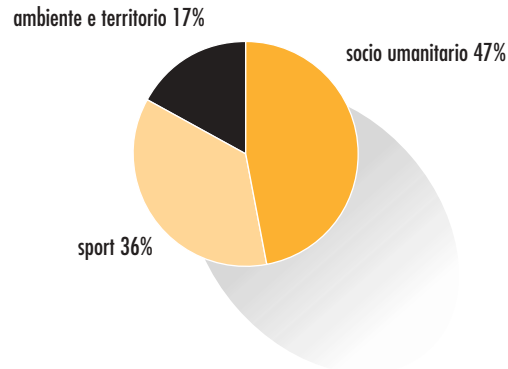
Nel corso del 2001, Acea si è impegnata in un forte lavoro di riorganizzazione delle strutture e dei processi operativi della Unità di Business Illuminazione Pubblica per migliorare il livello di efficienza dei servizi offerti, velocizzare i tempi di ripristino in caso di guasti e rinnovare i vecchi impianti.

A tal fine nel 2002 è prevista, tra l'altro, l'istituzione di un Contact Center, attivo 16 ore su 24, con personale dedicato.

<sup>(35)</sup> Il ripristino della funzionalità dell'impianto idrico della fontana, costruita nel XVII secolo su progetto del Bernini, ha comportato la rimozione delle vecchie tubazioni, la loro sostituzione con tubazioni realizzate in un materiale metalloplastico già sperimentato in altre opere di restauro, l'esecuzione artigianale di nuovi ugelli in ottone, tramite l'intervento di tecnici dell'Ufficio fontane artistiche e monumentali di Acea Ato 2.



## Principali eventi (sponsorizzazioni, erogazioni e fiere) curati da Acea SpA nel 2001



### Eventi e solidarietà

Come ormai tradizione, il Gruppo Acea anche nel 2001 ha contribuito all'organizzazione di eventi, ha partecipato a fiere e convegni e ha stanziato fondi da destinare a elargizioni liberali, per un totale di oltre 2.700.000 Euro. E' opportuno sottolineare che tali iniziative hanno coinvolto non soltanto la città di Roma ma anche molti Comuni del Lazio, dove ogni anno Acea partecipa allo sviluppo di alcune attività culturali (v. box Acea per i Comuni del Lazio).

Tali interventi, non strettamente legati al core business, rappresentano l'espressione più evidente della presenza attiva di Acea nel territorio e dell'interessamento a quanto possa favorire la fruizione positiva da parte dei cittadini del contesto urbano, in tutto ciò che esso può offrire sia in senso ambientale, sia in senso culturale e ricreativo. A tal fine rispondono bene le sponsorizzazioni o i contributi per la realizzazione di convegni, progetti di ricerca e di studio, premi, mostre d'arte, eventi o ancora le sponsorizzazioni di manifestazioni sportive o comunque legate all'ambiente naturale e alla promozione del rispetto per l'ambiente.

### Acea e l'ambiente

Nel 2001, il Comune di Roma ha attivato il Programma Comunitario Urban per la riqualificazione ambientale e, insieme ad Acea e al supporto progettuale di Ecomed - Agenzia per lo Sviluppo Sostenibile del Mediterraneo, è stato possibile recuperare l'area del Fosso di Tor Bella Monaca, prima degradata e adesso restituita alla fruizione dei cittadini. Gli ottimi risultati dell'intervento - che hanno previsto anche la realizzazione di un Convegno in collaborazione con l'Università di Roma "La Sapienza", l'avvio di un programma didattico per la scuola e lo svolgimento di una manifestazione inaugurale e illustrativa - hanno consentito all'Assessorato alle Politiche per le Periferie, per lo Sviluppo locale e per il Lavoro di considerare l'opera un progetto pilota integrato, valutando l'opportunità di realizzare interventi analoghi in zone simili e impegnandosi a proseguire l'attività di rinaturalizzazione dell'area. Sempre in favore dell'ambiente, Acea ha contribuito alla manifestazione *Sun Day*, organizzata dall'Agenzia per il risparmio energetico - Roma Energia - e finalizzata a un'opera di sensibilizzazione per le tecnologie legate all'energia solare,

al risparmio energetico, ai nuovi mezzi di trasporto con un basso impatto ambientale e ha aderito al progetto del 2001 della Primo Piano Editore s.r.l., finalizzato alla protezione delle coste italiane. Acea ha inoltre sponsorizzato eventi sportivi in ambito urbano, quali, per esempio, la Maratona Città di Roma - Trofeo Acea, che rappresenta il più grande evento sportivo di massa a livello nazionale, la maratona *Corri per l'Eur*, e manifestazioni quali *Scopri RomaNatura 2001*. Il Gruppo destina infine contributi specifici per la ricerca e la salvaguardia ambientale in Italia e all'estero; basti ricordare, in proposito, il contributo destinato alla ricerca idrogeologica del più profondo pozzo artesiano d'Europa, rilevato in località Pozzo del Merro presso il Comune di S. Angelo Romano, al quale Acea partecipa da diversi anni, e quello devoluto in favore dell'Istituto Terra Doacoes, l'organizzazione non profit voluta da Sebastiao Salgado - il grande fotografo le cui immagini hanno caratterizzato la campagna di comunicazione Acea del 2000 - per contribuire a un'opera di riforestazione e a un progetto di educazione ambientale nell'area atlantica del Rio Doce in Brasile.

## Acea per i Comuni del Lazio

Nel 2001 Acea ha contribuito alla realizzazione di eventi e attività culturali presso numerosi Comuni del territorio laziale, con erogazioni a titolo gratuito per un totale di oltre 120 migliaia di Euro.

Acea ha scelto di prestare particolare attenzione nel favorire iniziative di un certo livello culturale, pertanto, oltre ai contributi rivolti in generale al sostegno delle manifestazioni estive, tra gli interventi più puntuali si ricordano, per esem-

pio, i contributi per il Rieti Danza Festival, presso il Comune di Rieti, per le iniziative di arte, musica e poesia svolte nell'ambito di *Cervararte* presso il Comune di Cervara, l'iniziativa *Invito alla lettura*, rivolta ai ragazzi del Comune di Trevignano, il contributo all'allestimento del "Museo dell'Olio della Sabina" presso il Comune di Castelnuovo di Farfa, che ha previsto il recupero di antichi strumenti di fabbricazione dell'olio, all'interno di un palazzo cinquecentesco, ma anche l'accoglienza di opere di celebri artisti contem-

poranei in esposizione permanente. Acea ha inoltre contribuito alle manifestazioni di sensibilizzazione per la valorizzazione dei prodotti locali presso il Comune di Frasso Sabino, all'allestimento della mostra d'arte *Cross Roads* presso il Comune di Genazzano e alla realizzazione di un Convegno sul ritrovamento di una canoa neolitica nel Lago di Bracciano, presso il Comune di Anguillara Sabazia.

## Acea e la cultura

Nell'ambito delle diverse iniziative in favore della cultura e della ricerca, Acea nel 2001 ha sponsorizzato numerosi convegni, mostre d'arte e premi, tra questi ultimi ricordiamo a titolo esemplificativo la sponsorizzazione del *Progetto Global Junior Challenge* per l'Istituto MIDES, un concorso aperto ai giovani sino ai 29 anni che ha premiato i migliori progetti relativi alle nuove tecnologie informatiche e telematiche. La sponsorizzazione di spettacoli o di altri eventi legati alla fruizione del grande pubblico coinvolge Acea, ogni anno, nelle manifestazioni dell'estate romana aperte a cittadini e turisti: tra questo genere di iniziative ricordiamo *RomaEstate* e *Wonderland* al Foro Italico, *Massenzio-Cinema* al Parco del Celio o le sponsorizzazioni della rassegna di quartiere *Cinema Fuori* e dell'edizione 2001 del *Medfilm Festival*.

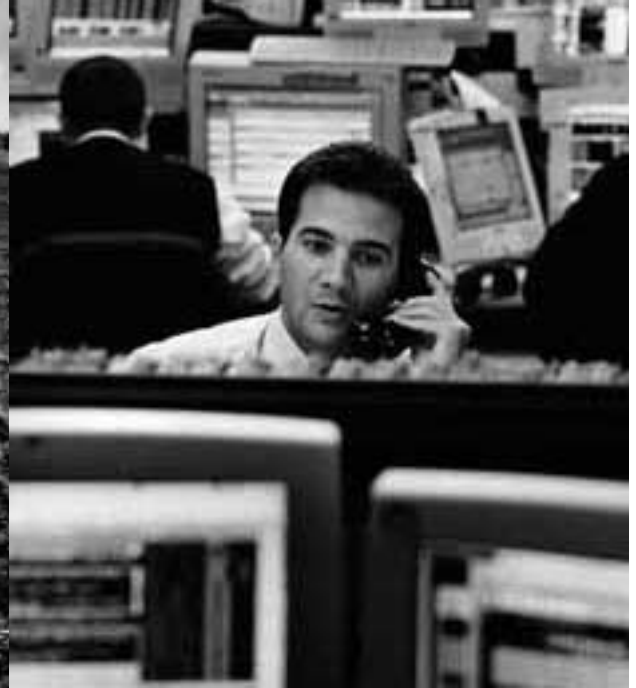
## Acea e la solidarietà

In favore delle fasce più deboli e con una particolare attenzione al mondo dell'assistenza e della sanità, Acea ha sponsorizzato il primo Forum *Sanità Futura 2001*, tre giorni di confronto e dibattito con l'obiettivo di migliorare il servizio offerto al cittadino in campo sanitario, ha inoltre sponsorizzato la maratona *Race for the cure*, organizzata da Komen Italia, un istituto di ricerca e prevenzione del tumore al seno; ha contribuito alla *Giornata Mondiale della Atassia*, organizzata dall'Associazione italiana per la lotta alle sindromi atassiche, alla manifestazione *Music for Children*, organizzata dall'UNICEF, all'edizione 2001 del PIT BUS, organizzata da *Cittadinanzattiva*, impegnata da tempo per la corretta informazione e la tutela dei diritti dei cittadini. Il Gruppo Acea ha inoltre contribuito con l'acquisto di materiali vari all'attività del gruppo di volontariato di Rignano Flaminio, ha finalizzato l'acquisto dei biglietti natalizi a scopo umanitario, presso l'AIRC, contribuendo così all'attività di ricerca contro i tumori.

Con una iniziativa rivolta ai bambini, Acea ha partecipato all'attività di didattica e intrattenimento di un centro estivo, orga-

nizzato dal Municipio VII e dall'Associazione Cantiere Infanzia, rivolto ai figli di famiglie in situazioni di disagio. Ricordiamo inoltre che Acea partecipa a una importante iniziativa rivolta al mondo giovanile, infatti è sempre stata partner nell'attività del Laboratorio Teatrale Integrato Piero Gabrielli, sin dalla sua costituzione che risale al 1995; il laboratorio, diventato stabile dal 2000 per un accordo tra l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Roma, il Provveditorato agli Studi e il Teatro di Roma, realizza laboratori teatrali anche presso le scuole, coinvolgendo circa 1.000 ragazzi e 160 scuole.

Un altro importante fronte di impegno sociale che vede Acea significativamente coinvolta nella comunità locale è rappresentato infine dalle cosiddette "sponsorizzazioni tecniche" cioè dai servizi erogati a titolo gratuito per consentire lo svolgersi di particolari eventi e rappresentazioni aperte al pubblico. Tra queste si segnala il contributo all'organizzazione dell'Estate Romana, attraverso la fornitura di energia elettrica nei siti interessati dalle manifestazioni.



## Informazione e comunicazione

E' di rilievo l'attività di comunicazione che il Gruppo Acea rivolge non esclusivamente ai clienti ma alla collettività in generale. Tale attività contribuisce a diffondere l'immagine e l'identità aziendale e a instaurare un rapporto di fiducia tra il Gruppo e il contesto sociale. Nel 2000 Acea ha profuso particolare impegno in tal senso, con la campagna di comunicazione incentrata sul concetto di "Wealth Economy" e accompagnata dalle immagini del fotografo Sebastiao Salgado. Nel 2001 si sono raccolti i frutti di tale impegno: da un lato, infatti, Acea ha avuto il debito riscontro della efficacia della modalità di comunicazione prescelta, registrando l'effettiva percezione da parte del contesto esterno del messaggio di impegno sociale che il Gruppo intendeva trasmettere, e, d'altro lato, la **campagna di comunicazione** si è aggiudicata la Targa d'Argento, il secondo premio di uno dei più prestigiosi concorsi pubblicitari europei, finalizzato a promuovere la qualità della comunicazione pubblicitaria, nell'ambito della XVI edizione del premio Mario Bellavista.

Nel 2001, il Gruppo Acea, confermando la scelta di un atteggiamento responsabile verso tutti i suoi interlocutori, ha adottato

la *Carta dei Valori*, che dichiara l'orientamento etico dell'impresa ed enuncia i suoi principi di riferimento, e ha provveduto a diffonderne la conoscenza al pubblico e agli organi di informazione.

Anche nel 2001, in continuità con l'iniziativa presa volontariamente a partire dal 1999, il Gruppo Acea ha pubblicato la terza edizione del *Bilancio Sociale* e del *Rapporto Ambientale*, che presentano i principali indicatori di performance sociale e ambientale del Gruppo, analizzando i flussi di risorse e prestazioni scambiate tra impresa e stakeholder interni ed esterni, nonché i processi produttivi e i relativi impatti ambientali.

Nel 2001, l'edizione 2000 del *Bilancio Sociale* e *Rapporto Ambientale*, è stata presentata contestualmente alla *Carta dei Valori*, per sottolinearne le valenze e le finalità sociali; sono state stampate complessivamente 2.200 copie dei due documenti (inclusa una tiratura di 600 copie in lingua inglese), diffuse attraverso un mailing mirato ma anche in occasione di incontri, convegni, conferenze ed è disponibile on-line la versione informatica nel sito web del Gruppo, [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it).

Il **sito**, oltre ad offrire i servizi rivolti alla clientela, costituisce un punto di riferi-

mento per chiunque voglia informazioni in merito al Gruppo e alle attività aziendali, grazie a news, comunicati e rassegne stampa regolarmente aggiornati. Nel 2001 il Gruppo Acea, in collaborazione con il Parco Scientifico Biomedico di Roma San Raffaele, ha ulteriormente sviluppato il portale dedicato alla salute, [www.clinicum.it](http://www.clinicum.it) (nato nel 2000), che contiene informazioni, notizie, consigli sulla sanità, rivolti a tutti. Inoltre, nel 2001, Acea, insieme all'Inrca (Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico per gli anziani) e tramite Voinoi, sta implementando una serie di servizi sanitari – assistenza domiciliare integrata, telemedicina e telesoccorso – tramite la più moderna ed efficiente tecnologia informatica.

Tra le iniziative rivolte a diffondere la conoscenza delle attività aziendali e il **corretto utilizzo delle risorse**, il Gruppo Acea, tramite Acea Ato 2, ha preso parte anche nel 2001 alla Giornata mondiale dell'acqua, organizzata dal Ministero delle Politiche agricole e forestali, dal Ministero della Sanità e dal Ministero della Pubblica Istruzione che si è svolta il 22 di marzo; la giornata ha avuto il fine di sensibilizzare all'uso razionale della risorsa idrica e, per l'occasione, un vasto pubblico (884 perso-





## La presentazione della *Carta dei Valori*

Il 17 dicembre 2001, Acea ha presentato la *Carta dei Valori* nel corso di una tavola rotonda, organizzata presso la sede centrale, sul tema: *Responsabilità sociale delle imprese: i valori di riferimento*. All'evento hanno preso parte, oltre al Sindaco di Roma, Walter Veltroni, e ai vertici aziendali, Fulvio Vento e Paolo Cuccia, Presidente e Amministratore Delegato di Acea, anche esperti di etica aziendale e rappresentanti delle Università, delle Amministrazioni locali, delle Aziende, delle Confederazioni, dei Sindacati, degli Istituti di Credito, delle Associazioni dei Consumatori ecc.

## Statistiche visite agli impianti Acea - 2001

Paese di provenienza	n. visite	persone
Cina	4	32
Giappone	2	30
Honduras	2	4
Inghilterra	2	38
Italia	95	4.918
Perù	2	2
Romania	3	6
<b>TOTALI</b>	<b>110</b>	<b>5.030</b>

ne) ha potuto visitare alcuni impianti (in particolare: le Sorgenti Salone, il Depuratore di Roma Nord, il Centro idrico di Ottavia, la Camera di manovra di Fontana di Trevi). Acea, dando adesione alla manifestazione nazionale Impianti Aperti, promossa da Federambiente e Confservizi-Cispel, volta a coinvolgere i cittadini sul tema dei servizi pubblici, ha aperto alle visite alcuni impianti di interesse tecnologico e ambientale, in particolare il depuratore Roma Nord e il Centro idrico dell'Eur, quali migliori esempi di ingegneria idraulica, e ha messo a disposizione del

pubblico la competenza di alcuni tecnici che hanno illustrato il funzionamento delle strutture. Oltre alle due occasioni ricordate, ogni anno Acea accoglie, previo appuntamento, delegazioni nazionali e internazionali di tecnici oltre a visite di scolaresche e di universitari. Sempre al fine di contribuire a un'opera di sensibilizzazione sull'utilizzo razionale delle risorse, Acea, nel 2001, ha partecipato a diverse iniziative didattiche rivolte ai più giovani, volte a informare ed incuriosire i bambini sul ciclo dell'acqua<sup>(37)</sup> e ha preso parte a numerosi programmi televisivi<sup>(38)</sup>.

<sup>(37)</sup> Per rendere più comprensibile la materia, il personale di Acea Ato 2 ha inventato la storia di AQÙ, la goccia d'acqua che nasce dalla nuvola e, dopo aver fatto esperienza delle varie tappe relative al servizio idrico integrato finisce nel mare.

<sup>(38)</sup> In particolare, si citano, oltre a un servizio appositamente realizzato dal TG1 sul depuratore Roma Nord, i programmi seguenti: Rai Educational, GAIA, Geo & Geo, Telecamere, Sabato Disney, Alle porte del Kilimangiaro.



*Il Gruppo Acea vanta come propria attività di core business la gestione di risorse essenziali quali l'acqua e l'energia. La salvaguardia dell'ambiente, la crescita delle attività aziendali in un'ottica di sviluppo sostenibile e di gestione sostenibile delle risorse, la qualità dei servizi offerti costituiscono i punti chiave sui quali Acea imposta la propria presenza competitiva nei mercati di riferimento e sui quali incentra la propria "reputazione sociale": il rapporto di fiducia con la società.*

## **Linee politiche e valori di riferimento**

Il rispetto nei confronti dell'ambiente è uno dei principi di riferimento basilari del Gruppo Acea che lo ha espresso da molti anni sia, in linea teorica, nei documenti chiave della responsabilità sociale d'impresa – *Politica Ambientale, Rapporto Ambientale, Carta dei Valori* – sia, soprattutto, nell'applicazione concreta di tecnologie all'avanguardia capaci di garantire il minor impatto ambientale in ciascuna area di attività, sia, infine, nell'acquisizione progressiva di sistemi di gestione e standard di qualità in linea con le norme comunitarie (UNI EN e ISO) e nella tensione al costante miglioramento delle performance ambientali.

Nella convinzione che la salvaguardia ambientale rappresenti un'opportunità di crescita e di sviluppo, oltre che una risposta dovuta alle aspettative della società, in base al rapporto di fiducia con essa instaurato, il Gruppo Acea ha dato ampio spazio, anche nella propria *Carta dei Valori*, agli aspetti relativi all'ambiente e alla sicurezza: «Acea è impegnata a garantire al suo personale un ambiente di lavoro salubre e sicuro e a tutti i cittadini il rispetto della natura e dell'ecosistema. Ciò comporta la necessità e l'obbligo: di svolgere le proprie attività senza dar

*luogo ad impropri impatti sull'equilibrio ambientale; di gestire, per quanto possibile, in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia; di monitorare regolarmente l'impatto ambientale delle attività aziendali (...); di promuovere la ricerca scientifica nel campo della prevenzione e della sicurezza»*  
(in *Carta dei Valori*).



## L'ascolto degli stakeholder

Dai risultati delle indagini di ascolto rivolte ai cittadini è emerso un particolare apprezzamento per le attività svolte da Acea per la riqualificazione ambientale e per il continuo contributo al miglioramento della qualità di vita in città e nelle aree periferiche. Viene auspicato che il Gruppo incrementi tali attività e che investa in studi e ricerche finalizzate a contenere gli impatti ambientali, in particolare di centrali elettriche e linee aeree di alta tensione, e finalizzate allo sviluppo delle tecnologie di produzione di energia da fonti rinnovabili alternative ai tradizionali combustibili fossili.

## Principali aspetti ambientali e interventi a tutela

Nel 2001, per la prima volta, inserendo nel *Bilancio Sociale* alcuni indicatori di sostenibilità (calcolati con il metodo dell'impronta ecologica), Acea ha deciso di dare evidenza agli aspetti, generati dalle attività non produttive dell'impresa, che incidono sulla sostenibilità. Acea viene cioè considerata quale soggetto che influenza l'ambiente nel quale è inserita e i cui comportamenti, sintetizzati da indicatori aggregati di semplice lettura, sono attentamente valutati.

Per quanto concerne i singoli settori di attività produttiva, Acea pubblica ogni anno il *Rapporto Ambientale*, nel quale espone, in modo esauriente, le iniziative di miglioramento intraprese in campo ambientale. In questa sede, pertanto, verranno presentati sinteticamente i principali interventi e i loro effetti sul contesto sociale e sull'ambiente; per ogni approfondimento si rimanda al *Rapporto Ambientale 2001*.



## Il Sistema integrato di Gestione: Ambiente, Qualità e Sicurezza

SG QAS è uno strumento che consente di identificare e tenere sotto controllo le interazioni tra le attività svolte e l'ambiente circostante, assicurando elevati livelli di qualità e sicurezza. L'adozione di tale sistema costituisce un ulteriore passo verso la visibilità delle scelte di responsabilità sociale, utilizza infatti parametri di controllo condivisi, trasparenti e, pertanto, verificabili, essendo formalizzato secondo precisi standard di riferimento.

I tre grandi temi, ambiente, qualità e sicurezza, vengono affrontati secondo le norme di riferimento relative (ISO 14001, ISO 9000 e OHSAS 18001) ma in modo integrato e sinergico al fine di ottenere, in ciascun ambito, un miglioramento continuo.

### Responsabilità verso l'ambiente

Nel 2001, Acea ha definito gli ultimi dettagli che porteranno, entro i prossimi due anni, all'implementazione, in alcune aree di rilievo del Gruppo, di un Sistema integrato di Gestione: Ambiente, Qualità e Sicurezza, secondo le norme di riferimento ISO 14001, ISO 9000 (Vision 2000) e OHSAS 18001. Attualmente Acea SpA, in qualità di Holding, gestisce le problematiche afferenti all'ambiente, provvedendo a una funzione di indirizzo generale, monitoraggio e controllo degli indicatori delle performance ambientali. Il Gruppo dispone inoltre di due grandi laboratori di misura e controllo, uno per l'area idrico ambientale (LaboratoRI SpA), l'altro per l'area energia (Unità "Laboratori"), che svolgono un ruolo primario in tutte le attività di analisi e prevenzione dei rischi ambientali (dalla salvaguardia della risorsa idrica ai campi elettromagnetici). Infine una struttura dedicata, all'interno della Holding (Servizio prevenzione e protezione), si occupa delle tematiche legate alla prevenzione degli infortuni, della sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro e opera in stretta collaborazione con altre due Unità Sicurezza, presenti rispettivamente in Acea Distribuzione SpA e in Acea Ato 2 SpA.

### La gestione e il contenimento dei rifiuti

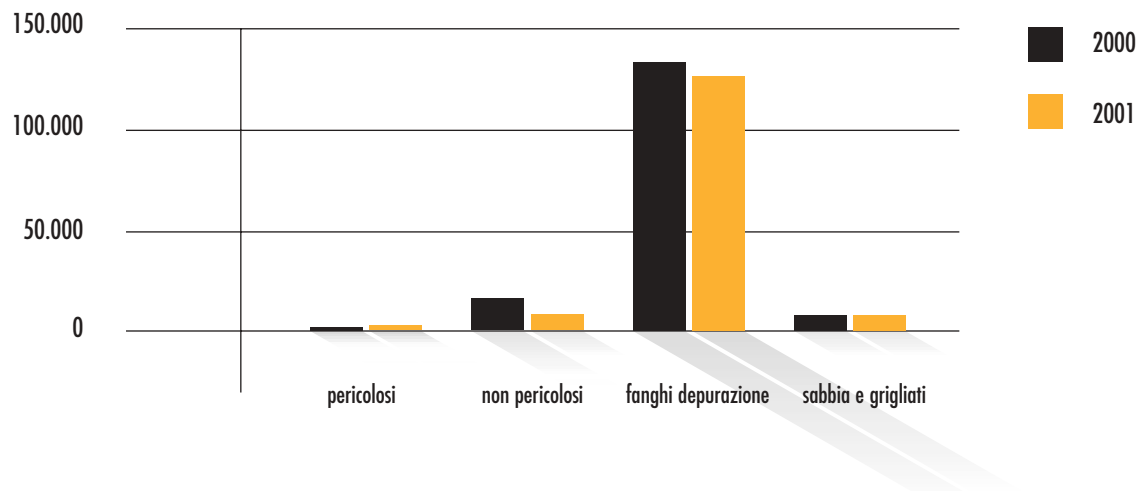
La gestione dei rifiuti avviene tramite un Sistema informatico che collega in rete tutti i centri di produzione e consente di aggiornare in tempo reale la situazione delle giacenze. Nel Gruppo Acea sono attivi 38 centri di raccolta dei rifiuti, nei quali viene operata una prima selezione (raccolta differenziata) e in seguito i rifiuti vengono conferiti per lo smaltimento a operatori autorizzati.

Nel 2001 i rifiuti complessivamente prodotti dal Gruppo ammontano a circa 9.314 tonnellate<sup>(39)</sup>, di cui il 6% classificato "pericoloso" (ai sensi del D.Lgs. n.22/97) e il 94% classificato "non pericoloso".

Il dato relativo alla quantità di rifiuti complessiva registra una sostanziale diminuzione rispetto ai valori rilevati nel 2000 (-47% circa); a fronte infatti di un lieve incremento dei rifiuti "pericolosi" (574 ton. del 2001 contro le 519 ton. del 2000) si sono ridotti significativamente quelli "non pericolosi" (8.740 ton. del 2001 contro le 16.899 ton. del 2000).

Il dato dei rifiuti non pericolosi non comprende i residui generati dal processo di depurazione biologica che, nel grafico, vengono evidenziati separatamente (fanghi e sabbia). Inoltre la tipologia di rifiuti pericolosi prodotti nel 2001 attesta l'impegno sostenuto nell'opera di decontaminazione e bonifica ambientale dal PCB (policlorobifenile), che rappresenta circa il 75% del totale.

<sup>(39)</sup> Il contributo relativo al ramo d'azienda ex Enel è stato quantificato in misura pari al 50% del totale prodotto nell'anno per tener conto della data di passaggio in Acea: 1° luglio 2001.



### L'impegno nell'area energia

Per l'area energia, il Gruppo Acea anche nel 2001 si è fortemente impegnato nel tenere sotto controllo i principali aspetti ambientali delle attività di produzione, trasmissione e distribuzione di energia elettrica. I combustibili utilizzati per il processo di generazione di energia termoelettrica sono costituiti al 95% da gas naturale, il più tollerato dall'ambiente. Per contenere il consumo di tale risorsa non rinnovabile, Acea ha finalizzato l'impegno al miglioramento continuo del rendimento di combustione, elevandone ulteriormente il livello medio lordo (nel 2001 circa il 46% - mezzo punto percentuale in più rispetto al dato del 2000 - contro una media nazionale inferiore al 40%) e ha mantenuto un basso livello di perdite complessive di energia elettrica registrate sulla rete (circa l'8%, in linea con i valori medi nazionali).

Per contenere le emissioni di inquinanti tradizionali in atmosfera sono state adottate le migliori tecnologie disponibili, raggiungendo risultati molto soddisfacenti (circa 590 ton/anno di NO<sub>x</sub>, contro le 1.232 ton/anno consentite; circa 44 ton/anno di CO contro le 436 ton/anno consentite); inoltre, l'adozione del gas naturale quale combustibile ha comportato l'ottenimento di un valore molto basso

### La riduzione dei livelli di perdita di energia elettrica e termica

Nonostante il valore di perdita di energia sulla rete di distribuzione sia già piuttosto contenuto e allineato ai valori medi nazionali, il Gruppo Acea porta avanti con convinzione l'impegno di ridurre ulteriormente il livello di perdite, sia dotandosi di strumenti adeguati, sia attraverso la gestione ottimale dei parametri di rete. A tal fine Acea ha acquistato nel 2001 esclusivamente trasformatori di potenza a basso livello di perdite e, dove possibile, ha aumentato il livello di tensione con il quale viene distribuita l'energia elettrica. Nel 2001 inoltre sono stati raggiunti risultati positivi per la riduzione delle perdite sulla rete di teleriscaldamento, passando da 17,9 GWh registrati nel 2000 a 14,8 GWh nel 2001 (-17%).

per l'emissione specifica in atmosfera di CO<sub>2</sub> (circa 560 g CO<sub>2</sub>/kWh, contro una media nazionale di circa 700 g CO<sub>2</sub>/kWh) e di SO<sub>2</sub> (0,0016 g/kWh).

Acea ha proseguito anche nel 2001 l'impegno alla riduzione del numero di apparecchiature elettriche contaminate da PCB (policlorobifenile), con l'obiettivo di raggiungere la totale rimozione di ogni traccia dell'inquinante ben prima del termine obbligatorio (il 2010) previsto dal D. Lgs. n. 209/99.

Per quanto concerne il controllo dei campi elettromagnetici, sebbene in assenza di dati scientifici certi sulla loro eventuale nocività, il Gruppo Acea, facendo proprio il principio di precauzione, ha proseguito e notevolmente incrementato nel 2001

## Gli obiettivi di risparmio energetico nazionale

Due Decreti (rispettivamente sul gas e sull'energia elettrica) del Ministero dell'Industria, emanati di concerto con il Ministero dell'Ambiente, in data 24 aprile 2001, stabiliscono radicali innovazioni nelle modalità di perseguimento degli obiettivi di risparmio energetico a livello nazionale. Viene affidata alle imprese distributrici di elettricità e gas, con più di 100.000 clienti finali, la responsabilità di realizzare progetti e iniziative che consentano di raggiungere gli obiettivi di risparmio energetico individuati anno per anno, fino al 2006. Viene inoltre stabilito che i risparmi di energia devono interessare non tanto gli apparati produttivi (di solito già impegnati ad aumentare l'efficienza energetica) quanto i clienti finali (famiglie, piccole e medie imprese, centri commerciali ecc.). I distributori dovranno dunque contribuire a diffondere in modo capillare una cultura incentrata sul risparmio energetico.

102



L'attività di controllo e monitoraggio degli impianti (sono state effettuate 48 campagne di monitoraggio e misura, rispetto alle 16 del 2000); i risultati hanno fatto registrare valori sempre molto inferiori ai limiti previsti dalla legge. Sempre nel 2001, Acea ha realizzato alcuni interventi sperimentali di schermatura delle emissioni elettromagnetiche in occasione dell'interamento di linee a 150 kV Laurentina-Cinecittà; ha compiuto indagini teorico sperimentali sui campi elettromagnetici generati dalle cabine MT/BT, sviluppando un progetto per la realizzazione di cabine a emissione ridotta; ha definito il piano di sviluppo della rete di distribuzione AT (linea 150 kV, in cavi sotterranei, Forte Antenne-Quirinale) con particolare riguardo alla riduzione del campo magnetico generato nell'ambiente.

### L'impegno nell'area idrico ambientale

Acea è uno dei principali operatori a livello nazionale nel settore idrico ambientale, sia per numero di abitanti serviti che per volumi di acqua erogata e di reflui trattati. L'elevata qualità dei servizi forniti ha consentito una costante espansione di questa area di business, connotata anche da una riconosciuta attenzione agli aspetti ambientali delle attività svolte.

In particolare Acea dispone di fonti di approvvigionamento idrico di ottima qualità (tale da non richiedere trattamenti preliminari di potabilizzazione) e ha continuato a privilegiare il reperimento di acqua incontaminata con il forte impegno alla salvaguardia della risorsa idrica.

Nel 2001 il Gruppo Acea, tramite la controllata Acea Ato 2, ha avviato la redazione

di un piano per l'individuazione delle aree di salvaguardia delle sorgenti e di definizione delle metodologie atte a tutelare le caratteristiche qualitative dell'acqua potabile (sulla base del D.Lgs. n. 152/99). Di particolare rilievo sono i controlli analitici sulle acque; tramite l'attività di Laboratori SpA (ex WRc Italia), nel 2001 sono stati effettuati controlli su oltre 5.000 campioni di acqua potabile, realizzando oltre 190.000 determinazioni analitiche e rilevando ottimi risultati. Inoltre, Acea dispone di un sistema di monitoraggio in continuo sugli acquedotti, in grado di misurare e trasmettere 24 ore su 24 a un centro di controllo i valori di alcuni parametri chimici fondamentali che devono mantenersi entro limiti prefissati.



## Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita nella città di Roma nel 2001

Parametri	unità di misura	valore medio	VG (D.P.R. 236/88)	CMA (D.P.R. 236/88)
Torbidità	NTU	0,33	0,40	4,00
Temperatura	°C	12,4	12	25
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,83	6,5 pH 8,5	*
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	533	400	*
Residuo fisso (calcolato)	mg/l	390	*	1.500
Cloruri	mg/l Cl	6,6	25	200**
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub>	14,2	25	250
Calcio	mg/l Ca	95,9	100	*
Magnesio	mg/l Mg	18,6	30	50
Sodio	mg/l Na	5,5	20	175
Potassio	mg/l K	3,7	10	*
Durezza totale	°F	31,6	15 - 50	*
Alcalinità	mg/l CaCO <sub>3</sub>	306	*	*
Cloro residuo libero	mg/l Cl	0,13	*	*
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub>	4,2	5	50
Nitriti	mg/l NO <sub>2</sub>	< 0,01	*	0,1
Ammoniaca	mg/l NH <sub>4</sub>	<0,03	0,05	0,5
Fluoruri	µg/l F	194	*	1.500 - 700
Ferro	µg/l Fe	14,7	50	200
Zinco	µg/l Zn	20,0	100	3.000
Rame	µg/l Cu	1,9	100	1.000
Piombo	µg/l Pb	0,7	*	50
Arsenico (1)	µg/l As	<0,5	*	50
Cadmio (1)	µg/l Cd	<0,1	*	5
Cromo (1)	µg/l Cr	< 1,0	*	50
Nichel (1)	µg/l Ni	< 0,2	*	50
Organoalogenati totali (10 analiti)	µg/l	0,6	1	30
Coliformi totali	UFC/100ml	0	*	0
Coliformi fecali	UFC/100ml	0	*	0
Streptococchi fecali	UFC/100ml	0	*	0

VG: Valore Guida

CMA: Concentrazione Massima Ammissibile

\* Valori non previsti dal D.P.R. 236/88

(1) Valori rilevati sulle fonti di approvvigionamento

\*\* Concentrazione che non è opportuno superare

Per quanto concerne i parametri: Antiparassitari, Fenoli, Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA), i valori riscontrati per singolo componente previsti dalla vigente normativa sono inferiori ai limiti di rilevabilità dei metodi utilizzati e significativamente inferiori alle massime concentrazioni ammesse

## L'affidamento della gestione dell'intera rete fognaria

Nel 2001 il Comune di Roma ha deliberato l'affidamento ad Acea Ato 2 SpA dell'intero servizio di fognatura nell'ambito del territorio comunale. I depuratori di cui il Gruppo Acea dispone sono già dimensionati per poter trattare l'intera popolazione residente e l'importante obiettivo del minor impatto possibile sul fiume Tevere – pari, idealmente, a impatto zero – potrà essere raggiunto solo se non vi sarà più una quota di popolazione che scarica senza trattamento. L'assegnazione della gestione dell'intero servizio pone quindi le premesse sia per ottenere un miglior servizio di adduzione dei reflui ai depuratori sia, soprattutto, per la programmazione degli interventi necessari a raggiungere il 100% della quota di popolazione allacciata al sistema fognante.

104

Acea persegue con attenzione l'obiettivo di ridurre le perdite che si possono verificare sulla rete di distribuzione di acqua potabile. A tal fine ha messo a punto un sofisticato sistema di controllo tramite 400 punti di rilevazione della pressione. Nel 2001, grazie alla realizzazione di programmi di prevenzione e monitoraggio, Acea ha ottenuto un sensibile contenimento delle perdite idriche, diminuite dell'1,5%

rispetto al dato rilevato nel 2000.

Per quanto concerne il trattamento dei reflui, nonostante sia lievemente diminuita la quantità complessiva di acqua trattata, è risultata in netta crescita nel 2001 l'efficienza media nella rimozione degli inquinanti (+ 2% di quantità assoluta di COD rimosso, oltre il 78% di rimozione rispetto al COD in ingresso, contro il 75% del 2000). Le ingenti quantità di reflui

prodotti dalla città di Roma, inoltre, grazie al processo depurativo, sono state rese pienamente compatibili con le dinamiche biologiche del fiume Tevere. Acea ha avviato una sperimentazione in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità finalizzata a individuare, in alternativa all'uso di ipoclorito di sodio, sostanze più compatibili con le acque dei fiumi, nei trattamenti di disinfezione degli scarichi dei depuratori.

Complessivamente, sia per quanto concerne gli impianti idrici sia quelli elettrici, sia per quanto concerne le reti di distribuzione visibili, il Gruppo Acea ha sempre dimostrato piena consapevolezza della necessità di integrare il più possibile gli impianti aziendali nel territorio ospitante, ponendo particolare cura non solo agli aspetti economici e tecnici, indispensabili a una conduzione efficiente dell'impresa, ma anche a quelli architettonici e socio-ambientali.

## Il contenimento delle emissioni di odori e rumori da impianti di depurazione

Acea prosegue l'opera di contenimento delle emissioni di odori e rumori molesti dai propri impianti di depurazione in risposta alle esigenze degli abitanti in zone limitrofe. Il livello dei rumori si è già notevolmente ridotto grazie all'adozione di soluzioni tecnologiche molto avanzate (modifiche idrauliche e interventi di insonorizzazione di apparecchiature critiche) ma viene portata avanti la ricerca per un ulteriore contenimento del disturbo acustico.

Per quanto riguarda gli odori molesti, già nel 2000 Acea ha avviato un progetto di mappatura degli odori negli impianti per poterne studiare, tramite simulazioni, misure di contenimento. A tal fine, è stato realizzato, presso la sede di LaboratoRI SpA (Grottarossa) un apposito laboratorio olfattometrico ed eseguite le prime campagne di misura in diversi periodi dell'anno.



## Indicatori di sostenibilità

Il fine ultimo di un'impresa è la creazione di valore. Per raggiungere questo scopo, tuttavia, l'azienda non può astrarre i propri comportamenti dal contesto socio-ambientale in cui opera. Al contrario, deve cercare di relazionarsi in modo positivo con la pluralità dei portatori di interessi, che subiscono le conseguenze dei comportamenti aziendali e possono, a loro volta, influenzare i processi di governo interno.

Il rapporto impresa/territorio è quindi un rapporto stretto e complesso, che funziona solo se risulta capace di produrre prosperità economica, coesione sociale e protezione ambientale, coerentemente con l'obiettivo di creare valore per lunghi periodi di tempo.

Già nel 1987, il Rapporto Bruntland *Our Common Future*, ha introdotto nell'uso comune l'espressione: "sviluppo sostenibile" per esprimere il concetto secondo il quale è sostenibile, cioè non produce sovraccarichi sui sistemi naturali, solo quel progresso che riesce a «(...)soddisfare le necessità del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare le proprie».

Per passare dalle definizioni alle azioni, cioè per avviare nella realtà di tutti i giorni il processo verso la sostenibilità, è necessario compiere un passaggio molto importante che consiste nell'attribuire valore ai beni utilizzati, imparando contemporaneamente a misurarli.

Acea svolge già da alcuni anni uno sforzo di quantificazione e, seppure in forma ancora largamente sperimentale, ha da quest'anno iniziato ad applicare un approccio "normato", per stimare l'impatto delle proprie attività non produttive.

Nel 2001, con esclusivo riferimento all'edificio di Piazzale Ostiense 2, ospitante la sede centrale del Gruppo, è stato applicato il modello di valutazione cosiddetto delle "impronte ecologiche".



## La misurazione della sostenibilità

### L'impronta ecologica

Con il concetto di impronta ecologica (Ecological Footprint) si fa riferimento alla superficie totale di ecosistemi terrestri e acquatici richiesti per produrre le risorse che una popolazione umana consuma, e per assimilare i rifiuti che la popolazione stessa produce.

Originariamente concepito e messo a punto in Canada, questo indicatore aggregato traduce in forma chiara e immediatamente comprensibile il modello della carrying capacity, cioè la capacità della Terra di sostenere la vita.

Il consumo di risorse e il degrado dell'ambiente vengono convertiti in ettari di superficie terrestre sulla base di precise ipotesi. L'uso del territorio, dunque, diviene misura del grado di sostenibilità ambientale dei processi di produzione e consumo.

Senza pretese di rigore scientifico, la presente elaborazione vuole contribuire a una lettura semplificata degli impatti determinati dalla sede centrale di Acea, il sito che ospita il maggior numero di persone, con l'impegno a creare, attraverso il monitoraggio delle variabili di interesse, le premesse per una valutazione basata su standard statistici sempre più significativi.

Come evidenziato in tabella, l'impronta ecologica generata da ogni dipendente che presta servizio presso la sede aziendale misura 0,98 ettari a fronte di una biocapacità disponibile pro capite, a livello nazionale, di 1,5 ettari.



## L'impronta ecologica(\*) delle attività svolte nella Sede centrale del Gruppo Acea

Categoria di impatto	totale	fattore di equivalenza	totale equivalente (ha)	origine dato
Energia elettrica consumata	4,270 GWh	75 ha/GWh	320	misura
Metano per condizionamento	153.000 Nm <sup>3</sup> (pari a 1,5 GWh)	41 ha/GWh)	62	misura
Spostamenti casa/ufficio del personale	4.500.000 km con mezzi privati	0,08 ha/1.000 km	360	stima
	4.500.000 km con mezzi pubblici	0,03 ha/1.000 km	135	stima
Acqua consumata	434.000 m <sup>3</sup>	0,08 10 <sup>-4</sup> ha/100 litri	35	misura
Rifiuti prodotti	160 ton	2,54 ha/ton	406	stima
<b>TOTALE</b>			<b>1.318</b>	

(\*) *Manuale delle Impronte Ecologiche - principi, applicazioni, esempi (Edizioni Ambiente 2002) Nicky Chambers, Craig Simmons, Mathis Wackernagel*

Numero medio di persone presenti nell'edificio oggetto di indagine: 1.350  
(si assume il numero di persone presenti alla data del 5 giugno 2002)

Impronta ecologica per dipendente Acea della Sede Centrale: 0,98 ha

Dati di riferimento in Italia	ettari (ha)/abitante		ettari (ha)
Impronta ecologica nazionale media pro capite	4,20	Impronta ecologica totale	2.414.000
Biocapacità disponibile nazionale pro capite	1,50	Biocapacità disponibile totale	837.000

Allegato 1

# le società del gruppo di rilievo sociale

# Acquedotto De Ferrari Galliera

## Acquedotto Nicolay



*La responsabilità sociale delle Società genovesi del Gruppo Acea si concretizza, nel 2001, nell'attenzione ai temi della sicurezza e della prevenzione, a tutela del personale e della comunità. Inoltre, gli Acquedotti, tramite un'efficace collaborazione con le autorità locali, hanno fornito supporto alla città di Genova, consentendole di rispondere in modo adeguato alle maggiori esigenze che si sono presentate durante l'impegnativo appuntamento del G8.*

E' proseguita, nel corso del 2001, l'attività di progettazione relativa alla fusione societaria delle due imprese che attualmente continuano a operare, fatte salve le opportune sinergie, in piena autonomia. Nel mese di luglio la carica di Amministratore Delegato dell'Acquedotto De Ferrari Galliera è stata assunta dal Direttore delegato dell'area idrica del Gruppo Acea: la scelta risponde all'obiettivo di accompagnare efficacemente il processo di integrazione, garantendo, al tempo stesso, elevata coerenza con le strategie complessivamente perseguite dal Gruppo nel settore idrico.

### Il contesto

Per quanto riguarda il livello di implementazione degli Ambiti Territoriali Ottimali, previsti dalla Legge Galli per la gestione del servizio idrico integrato, in Liguria si prevede la coincidenza degli ATO con i quattro territori provinciali; tuttavia, alla fine del 2001, i soggetti gestori non sono ancora stati individuati.

Permane dunque, nel bacino genovese, la contestuale attività di gestione del servizio idrico da parte dei due Acquedotti del Gruppo (60%) e di Genova Acque (40%), la controllata di Amga (ex municipalizzata), cui il Comune ha affidato anche la gestione dei depuratori e della rete fognaria.

Gli stretti rapporti di collaborazione esistenti tra le Società idriche sono peraltro evidenziati dalla composizione del Capitale Sociale degli Acquedotti del Gruppo Acea, dove una significativa percentuale è detenuta da Genova Acque, e dal possesso di azioni Amga da parte di Acea SpA (3,68% del Capitale Sociale).

### Gli acquedotti in cifre

	De Ferrari Galliera	Nicolay
Abitanti serviti (n.)	350.000	110.000
Utenze (n.)	18.500	9.000
Acqua venduta (Mm <sup>3</sup> )	41,7	13,1
Condotte (km)	470	285
Energia elettrica prodotta (mil. kWh)	21,3	7,2
Valore della produzione (in milioni di Euro)	22,7	9,3
Utile netto (in milioni di Euro)	4,1	1,3
Dipendenti al 31/12/2001 (n.)	172	66
Investimenti (in milioni di Euro)	4,0	1,8

## Capitale sociale ordinario dell'Acquedotto De Ferrari Galliera SpA al 31/12/2001

Capitale Sociale:	9.360.000 Euro (di cui 5.594.213 in azioni ordinarie)
Composizione:	
Acqua Italia SpA	67%
Genova Acque SpA	27,62%
Altri azionisti	5,38%

## Capitale sociale ordinario dell'Acquedotto Nicolay SpA al 31/12/2001

Capitale Sociale:	2.683.766,4 Euro
Composizione:	
Acqua Italia SpA	27,435%
Acquedotto De Ferrari Galliera SpA	23,976%
Immobiliare delle Fabbriche SpA	1,739%
(Acqua Italia, controllo diretto e indiretto:	53,150%)
Genova Acque SpA	33,706%
Altri azionisti	13,144%

110

### La Corporate Governance

Gli Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay intendono adeguare progressivamente la propria organizzazione alle disposizioni introdotte dal *Codice di Auto-disciplina delle Società quotate*, redatto dal Comitato per la Corporate Governance, costituito per iniziativa della Borsa Italiana SpA.

Le Relazioni annuali sull'adesione alle raccomandazioni contenute nel Codice<sup>(40)</sup>, illustrano dettagliatamente: composizione, funzioni e modalità di funzionamento del Consiglio di Amministrazione (CdA), competenze del Presidente del CdA, nomina e remunerazione degli Ammini-

stratori (il 9 maggio 2000 è stato costituito il Comitato per la remunerazione presso ADFG, il 4 maggio 2001 presso Nicolay), sistema di controllo interno (il 19 marzo 2001 è stato costituito il Comitato per il controllo interno presso ADFG, il 5 maggio 2001 presso Nicolay), trattamento delle informazioni riservate, rapporti con i soci (curati dal Presidente del Consiglio di Amministrazione), nomina e attività dei Sindaci.

Entrambe le Società hanno inoltre approvato il Regolamento delle Assemblee degli azionisti e il Regolamento interno per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni "price sensitive".

<sup>(40)</sup> Le relazioni sono disponibili, unitamente ai Bilanci delle Società, sui siti internet [www.adfg.it](http://www.adfg.it) e [www.nicolay.it](http://www.nicolay.it).

### Le attività 2001

Le due Società curano il servizio idrico dalle fasi di captazione alla potabilizzazione e distribuzione dell'acqua; forniscono acqua per uso industriale e approvvigionano le navi del Porto di Genova. L'acquedotto Nicolay, inoltre, gestisce una parte di rete fognaria nel comune di Casella.

Entrambe, sfruttando l'acqua degli invasi artificiali e i salti dei torrenti dai quali l'acqua viene derivata, producono energia elettrica, principalmente per autoconsumo.

Il 2001 è stato caratterizzato da un andamento delle precipitazioni molto particolare: nei primi tre mesi le piogge sono state abbondanti e nei restanti nove sono rimaste quasi sempre al di sotto delle medie mensili. Tale anomalia non ha tuttavia determinato particolari disagi al servizio idrico potabile, i consumi sono sostanzialmente stabili (acqua venduta 2001: 54,8 Mm<sup>3</sup>, contro i 54,9 Mm<sup>3</sup> del 2000) nonostante la contrazione demografica e la progressiva sostituzione delle utenze a bocca tarata con utenze a contatore.

## Il Bilancio sociale

La tavola seguente mostra l'andamento del Valore Aggiunto prodotto e distribuito dalle due Società nel passaggio dal 2000 al 2001, in lieve aumento il valore registrato dall'ADFG, in leggero calo quello del Nicolay.

### Qualità per i clienti

L'analisi delle politiche realizzate verso i vari gruppi di riferimento (gli stakeholder) evidenzia la costante attenzione riservata ai clienti.

La regolarità del servizio idrico nel 2001 è stata garantita nonostante i numerosi interventi di manutenzione effettuati sulla rete in occasione della preparazione del G8 svoltosi nel mese di luglio. Tali interventi, oltre a non penalizzare la continuità dell'erogazione, hanno comportato un significativo ammodernamento della rete di distribuzione, a beneficio dell'efficienza del servizio.

La qualità dei servizi è testimoniata dal rinnovo di conformità relativamente alla certificazione EN ISO 9001 ottenuta nel 2000 dalle due Società<sup>(41)</sup> per il Sistema di Qualità.

### Formazione e sicurezza per le risorse umane

L'occupazione degli Acquedotti genovesi registra nel 2001 una lieve contrazione: 238 addetti a fronte dei 242 del 2000. L'azzeramento del turnover si inquadra all'interno delle politiche di efficientamento definite a livello di Gruppo e si giustifica nella prospettiva delle sinergie che si determineranno, nell'organizzazione del personale, a seguito dell'integrazione tra le due Società.

Nel 2001 si conferma intorno al 4% l'incidenza del personale femminile sugli organici complessivi delle due Società, così

In milioni di Euro	De Ferrari Galliera 2000	De Ferrari Galliera 2001	Nicolay 2000	Nicolay 2001
Valore della produzione	21,99	22,67	9,37	9,33
Oneri Esterni	6,66	7,17	2,43	2,80
Valore Aggiunto	15,33	15,50	6,94	6,53

#### Comuni serviti dall'Acquedotto De Ferrari Galliera:

Genova  
Campomorone  
Ceranese

#### Comuni serviti dall'Acquedotto Nicolay:

Genova  
Casella  
Serra Riccò  
Mignanego

come si mantiene stabile il livello di scolarizzazione (laureati e diplomati rappresentano il 37% del totale). Il peso degli operai registra una contrazione di modesta entità: 60,5% nell'ADFG (62% nel 2000) e 57,5% nel Nicolay (58% nel 2000).

<sup>(41)</sup> Per i dettagli vedi Bilancio Sociale 2000.



In milioni di Euro	Acquedotto De Ferrari Galliera	Acquedotto Nicolay
Donne	6	4 (di cui 2 part time)
Uomini	166	62
<b>TOTALE</b>	<b>172</b>	<b>66</b>
Anzianità media (anni)	14	15
Età media (anni)	41	44
Laurea	12	4
Diploma	51	22
Scuola dell'obbligo	109	40
Impiegati/dirigenti	68	28
Operai (n.)	104	38

Per quanto riguarda le relazioni sindacali, l'Anfida, l'Associazione di riferimento per l'applicazione di contratti di lavoro, nel 2001 ha partecipato attivamente alla lunga e complessa trattativa che ha portato nel marzo 2002 all'ipotesi di accordo per il contratto unico di settore gas-acqua.

Sul fronte sicurezza gli indicatori di frequenza degli infortuni evidenziano che, ogni 100.000 ore lavorate, avvengono circa 4 infortuni nel caso del De Ferrari Galliera e 6 nel caso del Nicolay; gli indicatori di gravità indicano invece che ogni 1.000 ore lavorate si registrano 0,39 giornate di assenza per infortunio presso il De Ferrari Galliera e 0,31 presso il Nicolay.

Dal confronto con l'anno precedente emerge la sostanziale stabilità della frequenza degli infortuni e la significativa riduzione della durata delle assenze ad essi imputabili, per l'ADFG, e un deciso miglioramento sia dell'indicatore di frequenza che di quello di gravità per il Nicolay, dove i giorni di assenza per infortunio si riducono del 65%.

Tali confortanti risultati sono il frutto delle attente politiche implementate a favore della sicurezza.

Gli interventi intrapresi nel 2001 confermano la tendenza delle due Società al rinnovamento degli impianti sotto il profilo tecnico e normativo. Per migliorare la sicurezza degli ambienti di lavoro, in particolare, il Nicolay nel 2001 ha completato alcuni interventi sull'impianto elettrico della Centrale di Teglia e ha posato segnaletica antinfortunistica in tutti i siti; nel 2002 è previsto il miglioramento di impianti per la sicurezza.

Per quanto riguarda l'ADFG si segnalano l'ammodernamento dell'impiantistica elettrica ausiliaria a Voltri, la ristrutturazione e l'ammodernamento di un deposito (oli e combustibili) alla Lavagnina.

Rilevante è stato anche l'impegno profuso nel campo della formazione professionale: nel 2001 sono stati realizzati 45 corsi di

Infortuni	De Ferrari Galliera 2000	De Ferrari Galliera 2001	Nicolay 2000	Nicolay 2001
N. infortuni	12	13	11	7
N. ore lavorate	291.655	294.680	116.525	115.070
Giorni assenza	178	116	102	36
Indice di frequenza <sup>(42)</sup>	4,1	4,4	9,4	6,1
Indice di gravità <sup>(43)</sup>	0,6	0,4	0,9	0,3

<sup>(42)</sup> I.F. =  $n. \text{ infortuni} \times 100.000 / \text{ore lavorate}$

<sup>(43)</sup> I.G. =  $n. \text{ giorni assenza per infortunio} \times 1.000 / \text{ore lavorate}$





formazione (di cui 5 dedicati alla sicurezza) per 93 partecipanti (a fronte delle 71 risorse coinvolte nel 2000).

La tabella seguente riepiloga gli interventi di formazione realizzati nel 2001.

Le due Società nel 2001 hanno sostenuto, per le attività di formazione, una spesa pari a circa 40.000 Euro.

Per quanto riguarda le attività sociali attuate nei confronti del personale, si segnala che nel 2001 sono state assegnate 17 borse di studio ai figli dei dipendenti mentre un riconoscimento è stato attribuito a quanti hanno raggiunto i 25 e 35 anni di servizio in azienda.

### La comunicazione

Oltre al servizio di sportello, le due Società utilizzano le pagine del televideo e i rispettivi siti internet [www.adfg.it](http://www.adfg.it) e [www.nicolay.it](http://www.nicolay.it) sempre più ricchi di informazioni utili per i clienti, gli azionisti e gli altri stakeholder.

### Con le Istituzioni, per la città

Prosegue l'impegno delle due Società per costruire un dialogo efficace con le Istituzioni locali a beneficio della qualità della vita delle comunità servite. Interventi di estensione della rete idrica sono stati realizzati in alcuni Comuni dell'entroterra genovese.

I primi mesi del 2001 sono stati dedicati agli interventi volti a preparare la città all'importante summit del mese di luglio (G8), con particolare riferimento alla sicurezza e alla prevenzione. Le Società hanno potenziato il personale a disposizione e le squadre di intervento nei giorni del vertice; nessun danno è stato subito durante le note manifestazioni di piazza che hanno accompagnato l'avvenimento.

Formazione	Acquedotto De Ferrari Galliera	Acquedotto Nicolay
n. corsi	37	8
n. partecipanti	89	4

Acquedotto De Ferrari Galliera - Corsi di formazione 2001		
Tipologia corsi	Corsi (n.)	Partecipanti (n.)
Amministrativa	15	23
Tecnica	10	13
Sicurezza	5	5
Informatica	4	36
Qualità	2	8
Saldatura	1	4
Totale	37	89

Prosegue inoltre la collaborazione con l'Università e con le Associazioni di riferimento (tra le altre: Associazione Industriali, Unapace, Assonime).

Nel 2001 sono state pertanto rinnovate:

- la convenzione con DISEG (Dipartimento di Ingegneria Strutturale e Geotecnica) per uno studio geologico strutturale delle dighe;
- la collaborazione con il Centro meteo del Dipartimento di Fisica, che consente agli Acquedotti un monitoraggio in tempo reale sulla situazione meteorologica ligure;
- il rapporto con gli Istituti di Igiene e Medicina Preventiva e di Microbiologia (Università di Medicina), che permette di tenere sotto controllo i parametri fisico-chimico-batteriologici dell'acqua distribuita.

Le quote associative complessivamente versate nel 2001 ammontano a circa 134.000 Euro.

### Solidarietà e cultura

Nel 2001 gli Acquedotti hanno elargito, per liberalità, circa 150.000 Euro.

A testimonianza del coinvolgimento delle Società e del Gruppo Acea nella comunità genovese, si segnala il contributo alla realizzazione dell'Euroflora, con la predisposizione di una suggestiva fontana presso la sede della manifestazione e il contributo, nell'ambito delle iniziative collegate al G8, alla sistemazione delle imponenti aiuole antistanti Piazza della Vittoria dove sono raffigurate le Caravelle di Cristoforo Colombo.

In campo culturale prosegue il supporto all'iniziativa di informazione realizzata nelle scuole medie cittadine, "Il Giornale in classe", in collaborazione con la redazione de *Il Secolo XIX*: rappresentanti delle Società sono intervenuti nelle classi per descrivere il ciclo dell'acqua potabile e per sensibilizzare i ragazzi a un uso più razionale della risorsa.

Anche nel 2001, infine, le Società hanno aperto i loro impianti alle visite delle scolaresche.

*Zètema Progetto Cultura Srl è la Società del Gruppo Acea la cui attività è incentrata essenzialmente nell'offerta di servizi a supporto del settore artistico culturale. La Società, fortemente impegnata sul territorio e in stretto contatto con le autorità locali di riferimento, vanta già importanti esperienze nel settore dei servizi aggiuntivi nei musei e nelle aree archeologiche (basti ricordare la gestione del Sistema Musei Capitolini). Nel corso dell'ultimo anno, Zètema ha rafforzato le proprie competenze nel core business, impegnandosi in modo particolare nella predisposizione di strutture tecniche di qualità elevata e nell'attività di formazione delle risorse umane.*

## **L'attività**

Nel 2001 Zètema Progetto Cultura Srl ha consolidato le attività acquisite nel 2000, ottimizzando la propria struttura organizzativa e la dotazione di capitali e codificando procedure e meccanismi operativi.

La commessa più importante della Società è attualmente il contratto per la fornitura di un complesso insieme di servizi a supporto delle attività della Sovrintendenza del Comune di Roma, formulato nell'ambito del cosiddetto "Piano di stabilizzazione occupazionale dei lavoratori del progetto Polis".

L'attività è stata suddivisa in tre aree:

## **Area progettazione,**

che supporta l'Ufficio Tecnico nell'attività di progettazione e predisposizione di interventi di restauro, allestimenti museali ed espositivi, scavi e indagini archeologiche in modo da garantire la loro realizzazione nei tempi previsti.

## **Area restauro,**

il cui obiettivo principale è fornire alla Sovrintendenza un supporto operativo all'attività di manutenzione programmata del patrimonio artistico, a completamento dei grandi interventi di manutenzione straordinaria che hanno caratterizzato l'attività degli ultimi anni.

## **Area programmi culturali, didattica e documentazione,**

che svolge attività finalizzate al censimento, alla divulgazione e promozione del patrimonio del Comune, con il duplice obiettivo di completare la conoscenza del patrimonio stesso da parte della Sovrintendenza e consentirne al pubblico una più ampia fruizione, allargando l'offerta anche ad aree e monumenti non ancora inseriti in circuiti turistici o in cui sono in corso interventi di riqualificazione.

Prosegue la gestione dei servizi aggiuntivi del Sistema Musei Capitolini, dove Zètema coordina i servizi di manutenzione e pulizia e la realizzazione di eventi straordinari, cura direttamente la custodia, gli aspetti di promozione e comunicazione e l'organizzazione di mostre temporanee.

Nel 2001 sono state realizzate importanti iniziative ed eventi:

- tre mostre temporanee: *Sulle Rotte di Omero. Navigatori e commerci nel mediterraneo orientale, XVI-VI secolo a.C.*; *Sèvres: l'utile e l'incantevole. La manifattura delle porcellane all'epoca di Broignart dal bozzetto all'opera finita*; *San Giovanni Battista ritrovato. La tradizione classica in Annibale Carracci e in Caravaggio*;
- Mese Dipinto: un ciclo di quattro conferenze in Pinacoteca (da marzo a giugno);
- Concerti estivi in cortile e concerti di Natale: *Musique de cour Musique décor* (giugno e luglio); *Diletto, bellezza e perfezione tra musica e pittura nel Settecento: Johann Sebastian Bach e Domenico Scarlatti* (dicembre);
- *Viaggio d'autore*, promozione dei Musei Capitolini sul treno Palatino Roma/Parigi;
- la creazione del sito internet dei musei capitolini.

Zètema ha inoltre partecipato alla gara per la gestione delle Scuderie Aldobrandini di Frascati, dopo un periodo di affidamento temporaneo, aggiudicandosi in ATI con il gruppo Cofathec la gestione triennale del sito. In questa struttura, il ruolo di Zètema nella creazione di mostre permanenti di rilievo nazionale e internazionale diviene sempre più propositivo.

Anche al Castello Colonna di Genazzano, Zètema ha confermato la propria presenza di gestore e organizzatore di mostre ed eventi.

Nel dicembre 2001 il Consiglio di Amministrazione, a fronte di una due diligence che presentava importanti sinergie e pro-



spective di sviluppo e integrazione, ha deliberato l'acquisizione della società Ingegneria per la Cultura Srl, un gestore di servizi operante da tempo nel settore dei beni culturali a livello nazionale. Tale decisione influenzerà in modo significativo la crescita di Zètema, dal punto di vista dell'espansione del raggio d'azione sul territorio, dei segmenti di mercato e dei prodotti, in particolare l'editoria.

### Gli aspetti sociali

Nel 2001 i due obiettivi prioritari del management di Zètema sono stati: dotarsi delle strutture tecniche necessarie a operare con gli standard di qualità richiesti dal mercato e formare le risorse umane a fornire prestazioni professionali monitorate in termini di efficienza e soddisfazione del cliente. A fronte di una positiva valutazione della ricaduta in efficienza, si è deciso di investire nell'allestimento di un moderno laboratorio per il restauro e la manutenzione di opere e beni culturali, completato nel mese di novembre. Si tratta di una struttura unica a livello nazionale, che consente a Zètema di operare con altissimi standard di qualità e sicurezza.

### Principali dati economici (in migliaia di Euro)

	2000	2001
Volume d'affari	5.782	13.621
Valore Aggiunto	3.747	9.382
MOL	395	635
Utile d'esercizio	74	42

## La customer satisfaction

Zètema ha condotto, anche nel 2001, un'indagine per rilevare la soddisfazione dei visitatori dei Musei Capitolini circa la qualità del servizio reso. La comparazione con i risultati dell'anno precedente ha reso possibili l'individuazione delle aree di miglioramento e la valutazione della validità dei miglioramenti prodotti.

La tavola evidenzia i principali risultati conseguiti dall'indagine:

Per analizzare i risultati dell'indagine è stata definita una scala di valori ai quali è stato correlato un giudizio, come evidenziato in tabella:

Valore	Giudizio
3	ottimo
2	scarso
1	adeguato
0	insufficiente



Servizi valutati positivamente	... ma con margini di miglioramento	Servizi da modificare
Biglietteria	Audioguida	Segnaletica d'orientamento
Visita didattica		Pianta d'orientamento
Guardaroba	Oggettistica: prezzi, originalità, esposizione, scelta	
Allestimento delle opere d'arte		
Servizio di custodia		
Servizio di pulizia		
Libreria		
Linea editoriale della libreria: numero di libri e pubblicazioni; varietà di argomenti trattati	Linea editoriale della libreria: prezzi, modalità d'esposizione	
Caffetteria: prodotti serviti, servizio, arredamento	Caffetteria: prezzi	
Aspetti connessi alla fruizione museale: facilità nel raggiungere i Musei, accessibilità per i portatori di handicap, climatizzazione delle sale	Aspetti connessi alla fruizione museale: individuazione dei servizi sanitari, funzionalità degli ascensori	

Il servizio di visita didattica, utilizzato dall'8% degli intervistati, ha registrato un largo consenso e particolari apprezzamenti circa i contenuti, la chiarezza e la padronanza della lingua. L'indagine sul servizio audioguida, noleggiata dal 13,5% degli intervistati, ha messo in evidenza difetti acustici del prodotto: l'individuazione del punto di debolezza ha consentito di intraprendere con prontezza le azioni correttive necessarie e, a seguito dell'intervento di sostituzione dell'audioguida, il giudizio è salito da 1,68 a 2,5. L'allestimento delle opere ha riscosso un notevole successo, con il 43% dei giudizi ottimi e il 46% adeguati, mentre per il servizio di segnaletica di orientamento si è evidenziata la necessità di interventi di miglioramento (valore medio 1,33) tramite maggiore visibilità, incremento quantitativo e più chiarezza. Il giudizio sui servizi di biglietteria, guardaroba e custodia è nel complesso positivo anche se risultano migliorabili alcuni aspetti legati alla formazione delle risorse umane (conoscenza lingue straniere, informazioni relative al Museo). Il Bookshop è giudicato positivamente, in particolare rispetto alla linea editoriale, sia per il numero di pubblicazioni sia per la varietà di argomenti. La fruizione museale, infine, ha ottenuto un consenso particolare per la facilità di raggiungere il Museo, l'accessibilità per i portatori di handicap, la climatizzazione delle sale.

Una seconda indagine è stata effettuata per individuare le caratteristiche dei visitatori della mostra *Sèvres: L'utile e l'incantevole*, rilevare la soddisfazione circa i servizi offerti e recepire indicazioni e suggerimenti. La ricerca è stata effettuata in collaborazione con il Centro di Didattica Museale e la Sovrintendenza ai Beni Culturali del Comune di Roma. I risultati dell'indagine in merito all'efficacia dei mezzi di comunicazione utilizzati per la promozione della mostra confermano la scelta di manifesti e stampa, quali strumenti atti a

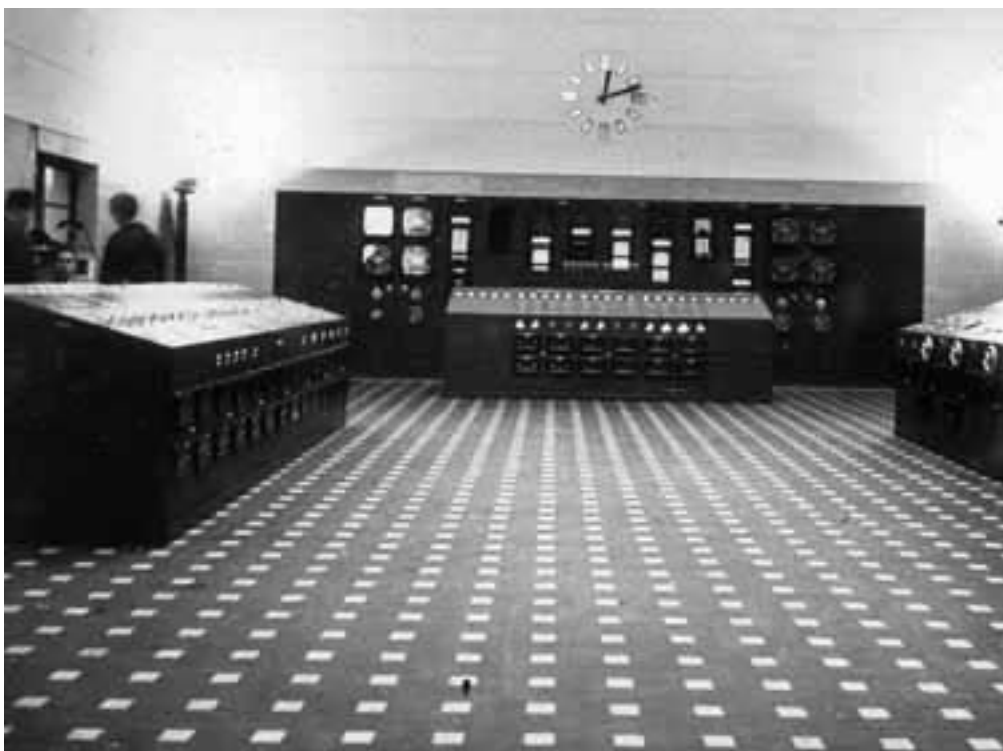
garantire la maggior diffusione d'informazione. Il giudizio complessivo sull'offerta museale è decisamente positivo: l'80% degli intervistati risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto dell'esperienza fatta.

## Risorse umane e formazione professionale

### DIPENDENTI ZETEMA

caratteristiche ed evoluzione al 31/12/2001

Personale stabile	333
Personale in formazione lavoro e tempo determinato	15
<b>Personale totale</b>	<b>348</b>
Assunzioni a tempo indeterminato	13
Assunzioni formazione lavoro e tempo determinato	20
Assunzioni totali	33
Trasformazioni di contratto	0
Cessazioni	19
Laureati	64
Diplomati	178
Altro	106
Uomini	105
Donne	243
Età media (anni)	40,2
Anzianità media (mesi)	17



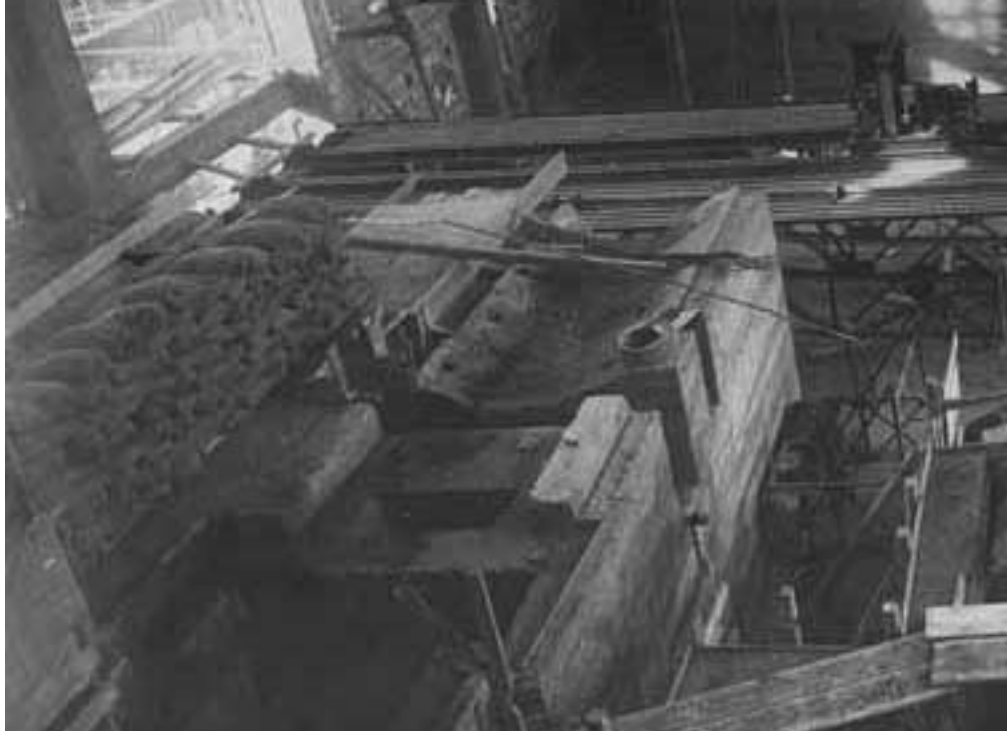
Cresce nel 2001 il numero degli occupati: 348 unità a fronte delle 334 dell'anno precedente.

Si mantiene particolarmente elevato il peso della componente femminile (70%) mentre si registra un lieve aumento del livello di istruzione: laureati e diplomati rappresentano il 70% della forza lavoro contro il 67% del 2000.

L'individuazione dei bisogni formativi delle risorse umane prende avvio dall'analisi degli effetti del rapidissimo tasso di crescita dell'azienda e dall'importante diversificazione avvenuta alla fine del 2000. Entrambi i fattori hanno contribuito a sottoporre i dipendenti a una forte sollecitazione, dettata dalla necessità di aderire a ruoli, mansioni e comportamenti organizzativi diversi o, in alcuni casi, completamente nuovi.

Nel 2001 la formazione ha avuto il duplice obiettivo di fornire al personale le conoscenze di base indispensabili all'esecuzione del lavoro e di arricchire le competenze presenti in azienda, al fine di assicurare:

- il costante adeguamento del personale al rapido ritmo di sviluppo dell'azienda;
- la crescita manageriale dei quadri che,



svolgendo attività di coordinamento, garantiscono il presidio delle metodologie necessarie al corretto funzionamento di sistemi gestionali complessi, quali il controllo di gestione, il sistema di qualità ecc.;

- la sempre migliore comprensione del proprio ruolo in azienda e l'acquisizione dei necessari strumenti operativi;
- lo sviluppo dell'orientamento al cliente e dell'adesione a standard di qualità nell'esecuzione dei propri compiti.

Il piano comprende: gli interventi formativi, obbligatori per legge, rivolti a tutto il personale, iniziative tese a rafforzare capacità di leadership e di gestione di gruppi di lavoro, rivolte alle figure professionali di coordinamento, e corsi di tipo tecnico-specialistico

#### **Formazione obbligatoria**

##### **incentrata su:**

- sicurezza (D. Lgs. n. 626/94)
- costituzione squadra antincendio

##### **rivolta a:**

- tutto il personale

#### **Formazione per figure professionali di coordinamento**

##### **incentrata su:**

- gestione dei gruppi di lavoro
- qualità del servizio
- marketing

##### **rivolta a:**

- custodi responsabili di sala
- coordinatori museali
- coordinatori area didattica e documentazione
- responsabile ufficio mostre
- coordinatore marketing



## La formazione tecnico-specialistica

### Area progettazione

Il ciclo è rivolto a tutto il personale afferente all'Area progettazione e concerne, oltre a una generale introduzione al sistema informatico windows, un approfondimento specifico sul sistema CAD e sulle metodologie di rilievo; ha l'obiettivo di migliorare e approfondire le conoscenze nei diversi campi, per facilitare e rendere più efficiente il lavoro tecnico.

### Area restauro

Il corso, destinato al personale restauratore, ha per oggetto l'approfondimento delle diverse tecniche nell'attività di restauro. Predisposto per adeguare i restauratori al loro ruolo effettivo e per attribuire maggiori responsabilità ad alcune unità, il corso prevede un affiancamento sul campo agli interessati da parte di restauratori diplomati ICR (Istituto Centrale del Restauro). Ha l'obiettivo di rendere più efficiente il servizio, anche nei confronti dei committenti esterni, attraverso il miglioramento delle tecniche di lavoro.

### Area programmi culturali, didattica e documentazione

#### *Fotografia*

Il corso ha per oggetto la formazione sul campo per l'esecuzione di riprese di monumenti e la formazione teorica sull'utilizzo della strumentazione in diverse situazioni e su diversi soggetti; è stato predisposto per approfondire le conoscenze tecniche, migliorare la qualità del lavoro e del servizio verso la committenza.

# le attività all'estero



## L'internazionalizzazione: una scelta irrinunciabile

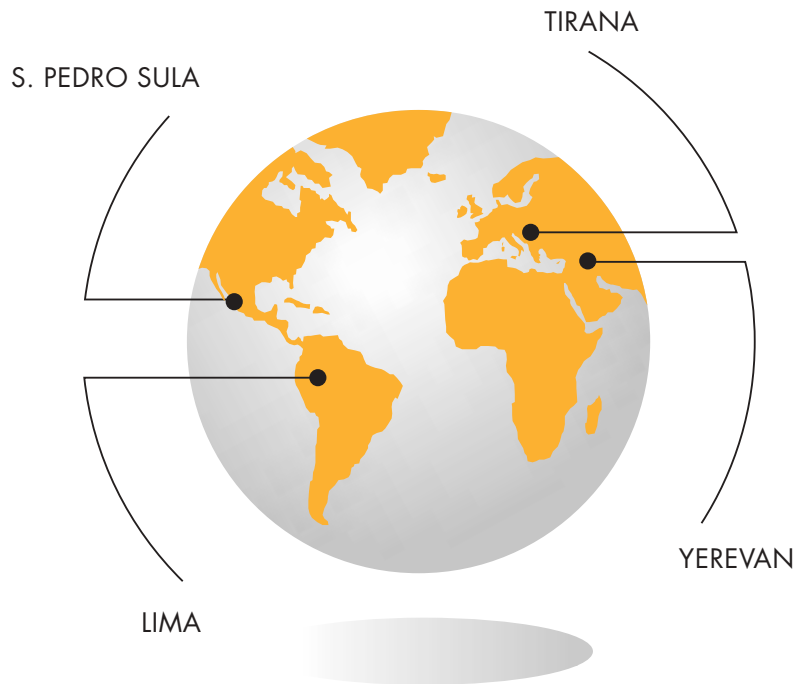
La globalizzazione impone di misurarsi con una prospettiva futura di intrecci di civiltà, convivenza di culture, condivisione di problemi e soluzioni. Tale realtà ha consentito a due miliardi di persone in Asia, in America Latina e in alcune zone dell'Africa di uscire dall'arretratezza e di alleviare lo stato di povertà diffusa.

“Internazionalizzarsi” vuol dire allora accettare il confronto con la concorrenza mondiale, in un mercato potenzialmente unico, per una gamma sempre maggiore di beni, servizi e fattori.

Il processo di competizione globale si caratterizza per l'avvicinarsi di attori/soggetti sempre nuovi, per l'accelerata dinamica delle decisioni e per il ruolo fondamentale dell'innovazione ai fini del posizionamento strategico delle imprese sui mercati.

Il Gruppo Acea, consapevole del cambiamento in atto e delle sfide da affrontare, ha intrapreso negli ultimi tre anni la strada dell'internazionalizzazione, forte di un'esperienza consolidata in settori di primaria importanza.

Nel 2001, il Gruppo ha gestito le quattro commesse acquisite all'estero (a partire dal 2000), in Paesi esterni all'Unione Europea: il progetto Rio Chillon (Perù); la concessione dei servizi idrici per la città di San Pedro Sula (Honduras); la gestione dell'azienda idrica di Yerevan (Armenia); l'assistenza tecnica all'azienda idrica di Tirana (Albania).



Alcuni dei progetti si inquadrano all'interno dei piani previsti e finanziati dalla Banca Mondiale, la quale ha come obiettivo primario quello di supportare lo sviluppo dei Paesi emergenti. In particolare, si garantisce alle popolazioni locali l'approvvigionamento di un bene essenziale quale l'acqua potabile.

L'impegno di Acea, nel partecipare alle

gare indette dalla Banca Mondiale, è dunque quello di contribuire concretamente, esportando il proprio know how e le proprie tecnologie, ad accrescere la qualità della vita in Paesi che versano in situazioni disagiate, promuovendo al contempo una cultura di mercato, talvolta quasi totalmente assente.

## Posizionamento

Nel giro di tre anni il Gruppo Acea si è imposto come uno degli operatori riconosciuti sul mercato dei servizi idrici, posizionandosi tra i primi 7-8 players internazionali. Tale presenza si è avvalsa di partnership con altri soggetti, italiani e stranieri, nei cui confronti Acea svolge un ruolo portante, con l'obiettivo di ripartire il rischio, ottenere massa critica e competenze adeguate ad affrontare con successo le iniziative intraprese. Obiettivo di medio periodo è costituire un soggetto italiano di dimensioni finanziarie e organizzative tali che consentano di consolidare un posizionamento di rilievo sulla scena competitiva internazionale.

Nell'ultimo biennio Acea ha investito all'estero circa 25 milioni di Euro; gli investimenti del 2001 (circa 18 milioni di Euro) rappresentano l'11% degli investimenti complessivi del Gruppo.

I ricavi conseguiti all'estero nel 2001 hanno oltrepassato i 16 milioni di Euro e rappresentano circa l'1,4% dei ricavi del Gruppo.

## Il punto di vista degli stakeholder

Durante le sessioni di ascolto, gli stakeholder<sup>(44)</sup> hanno mostrato apprezzamento per le strategie condotte all'estero dal Gruppo purché supportate da adeguate piane che ne evidenzino la redditività e il ritorno in termini di benefici anche per il tessuto economico dell'area tradizionale di attività: nuove occasioni di mercato per i fornitori, maggiori dividendi per gli azionisti, arricchimento professionale per le risorse aziendali, posizionamento competitivo dell'industria italiana dell'acqua sui mercati internazionali.

La capacità di competere di Acea, attraverso l'efficace partecipazione a procedure concorsuali, è apprezzata anche alla luce dell'evoluzione della riforma dei servizi pubblici in Italia, in base alla quale la scelta del gestore di un servizio pubblico di rilevanza industriale (quale quello dell'acqua) dovrà avvenire con il ricorso allo strumento della gara.

<sup>(44)</sup> I soggetti intervistati nelle passate sessioni di ascolto sono espressione del territorio nazionale. Nel 2002 l'ascolto inizierà a prendere in esame anche interlocutori istituzionali direttamente interessati alle attività di Acea all'estero.

## La responsabilità sociale di Acea all'estero

Nell'ambito del Gruppo, le iniziative all'estero sono seguite direttamente da Acea SpA attraverso l'Area Gestioni Estero divisa in due Direzioni dedicate, rispettivamente, alla gestione delle partecipazioni e dei progetti acquisiti e allo sviluppo commerciale. I progetti sono sviluppati in aderenza ai principi recepiti dalla *Carta dei Valori*, recentemente adottata dalla Capogruppo, con particolare riferimento ai criteri di *correttezza, efficienza e valorizzazione professionale*.

Il principio della correttezza emerge significativamente nel rispetto delle normative vigenti nei Paesi ospitanti, a partire dalla disciplina dei rapporti di lavoro e dalla tutela della sicurezza negli ambienti di lavoro. Sono inoltre rispettati gli standard minimi richiesti dall'Organizzazione del Lavoro (ILO) in materia di lavoro minorile, istruzione, lavoro forzato, procedure disciplinari, orario di lavoro, salute e sicurezza, libertà di associazione e contrattazione collettiva.

Ma il coinvolgimento di Acea nelle comunità locali va al di là del semplice rispetto di prescrizioni e standard minimi, come

dimostra, tra l'altro, la costruzione di una scuola in Perù (il cui costo è stato pari a circa 20.000 US\$), intervento che rappresenta un contributo concreto allo sviluppo sociale.

La ricerca della più elevata efficienza, vero elemento propulsore dell'economia locale, passa attraverso l'attenzione alla qualità e la tutela ambientale. Si segnalano in tale ambito la certificazione ISO 14000 ottenuta dal Consorcio Agua Azul e i risultati raggiunti in Honduras in relazione al miglioramento della qualità dell'acqua, alla riduzione dei costi energetici, al potenziamento delle fonti e all'allacciamento delle borgate periferiche della città. L'impegno profuso in Honduras è stato particolarmente apprezzato non soltanto dalle autorità locali ma soprattutto dai cittadini che hanno espresso la loro soddisfazione per il miglioramento del servizio idrico anche attraverso gli organi di stampa.

Per quanto riguarda la valorizzazione professionale occorre premettere che le iniziative all'estero assumono un'importanza rilevante nell'ottica della formazione dei giovani collaboratori e del personale aziendale, direttamente coinvolto – per la prima volta nella lunga storia di Acea – in esperienze di lavoro all'estero: i problemi di attuazione del progetto in Albania, per esempio, e la capacità di superarli contribuiscono alla crescita professionale dei soggetti coinvolti e dell'intera organizzazione.

L'esperienza di Agua de San Pedro, la società estera che vanta il maggior numero di dipendenti, nel campo della valorizzazione delle risorse umane, porta a prediligere la formazione "on the job"; come unica eccezione sono previsti, nel 2002, corsi formativi di tre settimane presso le sedi italiane dei soci operativi (Acea e Agac) per alcuni ingegneri, dipendenti di Aguas de San Pedro.



### Dati di base (anno 2000):

Superficie:	1.285.215 km <sup>2</sup>
Popolazione:	25.661.700
Lingua ufficiale:	Spagnolo
Religione:	Cattolica
Moneta:	Nuevo Sol
Forma istituzionale:	Repubblica Costituzionale
Sede di governo:	Lima

### Indicatori economici generali (anno 2000):

PIL (miliardi di US\$):	53,5
Variazione annuale del PIL reale:	3,1%
Tasso di disoccupazione:	9,1% (1999)
Settori produttivi:	Netta prevalenza dei servizi (65% del PIL), seguiti dal settore industriale (25% del PIL). I minerali rappresentano la principale fonte di risorse contribuendo in maniera rilevante all'export del Paese.

**Infrastrutture:** La rete stradale è piuttosto estesa e articolata; meno sviluppata la rete ferroviaria, in via di privatizzazione. Il settore delle telecomunicazioni, in forte sviluppo, è uno dei principali beneficiari degli investimenti privati. Prossimo alla privatizzazione anche il settore dell'energia elettrica (3.700 MW di capacità installata).

### Indicatori socio-politici (anno 2000):

Tasso di incremento demografico (%):	1,72
Popolazione urbana in % pop. totale:	72,3
Tasso di alfabetizzazione (%):	91,9
Indice di sviluppo umano <sup>(46)</sup> :	0,739
Popolazione sotto soglia di povertà (%):	54

Si presentano, nel seguito, le principali caratteristiche delle quattro aree di riferimento<sup>(45)</sup> e descrizioni sintetiche dei progetti avviati, compresi quelli di semplice assistenza realizzati dal Gruppo in altri ambiti geografici.

<sup>(45)</sup>Le fonti utilizzate per costruire le schede-Paese sono: Banca Mondiale ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)), Camera di Commercio della Lombardia ([www.lom.camcom.it](http://www.lom.camcom.it)) e alcune fonti locali: Ministero delle Finanze Albanese e, per il Perù, Instituto Nacional de Estadística e Informática (Dirección de Cuentas Nacionales) e Superintendencia Nacional de Aduanas. In alcune schede, ove disponibili, sono presentati i dati relativi all' "indice di sviluppo umano" e alla "popolazione sotto soglia di povertà".

<sup>(46)</sup>Indicatore sintetico, compreso tra 0 e 1, costruito sulla base della media di tre variabili (aspettativa di vita, grado di scolarizzazione, valore del PIL reale). Il Paese si colloca a un livello medio di sviluppo umano.

L'Annual Yearbook 2001 del Paese ha eletto il "Rio Chillon" quale progetto BOT dell'acqua per il Sud America



### Progetto Rio Chillon

Nel gennaio 2000 Acea, in associazione con Impregilo SpA e Cosapi sono risultate aggiudicatrici del progetto su base BOT (Built, Operate and Transfer) per l'approvvigionamento idrico potabile della zona nord di Lima dal Rio Chillon.

Per la gestione del progetto è stata costituita la Società di scopo di diritto peruviano: **Consortio Agua Azul SA**.

In Perù il Gruppo Acea è presente anche attraverso Utilitas SAC, società controllata attraverso Utilitas SpA, che sta concludendo la realizzazione dell'intero sistema di telecontrollo delle opere del progetto del Rio Chillon, che assicura la supervisione e il comando a distanza dei pozzi.

La Società ha chiuso il 2001 con un volume d'affari di 1,1 milioni di Euro e un utile di 0,68 milioni di Euro.

SOCI	Acea (45%), Impregilo (45%), Cosapi (10%)
DIPENDENTI al 31/12/2001	25
ATTIVITA'	Costruzione impianti e gestione dei servizi di captazione e distribuzione acque. 2001: prodotti e venduti 15 Mm <sup>3</sup> di acqua
RICAVI 2001	Volume d'affari: 6,2 milioni Euro
RISULTATO D'ESERCIZIO 2001	1,8 milioni di Euro
INVESTIMENTI 2001	18.201 migliaia di Euro
BACINO D'UTENZA	750.000 abitanti

**Dati di base (anno 2000):**

Popolazione:	6.500.000 (circa)
Lingua ufficiale:	Spagnolo (altre: dialetti indios)
Religione:	Cattolica 95%
Moneta:	Lempira dell'Honduras
Forma istituzionale:	Repubblica Presidenziale
Sede di governo:	Tegucigalpa

**Indicatori economici generali (anno 2000):**

PIL (miliardi di US\$):	5,9
Variatione annuale del PIL reale:	4,8%
Tasso di disoccupazione:	28%

**Settori produttivi:** L'economia dell'Honduras è una delle più povere dell'America Latina. Lo sviluppo industriale è modesto e il Paese dipende fortemente dall'esportazione di caffè e banane. Il terziario è cresciuto negli anni fino a rappresentare il 53% del PIL nel 2000.

**Infrastrutture:** Lo scarso sviluppo delle vie di comunicazione interne costituisce un ostacolo allo sviluppo economico. La linea ferroviaria è utilizzabile solo nella zona settentrionale del Paese. Dal porto principale (Puerto Cortès) transita il 50% delle esportazioni.

**Indicatori socio-politici: (anno 2000):**

Tasso di incremento demografico (%):	2,6
Popolazione urbana in % pop. totale:	46,3
Tasso di alfabetizzazione (%):	84

**Progetto San Pedro Sula**

Nell'agosto 2000 il Consorzio "Acea y Otros", costituito da sei società di cui quattro italiane, una venezuelana e una onduregna, si è aggiudicato la gara relativa al contratto di concessione trentennale, rinnovabile dei servizi idrici e fognari della città di San Pedro Sula, in Honduras. Per la gestione della concessione è stata costituita una società di diritto onduregno denominata **Aguas de San Pedro SA**.

SOCI	Acea (31%), Agac (30%), Astaldi (15%), Ghella (15%), Terra (5%) Lotti (4%)
DIPENDENTI al 31/12/2001	383 (di cui il 15% donne)
ATTIVITA'	Servizi idrici e fognari 2001: programmati e avviati interventi strutturali sul piano acquedotti e fognature, con l'obiettivo di migliorare il servizio e incrementare il fatturato
RICAVI 2001	Volume d'affari: 7,6 milioni di Euro
RISULTATO D'ESERCIZIO 2001	(52.000) Euro
BACINO D'UTENZA	500.000 abitanti

**Dati di base (anno 2000):**

Superficie:	29.800 km <sup>2</sup>
Popolazione:	3.800.000 (circa)
Lingua ufficiale:	Armeno (la maggior parte della popolazione parla il russo)
Religione:	Chiesa armena ortodossa e cattolica
Moneta:	Dram armeno
Forma istituzionale:	Repubblica Democratica
Sede di governo:	Yerevan

**Indicatori economici generali (anno 2000):**

PIL (miliardi di US\$):	1,9
Variatione annuale del PIL reale:	6%
Tasso di disoccupazione:	n.d.

Settori produttivi: L'economia armena è molto povera e ha visto tra il 1990 e il 1998 un drastico ridimensionamento del settore industriale (a causa del disgregarsi della struttura commerciale URSS e del conflitto con l'Azerbaijan); in crescita il settore dei servizi e dell'edilizia.

Infrastrutture: L'economia si trova in una delicata fase di ripresa, caratterizzata da una forte dipendenza dagli aiuti internazionali. Le infrastrutture di trasporto sono piuttosto arretrate e rappresentano un grave limite allo sviluppo dei rapporti commerciali.

**Indicatori socio-politici: (anno 2000):**

Tasso di incremento demografico (%):	0,1
Popolazione urbana in % pop. totale:	70
Tasso di alfabetizzazione (%):	98,5

**Gestione azienda idrica di Yerevan**

Il 2001 è stato il secondo anno di attività della controllata **Acea and Company Armenian Utility Scarl** (A. Utility) società di diritto italiano che gestisce, attraverso un management contract di quattro anni, l'azienda idrica di Yerevan in Armenia.

SOCI	Acea (55%), Lotti (25%) WRc plc (20%)
DIPENDENTI al 31/12/2001	0
ATTIVITA'	Gestione azienda idrica 2001: introduzione nuovo sistema informatico nell'area amministrativa e nuova struttura organizzativa
RICAVI 2001	Volume d'affari: 1,4 milioni di Euro
RISULTATO D'ESERCIZIO 2001	(604.000) Euro
BACINO D'UTENZA	900.000 abitanti

**Dati di base (anno 2000):**

Superficie:	28.748 km <sup>2</sup>
Popolazione:	3.000.000 (circa)
Lingua ufficiale:	albanese
Religione:	musulmani (79%); ortodossi (29%); cattolici (10%)
Moneta:	Lek
Forma istituzionale:	Repubblica parlamentare
Sede di governo:	Tirana

**Indicatori economici generali (anno 2000):**

PIL (miliardi di US\$):	3,8
Variazione annuale del PIL reale:	7,8 %
Tasso di disoccupazione:	18%

**Settori produttivi:** L'Albania, pur essendo in transizione, ha un PIL ancora composto per oltre il 50% dal settore agricolo. L'industria è scarsamente sviluppata e le crisi sociali del 1991 e del 1996-97 e il conflitto dei Balcani del 1999 hanno ulteriormente ritardato lo sviluppo. I finanziamenti di sostegno delle organizzazioni internazionali hanno già portato positivi risultati: una forte crescita economica è iniziata nel 2000 e continuata nel 2001 (PIL +7%)

**Infrastrutture:** Il sistema dei trasporti è ampiamente al di sotto degli standard europei. La produzione di energia idroelettrica costituisce uno dei punti di forza del sistema. E' in corso la privatizzazione delle più rilevanti infrastrutture.

**Indicatori socio-politici: (anno 1999):**

Tasso di incremento demografico (%):	0,6
Popolazione urbana in % pop. totale:	38,7
Tasso di alfabetizzazione (%):	83,5
Indice di sviluppo umano <sup>(47)</sup>	0,699

**Assistenza all'azienda idrica di Tirana**

Nel maggio 2001 Acea, insieme ad Amga e ad altri partner si è aggiudicata il Contratto "Greater Tirana Water Supply and Enterprise Technical Assistance" per l'assistenza tecnica alla Società locale di Tirana, in Albania, per la gestione del servizio idrico e fognario della città.

Per la gestione del progetto è stata costituita una Società di scopo, di diritto italiano, denominata Tirana Acque Scarl.

L'intervento di Acea a Tirana riveste un'importanza del tutto particolare soprattutto alla luce del ruolo strategico assunto dall'Italia nel rilancio socio-economico dell'Albania.

SOCI	Amga (32% leader del Consorzio), Acea (32%), Ares (20%), Gorgovivo (8%), Publiservizi (8%)
DIPENDENTI al 31/12/2001	0
ATTIVITA'	Gestione azienda idrica 2001: operativa dal mese di dicembre
BACINO D'UTENZA	650.000 abitanti

Acea ha inoltre attuato, nell'ultimo triennio, interventi di assistenza tecnica, supervisione lavori e consulenza in altre aree geografiche; nel 2001, in particolare, è stata offerta assistenza tecnica, in campo idrico, nell'area di Zaporizhzhia, in Ucraina.

<sup>(47)</sup> Il Paese si colloca a un livello medio di sviluppo umano.

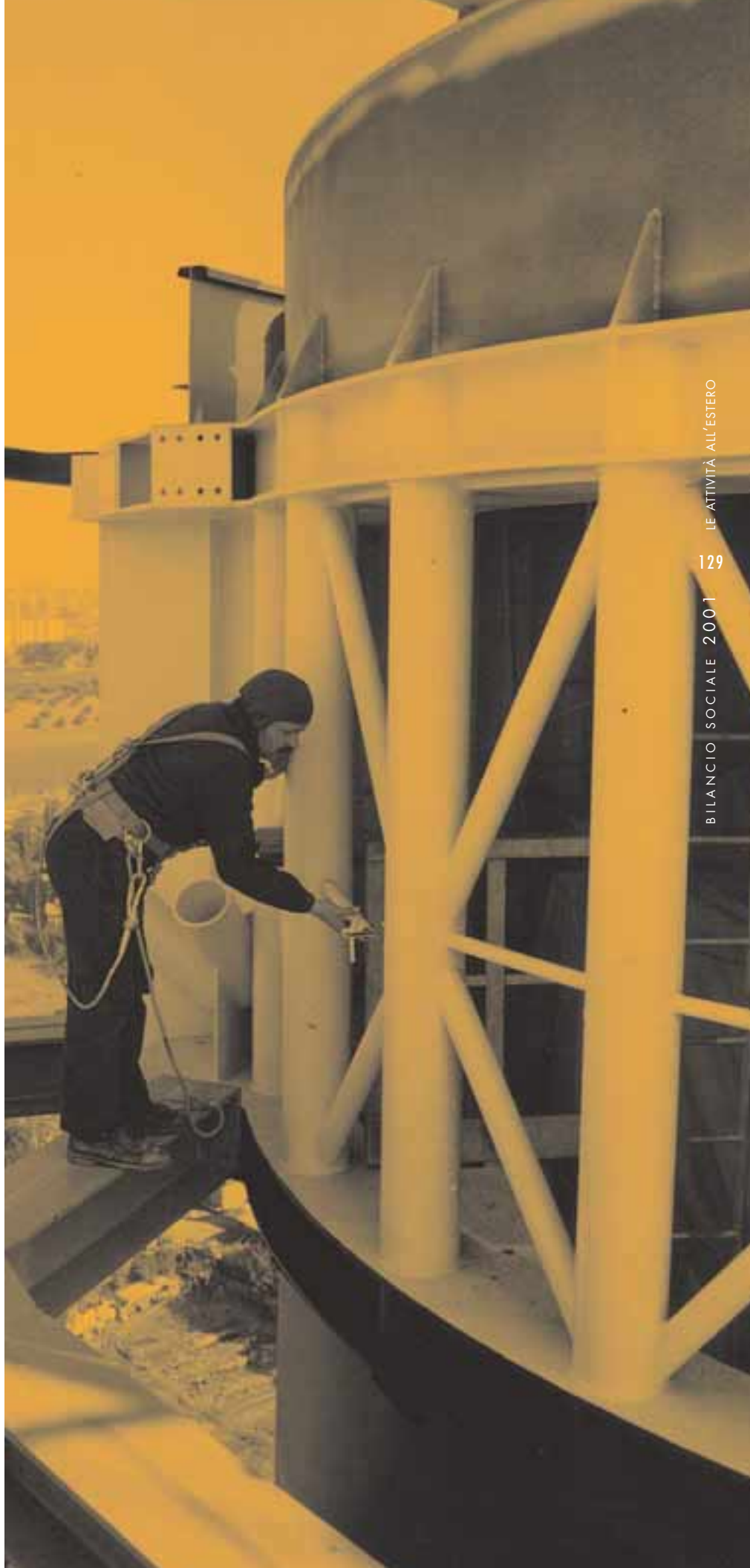


## Sviluppi previsti

Il Gruppo Acea persegue l'obiettivo di un'ulteriore crescita all'estero, focalizzando l'attività dei prossimi anni su alcune aree geografiche ritenute prioritarie per ragioni legate a presenza, affinità culturale, prossimità e redditività delle attività: area mediterranea, Est Europa, Centro e Sud America.

Particolare interesse sarà dedicato all'area balcanica che, grazie agli aiuti internazionali, dovrà recuperare in termini di infrastrutture e servizi la battuta d'arresto provocata dagli eventi bellici degli ultimi anni.

Dotata della flessibilità e del know how necessari a inserirsi in contesti completamente nuovi, Acea è ormai un'azienda moderna e dinamica, attrezzata per affrontare con successo le complesse sfide imposte dalla globalizzazione. Tale vocazione, oltre a consentire l'allargamento del mercato tradizionalmente servito, costituisce un'eccellente occasione di sviluppo delle professionalità e delle opportunità di carriera dei dipendenti del Gruppo.



i documenti  
etici di acea

Pubblichiamo, di seguito, un estratto dalla *Carta dei Valori* di Acea.

## Le finalità

La *Carta dei Valori* è uno strumento di natura non contrattuale, destinato essenzialmente ad indirizzare eticamente il comportamento sia di Acea, sia di tutto il personale, anche al di là di quanto stabilito dalle leggi vigenti e dal Contratto di Lavoro. A partire da Acea e dalle Società di scorporo, la Carta sarà progressivamente applicata a tutto il Gruppo.

La *Carta dei Valori* rappresenta una dichiarazione pubblica dell'impegno di Acea a perseguire i massimi livelli di eticità nel compimento della missione aziendale; nella consapevolezza che, in qualunque assetto giuridico il Gruppo operi e nel rispetto dell'interesse societario e di quello degli azionisti relativamente alla valorizzazione e alla remunerazione del loro investimento, la missione di Acea, azienda che nasce all'inizio del 1900 a Roma e su tale città si radica, cresce e si focalizza, è dedicata all'erogazione di servizi di utilità (sia nel core business - energia ed acqua - sia nei nuovi business), secondo parametri di eccellenza tecnico produttiva, di convenienza nel rapporto qualità - prezzo, di equità e trasparenza di rapporti con la clientela e in armonia con l'esigenza della tutela dell'ambiente e della sicurezza del lavoro.

La vocazione di Azienda al servizio del territorio e dei cittadini, di cui vuole essere interlocutrice attenta e costante per il raggiungimento di sempre maggiori livelli di benessere socio-economico (economia del benessere), ha individuato nel tempo un modello comportamentale e di conoscenze che, partendo da Roma, può e deve essere reso disponibile anche per la crescita di altre realtà territoriali.

Acea si impegna a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicati nella *Carta dei Valori*, in quanto tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde ad una maggiore tutela dello stesso interesse societario, anche sotto il profilo economico.

La *Carta dei Valori* non si sostituisce e non si sovrappone alle leggi e alle altre fonti normative quali il *Contratto Collettivo di Lavoro*, il *Codice di Condotta commerciale*, il *Regolamento di Servizio*, lo *Statuto Societario*, la *Carta dei Servizi*, il *Codice contro le molestie sessuali*, già approvati e operanti in Acea. E' invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, con specifico riferimento al profilo etico dei comportamenti aziendali. Per tale sua natura e funzione, la Carta prevede un

sistema di controlli (richiami ovvero encomi) di carattere essenzialmente morale, ispirati alla tutela della reputazione di Acea.

La consapevolezza che il comportamento di pochi possa danneggiare l'immagine di tutti deve spingere ciascuno/a a contribuire alla generale osservanza dei principi espressi dalla Carta, favorendone la diffusione e la conoscenza non soltanto all'interno ma anche all'esterno di Acea.

## La struttura

La *Carta dei Valori* è composta dall'enunciazione di principi etici generali e dalla loro specificazione, esemplificativa, in riferimento ai diversi ambiti di rapporti e funzioni professionali di Acea.

La *Carta dei Valori* è destinata ad indirizzare la condotta di Acea e di tutto il suo personale nei confronti:

- del Pubblico, dei suoi Clienti e in generale dei Consumatori
- dell'Ambiente e del territorio urbano
- delle Istituzioni e della Pubblica Amministrazione
- dei Concorrenti
- degli Azionisti

- dei Fornitori
- delle Rappresentanze Sindacali e di quelle delle singole categorie succitate.

La Carta intende inoltre stabilire alcune regole di condotta da applicarsi:

- nei rapporti tra Acea e il suo personale
- nei rapporti tra colleghi di lavoro.

## I principi generali

La *Carta dei Valori* individua i principi etici che devono ispirare il comportamento di Acea e di tutto il suo personale, stimolando la crescita umana e professionale di ciascun/a lavoratore/ice, sia dipendente che dirigente, nell'interesse stesso di Acea e di ogni altro interlocutore.

I comportamenti di Acea e del suo personale dovranno ispirarsi - in tutti i rapporti esterni ed interni - ad un principio generale di equità che si specifica nei criteri di *trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, collaborazione e valorizzazione professionale*.

Tali criteri dovranno anche essere seguiti indipendentemente dall'osservanza delle norme di legge o regolamentari che disciplinano l'attività delle Società, il cui rispetto di per sé è vincolante e costituisce la base per valutare la correttezza del comportamento.

In particolare:

- il principio di *trasparenza* implica l'impegno di tutti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione da parte del soggetto a cui le informazioni stesse sono indirizzate. Implica, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltreché della chiarezza, delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno;

- il principio di *correttezza* implica il rispetto, da parte di tutti, nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale; tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e del decoro. Implica, altresì, il rifiuto di qualsiasi situazione che crei arbitrarie discriminazioni nei confronti del personale, nonché conflitti di interesse sostanziali fra ciascun/a lavoratore/ice, dirigente o dipendente e Società. Tutto ciò, anche al di là dell'imprescindibile osservanza della legge e del Contratto di Lavoro;

- il principio di *efficienza* implica il perseguimento, da parte di tutti, della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Implica, altresì, puntualità di adempimento di doveri e obblighi e ricerca di economicità ottimale nelle prestazioni e nei servizi resi.

- lo *spirito di servizio* implica la costante considerazione, da parte di tutti, della missione aziendale, che è quella appunto di fornire un bene di alto valore economico e sociale alla collettività. Tale considerazione deve informare sempre la condotta di Acea e di ciascun /a dirigente e dipendente. Implica inoltre, il costante sforzo a far sì che la collettività e i suoi singoli membri possano fruire dei migliori standard di servizio, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione;

- la *collaborazione tra colleghi e la valorizzazione delle risorse umane* implicano che i comportamenti tra i dipendenti (a tutti i livelli e gradi di responsabilità) e tra Acea e i medesimi, siano costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la miglior prestazione possibile di ciascun/a collega e a promuovere ed accrescere le qualità professionali e il loro effettivo dispiegamento nel corso dell'attività.

La capacità di offrire servizi di qualità ai cittadini della Capitale ha fatto la storia di Acea. Forte di questa consolidata esperienza, oggi Acea SpA conferma al centro della propria strategia la soddisfazione dei clienti, avendo quale obiettivo quello di anticiparne i bisogni.

Tale condizione determina, in un mercato sempre più competitivo, redditività per l'azionista, stabilità per il personale e garanzia per i fornitori.

In un contesto in continua evoluzione, Acea tende a consolidare la propria presenza a livello nazionale e internazionale ponendosi quale modello di riferimento nella produzione e gestione di servizi energetici, rafforzando la propria *leadership* nel settore dei servizi idrici ambientali, valorizzando *asset* e competenze per affermarsi nel settore delle telecomunicazioni.

Per assicurare questi risultati Acea SpA è impegnata in un processo di introduzione, attuazione e sviluppo di Sistemi Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, che si basa sui seguenti principi:

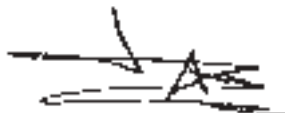
- soddisfazione della clientela;
- salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza dei dipendenti e sul territorio;
- miglioramento del rapporto tra qualità erogata e tempi/costi del servizio;
- partecipazione del personale.

Il conseguimento e il miglioramento dei risultati è reso possibile dall'attenzione posta da Acea SpA nella gestione dei seguenti processi:

- ascolto del cliente;
- informazione e trasparenza sul servizio reso;
- miglioramento dei tempi di attraversamento delle pratiche e gestione delle attese;
- rispetto della normativa applicabile e ricerca di soluzioni tecnologiche in sintonia con i criteri dello sviluppo sostenibile;
- qualità delle tecnologie e dei materiali impiegati;
- gestione per processi nell'ottica del cliente-fornitore interno;
- monitoraggio dei disservizi per migliorare la capacità di prevenirli;
- innovazione di processo e di prodotto;
- coinvolgimento e crescita professionale del personale quale leva per il miglioramento dei processi;
- costante verifica, da parte di soggetti non coinvolti nei processi, dei Sistemi Qualità introdotti.

*L' Amministratore Delegato*

Paolo Cuccia



- 1 Gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale da parte del consumatore e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili.
- 2 Progettare e implementare i processi produttivi e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato e verificandone l'affidabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti.
- 3 Mantenere e sostenere l'impegno al miglioramento continuativo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella captazione, distribuzione e depurazione della risorsa idrica, alla minimizzazione delle emissioni odorigene, al controllo e alla riduzione delle emissioni atmosferiche ed elettromagnetiche, al contenimento degli sprechi nella rete di distribuzione energetica e alla minimizzazione dell'impatto visivo e acustico causato dagli impianti aziendali, alla riduzione, recupero e riutilizzo dei rifiuti prodotti.
- 4 Utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle attività di Acea e sui programmi di miglioramento adottati.
- 5 Operare attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza e dell'ambiente, interno ed esterno ai luoghi di lavoro.
- 6 Garantire il rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza vigente ed il costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale.
- 7 Sensibilizzare, formare e addestrare opportunamente i vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di sicurezza, ambiente e salute, per-



seguito la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intera azienda.

- 8 Instaurare e mantenere un dialogo, sostenuto dall'impegno alla massima collaborazione, con le realtà locali, con gli enti rappresentativi, con le strutture societarie e con qualunque altra parte interessata, sia interna che esterna, attraverso una reportistica informativa sistematica ed una comunicazione periodica, chiara e trasparente delle strategie aziendali e dei risultati conseguiti in materia di sicurezza, salute e tutela dell'ambiente.
- 9 Redigere annualmente un Rapporto Ambientale, inteso come fondamentale strumento di informazione e comunicazione, qualitativa e quantitativa, delle azioni intraprese e programmate da Acea per la tutela degli ecosistemi e per la minimizzazione dei rischi ambientali.

*Tutti i dipendenti sono chiamati a conformarsi ai principi espressi dalla presente Politica Ambientale. Il senso di responsabilità, il comportamento e gli atteggiamenti assunti nei confronti degli aspetti aziendali relativi alla corretta gestione delle problematiche ambientali, di salute e di sicurezza costituiscono parte integrante della mansione di ciascun dipendente e sono, pertanto, elemento significativo di giudizio sulle prestazioni di ciascun dipendente e sulla qualità di quelle rese da terzi.*

*L' Amministratore Delegato*

Paolo Cuccia

*Il Presidente*

Fulvio Vento



Si omette la presentazione della Carta dei servizi, in quanto a partire dal 1° luglio 2000 i livelli di qualità emanati dall'AEEG sono subentrati alle previsioni della Carta.

### *Livelli di qualità*

Dal Dicembre 1999, l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas – istituita con la legge 14 novembre 1995 n. 481 con il compito di regolare e controllare i settori dell'energia elettrica e del gas, sia garantendo la promozione della concorrenza e dell'efficienza del mercato, sia assicurando adeguati livelli di qualità del servizio su tutto il territorio nazionale – nell'ambito delle proprie funzioni è intervenuta sulla complessiva materia della qualità e delle condizioni di erogazione del servizio adottando una serie di Deliberazioni che, in forza della loro cogenza, superano ed innovano materie già disciplinate dalle Carte dei Servizi.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, specificamente trattata nella Deliberazione n. 201/99, l'Autorità ha definito livelli di qualità delle prestazioni rese ai clienti distinguendo i livelli stessi in due tipologie, specifici e generali, stabilendo scadenze di attuazione diversificate.

Il livello specifico si riferisce alla singola prestazione resa al cliente come, ad esempio, il tempo massimo per la redazione di un preventivo per lavori semplici. Il livello generale si riferisce al complesso delle prestazioni rese ai clienti, come ad esempio, la percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione messe a disposizione entro un tempo massimo.

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause imputabili alle aziende, dà luogo alla corresponsione automatica, attraverso la bolletta, di un indennizzo al cliente.

Gli obblighi di rispetto del livello e di indennizzo automatico, in vigore dal 1° gennaio 2001 sono descritti nelle tabelle che seguono:



## Prestazioni soggette a livelli specifici di qualità e relativi indennizzi

Prestazione	Tempo massimo previsto (giorni)		Indennizzo (in Euro)		
	bassa tensione	media tensione	bt domestici	bt non domestici	media tensione
Preventivi per lavori semplici	15 lavorativi	Non applicabile	25,82	51,65	Non applicabile
Esecuzione lavori semplici	15 lavorativi	Non applicabile	25,82	51,65	Non applicabile
Attivazione	5 lavorativi	10 lavorativi	25,82	51,65	103,29
Disattivazione	5 lavorativi	7 lavorativi	25,82	51,65	103,29
Riattivazione dopo distacco per morosità	1 feriale	1 feriale	25,82	51,65	103,29
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati per attivazione riattivazione disattivazione esecuzione lavori semplici	3 ore	3 ore	25,82	51,65	103,29

## Prestazioni soggette a livelli generali di qualità per lettura e fatturazione

Prestazione	Percentuale minima di prestazioni da eseguire entro il tempo massimo	
	bassa tensione	media tensione
Preventivi per lavori complessi messi a disposizione entro 40 gg. lavorativi	85%	80%
Esecuzione lavori complessi realizzati entro 60 gg. lavorativi	85%	80%
Risposta a richiesta di rettifica di fatture entro 15 gg. lavorativi	90%	95%
Esiti di verifiche del gruppo di misura messi a disposizione entro 10 gg. lavorativi	90%	95%
Esiti di verifiche della tensione messi a disposizione entro 10 gg. lavorativi	90%	95%
Risposte a reclami scritti o richieste di informazioni entro 20 gg. lavorativi	90%	95%
Fascia di puntualità per appuntamenti per sopralluoghi per preventivi per lavori semplici	90%	Non applicabile

Prestazione	Percentuale minima per forniture in bassa tensione	
	usi domestici	usi non domestici
Numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	95%	95%
Fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore al 150%	85%	
Fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore al 250%		85%



**Codice di condotta commerciale  
di Acea Distribuzione SpA  
per la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato vincolato**

Vista la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 204/99: regolazione della tariffa base, dei parametri e degli altri elementi di riferimento per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481; visto l'art. 4 della suddetta Deliberazione che impegna le imprese di distribuzione a dotarsi di un Codice di condotta commerciale recante norme di comportamento finalizzate a garantire la necessaria trasparenza e correttezza nell'offerta delle opzioni tariffarie a clienti del mercato vincolato

Acea Distribuzione SpA - Gruppo Acea

Sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti al fine di:

- assicurare al cliente la possibilità di effettuare scelte razionali che tengano conto del suo interesse, nel rispetto della salvaguardia ambientale e dei costi del servizio fornito;
- garantire la correttezza e la non discriminazione nell'offerta delle opportunità tariffarie e contrattuali;
- garantire la tutela del cliente nell'offerta di condizioni economiche trasparenti della fornitura indirizzate alla minimizzazione della spesa del cliente;
- assicurare le informazioni previste dalla normativa vigente, nonché quelle necessarie ad una razionale gestione tecnica ed economica della propria fornitura;
- promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica ed il ricorso alla scelta di apparecchiature tecnologicamente affidabili ed efficienti;
- assicurare ai clienti un'adeguata informazione sulla sicurezza connessa a un corretto utilizzo dell'energia elettrica;

si impegna a comportarsi secondo le indicazioni di seguito riportate

- 1** Offrire, ponendo la massima attenzione al controllo della domanda di energia, opzioni tariffarie base o speciali coerenti con i vincoli imposti dalla delibera n. 204/99 dell'Autorità e dalle sue successive modifiche e integrazioni.
- 2** Prevedere opzioni tariffarie che promuovano l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.
- 3** Definire opzioni tariffarie base che facciano riferimento alle seguenti tipologie:
  - tariffe monomiche, correlate al consumo di energia,
  - tariffe binomiche correlate al consumo di energia, alla potenza o alla tipologia del cliente,
  - tariffe trinomiche correlate al consumo di energia, alla potenza e alla tipologia del cliente.

Le suddette tariffe possono variare nel tempo attraverso l'individuazione di due o più fasce orarie.

- 4** Promuovere l'introduzione di nuove tecnologie che oltre a consentire la rilevazione dei consumi del cliente, forniscano a quest'ultimo informazioni utili sull'andamento dei suoi prelievi.
- 5** Fornire consulenza ai clienti, anche attraverso le Associazioni dei consumatori, sui costi di accesso ad ogni nuova opzione tariffaria ed ad eventuali modifiche contrattuali, nonché per l'utilizzo di apparati elettrici ad alta efficienza.
- 6** Organizzare incontri periodici con le Associazioni dei consumatori e degli utenti per fornire informazioni sulle opzioni tariffarie e sui loro aggiornamenti.
- 7** Fornire ai clienti almeno le seguenti informazioni:
  - l'opzione tariffaria economicamente più conveniente per il cliente, valutata sulla base dei consumi degli ultimi 12 mesi con riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno successivo. Nel caso di nuove forniture, la tariffa più conveniente sarà individuata e consigliata al cliente prima della stipula contrattuale in funzione della tipologia produttiva e del profilo di utilizzo dichiarati dal cliente stesso;
  - fornire, in occasione dell'offerta delle opzioni tariffarie base e speciali, individualmente a tutti i clienti ai quali vengono offerte tali opzioni, compresi i nuovi clienti, stime comparative della spesa associata alle diverse opzioni tariffarie che tengano conto delle caratteristiche di consumo proprie del cliente interessato;
  - forme di tutela e garanzia per il cliente previste dal presente Codice.
- 8** Rispondere, su richiesta del cliente, in modo chiaro e semplice, a qualsiasi problematica connessa alla fornitura di energia elettrica quali:
  - condizioni di fornitura,
  - contenuto della bolletta (consumi, quote fisse o corrispettivi, prezzi applicati ai consumi, composizione dei prezzi applicati, imposte dovute, addebiti e accrediti vari, interessi di mora),
  - caratteristiche delle promozioni,
  - modalità e canali di pagamento,
  - domiciliazione bancaria e postale ovvero su carta di credito,
  - rateizzazioni,
  - agevolazioni tariffarie e fiscali,
  - contributi dovuti per l'allacciamento o per un aumento della potenza a disposizione,
  - indennizzi previsti per il mancato rispetto dei livelli di qualità e continuità del servizio.
- 9** Consentire al cliente di recedere, con effetto dalla data di ricezione della comunicazione del recesso stesso, da una nuova opzione tariffaria base entro 3 mesi dalla sua applicazione senza alcun addebito.
- 10** Modificare le opzioni tariffarie durante l'anno solo a seguito di specifica approvazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

**11** Pubblicizzare le nuove opportunità tariffarie e/o contrattuali attraverso almeno uno dei seguenti canali e mezzi di comunicazione:

- Mass media nazionali e/o locali,
- Bolletta dei consumi e allegati,
- Depliant da distribuire ai clienti,
- Mailing diretto,
- Internet,

e ad individuare e rendere disponibili strumenti idonei a garantire un'informazione esaustiva ai clienti, qualora venga utilizzato un mezzo che non consenta di fornirla in modo completo.

**12** Potenziare le strutture aziendali addette alle relazioni con il cliente per agevolarne l'accesso alle informazioni di interesse.



**13** Consentire ai clienti di effettuare le richieste di modifica tariffaria attraverso i seguenti canali:

- sportelli aziendali,
- telefono,
- fax,
- posta,
- sito internet aziendale.

**14** Consentire ai clienti di presentare eventuali reclami, relativi al servizio elettrico, attraverso i canali di cui al punto precedente, anche con l'utilizzo di un opportuno modulo prestampato.

**15** Comunicare a tutti i clienti il contenuto del presente codice ed ogni sua variazione o integrazione.

**16** Controllare l'attuazione ed il rispetto del presente Codice di condotta commerciale.





## Carta dei servizi

(in vigore da marzo 1996)

I principi fondamentali enunciati dalla Carta dei servizi idrica sono:

- eguaglianza e imparzialità di trattamento
- continuità e regolarità del servizio idrico
- partecipazione degli utenti, sia singolarmente che attraverso associazioni
- cortesia e trattamento rispettoso degli Utenti con personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta
- efficacia ed efficienza, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Gli standard sono di carattere generale, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Acqa, o di carattere specifico, relativi alla singola prestazione resa all'utente e quindi direttamente verificabile dall'utente stesso. I tempi, ove non diversamente indicato, sono espressi in giorni lavorativi e al netto dei tempi non imputabili all'Acqa (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico degli utenti).

### Gli standard di qualità del servizio enunciati sono:

Lettura dei contatori	Ogni 3 mesi
Fatturazione	
Utenze a contatore	Ogni 3 mesi
Utenze a bocca tarata	Ogni 6 o 12 mesi
Pronto intervento	24 ore su 24
Ripristino per intervento di manutenzione programmata	24 ore
Preavviso per intervento di manutenzione programmata	24 ore

Guasto al contatore: tempo massimo di avvio dei lavori	
Ore diurne	6 ore
Ore serali o notturne	16 ore
Guasto su parti interrate	
Tempo medio di avvio dei lavori	8 ore
Tempo massimo	24 ore
Guasto stradale	
Tempo medio di avvio dei lavori	8 ore
Tempo massimo	24 ore
Tempo medio di ripristino del servizio	8 ore
Allacciamento della fornitura ove la rete è già esistente	
Attivazione	9 giorni
Allacciamento della fornitura ove la rete è inesistente (allaccio a contatore)	
Preventivazione	30 giorni
Esecuzione dei lavori	30 giorni
Attivazione	9 giorni
Trasformazione da bocca tarata a contatore	
Preventivazione	40 giorni
Esecuzione dei lavori	40 giorni
Attivazione	7 giorni
Spostamento del contatore	
Preventivazione	30 giorni
Esecuzione dei lavori	10 giorni
Verifica del contatore	20 giorni
Sostituzione del contatore irregolare	20 giorni
Verifica del contatore in contraddittorio	30 giorni
Intervento tecnico per risoluzione del contratto da parte dell'utente	10 giorni
Situazioni di morosità	
Riallaccio dopo dimostrazione dell'avvenuto pagamento	Entro il giorno successivo
Rimissione della fattura errata	15 giorni
Tempi di attesa agli sportelli	
Tempo medio	20 minuti
Tempo massimo	60 minuti
Risposte alle richieste scritte	30 giorni



opinion



**Parere sulle attività di verifica del Bilancio Sociale 2001 del Gruppo Acea**

Al Consiglio di Amministrazione  
di Acea S.p.A.:

1. Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni quantitative riportate nel Bilancio Sociale al 31 dicembre 2001 di Acea S.p.A. e delle sue controllate (Gruppo Acea), descritte nel paragrafo 2 della presente relazione, e delle informazioni qualitative contenute nello stesso ai soli fini della verifica della concordanza con la restante parte del Bilancio Sociale e della corrispondenza con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali lo stesso è stato predisposto.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione, riportata nella nota metodologica del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2001, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle linee guida definite nel documento GBS – Gruppo di studio per la statuzione dei principi di redazione del Bilancio sociale e in conformità ai criteri specifici sviluppati dalla Società, basati su un'interpretazione e un'applicazione pratica delle menzionate linee guida, come riportato nella nota metodologica dell'allegato Bilancio Sociale al 31 dicembre 2001. La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo con i menzionati principi compete agli Amministratori della Società.

2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati dai principi di revisione statuti a livello internazionale dalla International Federation of Accountants (IFAC), applicabili nella fattispecie. Tali principi richiedono che l'attività di verifica sia pianificata e condotta al fine di poter valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione richiamata nel paragrafo 1. Il nostro lavoro è stato condotto principalmente mediante colloqui con i delegati dalla Direzione e con il personale del Gruppo Acea e mediante lo svolgimento di procedure di analisi miranti a identificare indici e correlazioni di bilancio, voci anomale o inusuali e ha comportato un lavoro di portata più limitata rispetto a quello necessario per esprimere un giudizio professionale sul Bilancio Sociale, in quanto non sono state incluse alcune verifiche o procedure di validità e altre procedure svolte in tali incarichi.

Le procedure di verifica da noi svolte sono le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio e nel bilancio consolidato;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste e discussioni con i delegati dalla Direzione e il personale del Gruppo Acea al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività della stessa, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
    - procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
  - analisi della completezza e congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base di:
    - linee guida di riferimento sopra evidenziate;
    - criteri sviluppati dalla Società al fine di interpretare e integrare le citate linee guida;
    - un'analisi di *Benchmarking* dei rapporti approntati da aziende operanti nello stesso settore del Gruppo Acea;
  - ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società, sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale e delle informazioni e dati in esso contenuti.
3. Relativamente ai dati quantitativi economico-finanziari e alle informazioni tratte dal bilancio di esercizio di Acea S.p.A. e dal bilancio consolidato al 31 dicembre 2001 della Società e sue controllate, nello svolgimento delle nostre verifiche abbiamo fatto riferimento alle relazioni della società di revisione al bilancio d'esercizio e al bilancio consolidato emesse in data 9 aprile 2002.

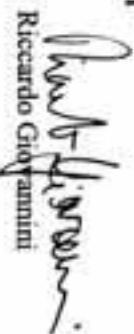
4. Sulla base delle procedure di verifica riportate nel paragrafo 2 della presente relazione, non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate all'allegato Bilancio Sociale al 31 dicembre 2001 per renderlo conforme alle linee guida e ai criteri in conformità ai quali è stato predisposto, riportati nella nota metodologica dello stesso. Inoltre, le informazioni qualitative contenute nel Bilancio Sociale appaiono fra loro coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali il Bilancio stesso è stato predisposto.

Roma, 27 settembre 2002

Arthur Andersen MBA Srl



Pierluigi Brienza



Riccardo Giordannini

*Note alle fotografie*

- *L'anno riportato, in alcuni casi, è da considerarsi indicativo*
- *Le fotografie, se non specificato, sono state scattate a Roma*
- *La sigla CM indica la Centrale elettrica Montemartini*
- *La sigla CE indica il Centro idrico Eur.*



p.7, 1932, Centrale Montemartini, montaggio silenziatore



p.8, Centrale Montemartini, turbina, particolare



p.10, 1909, Giunta Nathan, costituzione Azienda elettrica



p.11, 2001, cerimonia per acquisizione rete Enel di Roma



p.16, 1932, CM, trasporto e montaggio motori



p.17, Anni Novanta, posa di una condotta idrica



p.18, Anni Quaranta, sede di via Milano, sala pubblico



p.20, 1932, CM, tronco albero del 3° motore, trasporto



p.21, 1961, Villaggio Acea di Rivicondoli, sala ristoro



p.22, 1998, CM, Art Center, mostra Le macchine e gli dei



p.23, 1952, fondazione Associazione Medaglie d'Oro



p.24, 1932, CM, tubazione prese d'aria dei motori



p.26, Lampada d'epoca, particolare



p.30, 1944, Centrale elettrica Volta dopo bombardamento



p.32, Stazione elettrica di trasformazione



p.33, 2001, Perù, Lima, opera di presa sistema idrico



p.36, 2002, Centro idrico Monte Mario, particolare



p.37, Anni Quaranta, misuratore elettrico



p.38, 2002, Centro idrico Monte Mario, particolare



p.39, Anni Novanta, posa di una condotta idrica



p.40, 1946, CM, collocamento rotore nell'alternatore



p.40, 2002, Centro idrico Monte Mario, galleria



p.45, Saldatura di un giunto, particolare



p.48, Anni Novanta, Albergo Rivicondoli, sala pranzo



p.50, 1998, Laboratorio Analisi di via Eleniana



p.51, Anni Trenta, Gabinetto Fisico Chimico



p.52, 2001, Call Center Voinoi



p.53, Anni Sessanta, dipendenti Acea



p.54, 1946, CM, installazione cilindro nella turbina



p.54, 1999, CM, turbogas, operai al lavoro



p.58, 2001, set filmato istituzionale Acea



p.60, Torino-Mezzocammino, lavori teleriscaldamento



p.61, Anni Quaranta, galleria Acquedotto Peschiera



p.63, 1999, cabina primaria Laurentina, operaio



p.64, Anni Novanta, posa di una condotta idrica



p.67, 2001, Call Center Voinoi



p.68, 1999, cabina primaria Laurentina, operaio



p.70, 2002, Centro idrico Monte Mario, operaio



p.71, 2002, Cra, via della Vasca Navale, inaugurazione



p.73, 1932, CM, telaio portacelle dei nuovi filtri d'aria



p.74, Anni Ottanta, Centro idrico Eur, posa del pilone



p.78, 1933, CM, collaudo della scala a tenaglia



p.80, 2002, Centro elettrico Collatino, operaio



p.82, Anni Ottanta, CE, sollevamento pannelli acciaio



p.84, 1998, Laboratorio Analisi, settore batteriologico



p.85, Anni Trenta, Gabinetto Chimico Fisico



p.86, 2000, sede Acea, salone del pubblico



p.87, Anni Trenta, dopolavoro AEG, saletta



p.88, 1939, Acquedotto Peschiera, cantiere Lariana



p.89, 1945, cucina mensa aziendale di via dei Modelli



p.90, Anni Ottanta, CE, installazione pilone piezometro



p.92, 1932, CM, trasporto tronco albero a manovella



p.93, 1999, CM, turbogas, operai al lavoro



p.96, 2001, Sebastiao Salgado per campagna Acea



p.98, Anni Trenta, via Ostiense, scavi per posa tubi



p.99, 1999, cabina primaria Laurentina, operaio



p.102, 1950, veduta Officine Generali Acea



p.105, Anni Ottanta, CE, installazione rivestimento acciaio



p.106, Anni Novanta, Lago di Bracciano, prelievo acque



p.111, 1900, Genova, sede Acquedotto De Ferrari Galliera



p.112, 1999, depuratore di Roma Sud, vasche acque reflue



p.115, Anni Novanta, Tor di Valle, centrale cogenerazione



p.116, 2002, centrale operativa elettrica, sala comandi



p.117, 1946, Tivoli, centrale Acquoria, sala quadri



p.118, 1912, CM, sala macchine, costruzione fondazioni



p.119, 2002, Colosseo, nuovo impianto di illuminazione



p.123, 2002, Perù, Lima, inaugurazione sistema idrico



p.125, Anni Novanta, saldatura condotta idrica



p.129, Anni Ottanta, CE, operazioni fissaggio pilone



p.135, 2000, illuminazione dei ponti sul Tevere



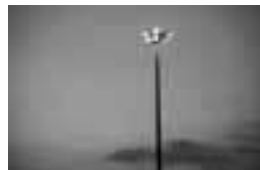
p.136, Faretto d'epoca per illuminazione pubblica



p.138, Sostegno illuminazione pubblica, particolare



p.140, 1999, via della Conciliazione, lampioni artistici



p.140, Anni Novanta, piazzale dei Partigiani, lampione



p.141, Lampione d'epoca per illuminazione pubblica



p.142, Nasone, tipica fontanella di acqua potabile

**Accea**

Bilancio Sociale 2001

*a cura di*

Rapporti Istituzionali e Studi Corporate

Cristina Balostro

*con la collaborazione di*

Irene Mercadante

*editing a cura di*

Relazioni Esterne e Comunicazione

*progetto grafico*

EDB&RDB

*revisione testi*

postScriptum

di Paola Urbani

*fotografie*

Archivio Acea

Fabio Anghelone

Francesco Vignali

*stampa*

*su carta Hello Gloss Poliedra*

*100% total chloro free*

Media Print

*finito di stampare*

ottobre 2002



Acea SpA  
piazzale Ostiense, 2  
00154 Roma  
tel +39 06 57991  
fax +39 06 57994146  
[www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)  
[seg.rapistituzionali@aceaspa.it](mailto:seg.rapistituzionali@aceaspa.it)





Acea SpA  
piazzale Ostiense, 2  
00154 Roma  
tel +39 06 57991  
fax +39 06 57994146  
[www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)  
[seg.rapistituzionali@aceaspa.it](mailto:seg.rapistituzionali@aceaspa.it)

