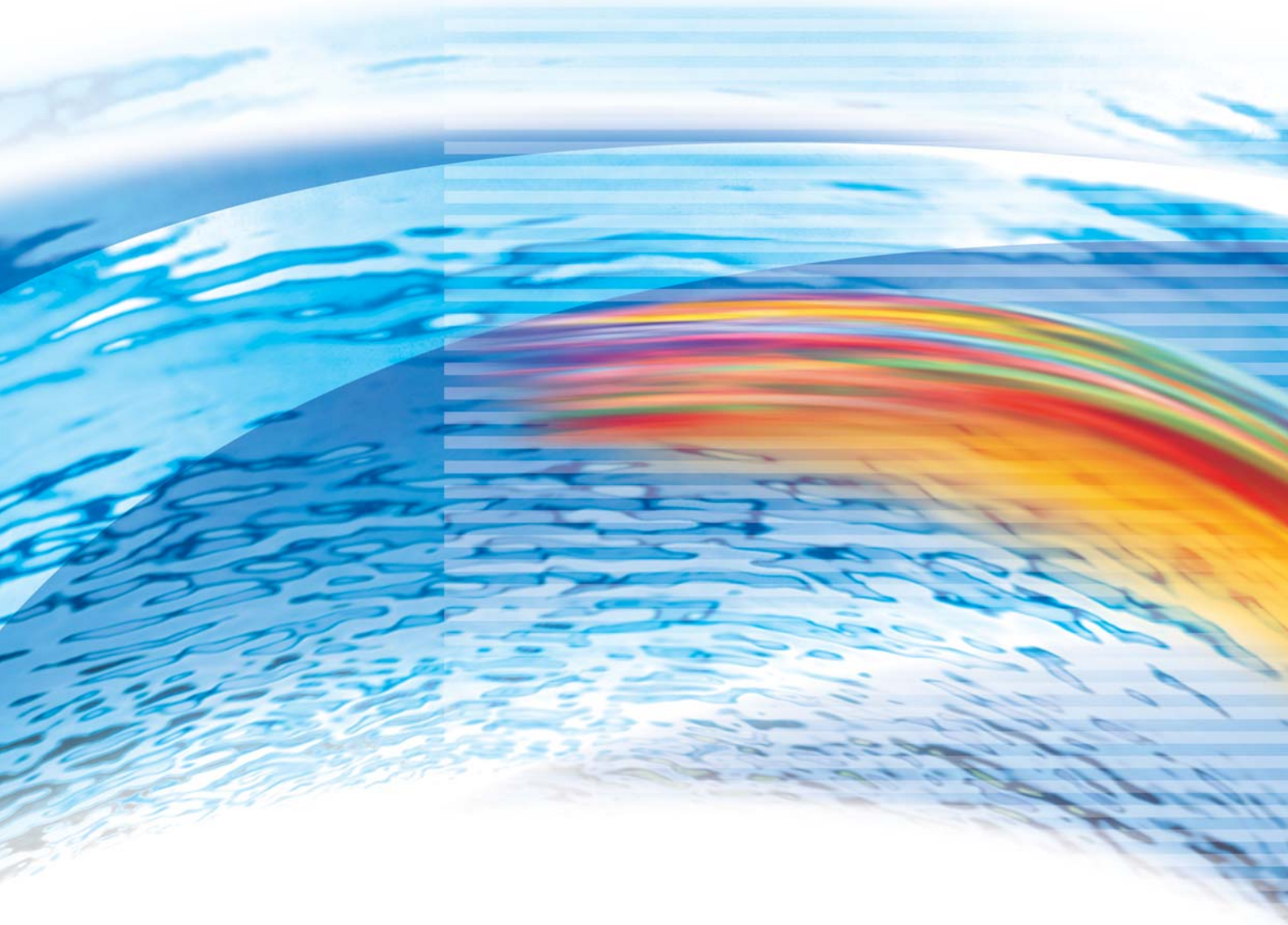
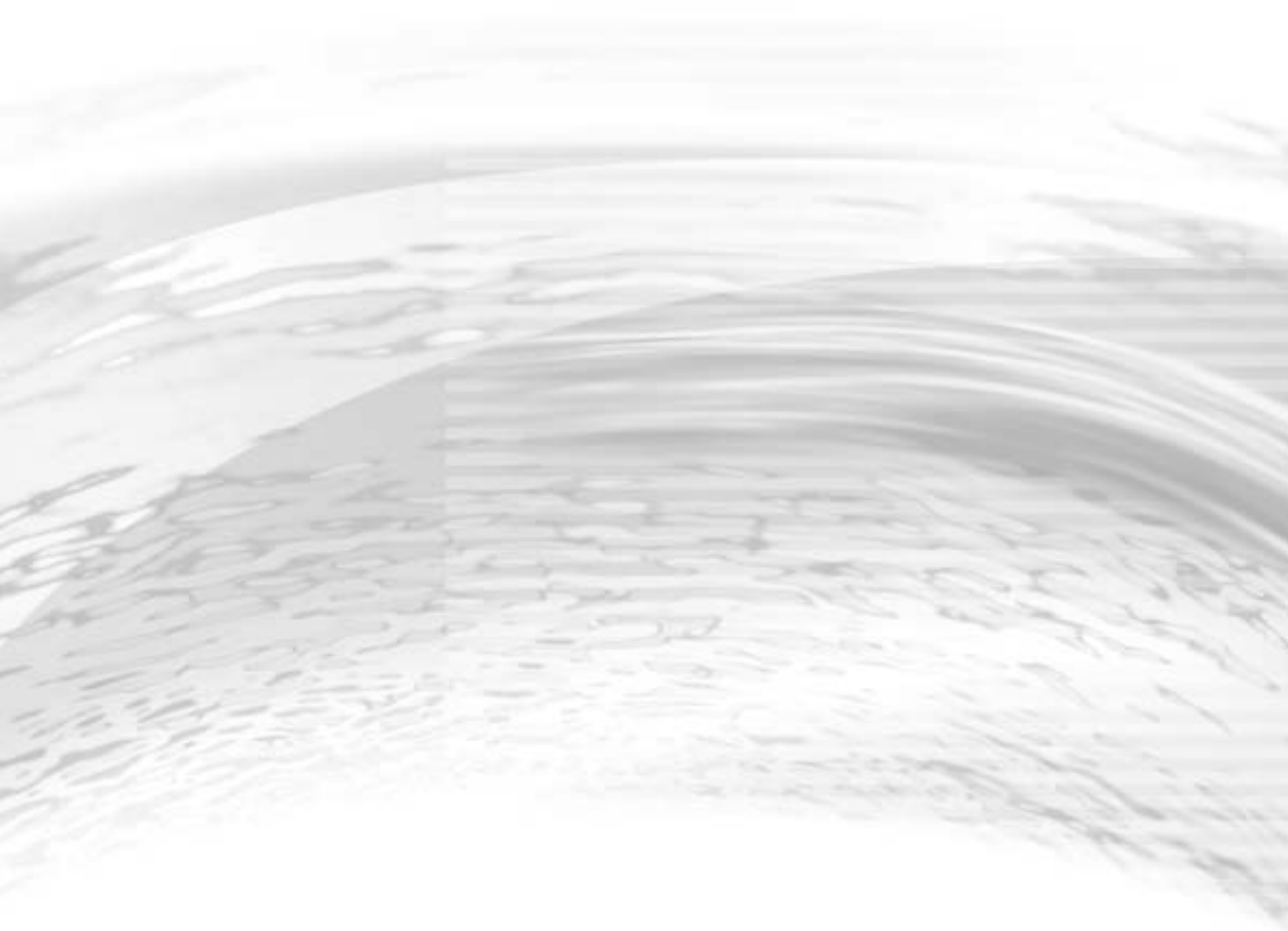


Bilancio di sostenibilità 2002



Bilancio di sostenibilità 2002



Nel percorso di responsabilità sociale d'impresa, che Acea ha intrapreso oramai da circa un decennio a partire dall'adozione volontaria delle prime carte dei servizi, la pubblicazione annuale dei report che presentano gli aspetti sociali ed ambientali del Gruppo rappresenta un appuntamento di rilievo. Dal 1998 – anno al quale facevano riferimento le prime edizioni del Bilancio Sociale e del Rapporto Ambientale – ad oggi di strada ne è stata percorsa e la progressiva trasformazione di Acea in gruppo industriale è stata sempre accompagnata dai temi della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità. Di più, essi sono stati approfonditi ed hanno contribuito ad orientare, per certi versi, le strategie di sviluppo, la gestione dei processi aziendali e industriali e i comportamenti del Gruppo nei confronti di tutti i portatori di interesse.

L'attenzione di Acea a tali tematiche non è passata inosservata. L'interesse ad essa rivolto da parte della "finanza etica" cresce costantemente – è recentissimo l'ingresso del titolo Acea nell'indice Axia Ethical, con un rating etico elevato – ed aumenta, al contempo, il coinvolgimento attivo della società in seminari e convegni sulla Corporate Social Responsibility, occasioni importanti per condividere l'esperienza vissuta e confrontarsi con la più recente evoluzione del dibattito in materia. E' proprio nella vitalità del confronto e della ricerca che trova giusta collocazione la scelta di aggiornare, con sensibilità e flessibilità, le modalità di reporting dei documenti che presentano le performance sociali e ambientali del Gruppo. Tale scelta, che ha già fatto registrare una positiva evoluzione dei report nel corso degli anni precedenti, è orientata a recepire gli elementi di novità ritenuti più adeguati a garantire una comunicazione trasparente dei diversi aspetti della responsabilità sociale d'impresa, delle politiche e dei valori di riferimento adottati. Nel 2002 tale esigenza si è tradotta nel passaggio, volutamente graduale, all'approccio triple bottom line e alla metodologia di reporting proposta dalle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), volta ad illustrare, in un unico documento, il Bilancio di Sostenibilità, gli aspetti economici, sociali e ambientali delle attività d'impresa. Se Acea può già dichiararsi conforme alle linee guida GRI, per aver presentato, in questa prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, i contenuti e gli indicatori

da esse previsti, si è scelto tuttavia di mantenere una forma più discorsiva, una struttura più articolata e ricca di dettagli rispetto al modello di reporting anglosassone. Sono stati peraltro seguiti anche i principi di redazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS), in continuità con la passata edizione del Bilancio Sociale, per certi aspetti più vicini al modello italiano d'impresa.

La "sezione economica" è quindi incentrata sulla ripartizione del Valore Aggiunto e presenta alcuni aspetti di natura economica, trattati, gli anni passati, nella Relazione sociale; la "sezione sociale" mantiene la trattazione distinta dei singoli stakeholder ed è caratterizzata dalla descrizione degli aspetti di rilievo sociale presenti nelle interazioni tra impresa e portatori d'interesse; la "sezione ambientale", infine, pur presentando gli aspetti fondamentali richiesti dalle linee guida GRI, rinvia al Rapporto Ambientale, che ancora per il 2002 si è voluto pubblicare come documento autonomo, per accompagnare progressivamente gli stakeholder più direttamente interessati alle tematiche ambientali alla nuova modalità di reporting.

La prima parte del Bilancio di Sostenibilità descrive la Vision e le strategie del Gruppo, con particolare riferimento alla scelta della sostenibilità e al percorso sino ad oggi compiuto nella corporate governance. Un'altra importante novità è rappresentata dalla pubblicazione di obiettivi strategici, sociali e ambientali, presentati in forma schematica a chiusura delle tre sezioni, che consentiranno di seguire e verificare anno dopo anno l'impegno di Acea nel perseguirli.

Lo sforzo che l'impresa porta avanti di rendere puntualmente conto delle strategie adottate in una prospettiva di sostenibilità economica, sociale e ambientale rappresenta in primo luogo uno strumento essenziale di comunicazione esterna, e offre quindi ai diversi stakeholder che interagiscono con Acea l'opportunità di verificare i comportamenti aziendali e stabilire se e quanto l'impresa meriti la loro fiducia. Il Bilancio di Sostenibilità, tuttavia, lo si sottolinea, è altresì un prezioso strumento "interno", che consente di misurare il percorso compiuto e valutare la coerenza tra politiche, strategie e risultati conseguiti.

L' Amministratore Delegato

Paolo Cuccia



Il Presidente

Fulvio Vento



		Lettera di introduzione
	6	Profilo del report
	8	GRI Content Index
IDENTITÀ AZIENDALE	10	
	12	Visione e strategia
	12	La visione di Acea e il contributo allo sviluppo sostenibile
	13	I valori di riferimento (Missione e Politica Ambientale)
	20	Profilo del Gruppo
	20	Evoluzione del Gruppo
	24	L'assetto del Gruppo
	25	Le società del Gruppo
	29	Gli stakeholder: definizione, coinvolgimento e ascolto
	32	Corporate governance e sistemi di gestione
	32	La corporate governance in Acea
	36	I sistemi di gestione
SEZIONE ECONOMICA	38	
	40	La responsabilità economica
	44	Formazione e ripartizione del Valore Aggiunto
	48	Gli obiettivi strategici
	49	Indicatori GRI (economic)
SEZIONE SOCIALE	50	
	52	I clienti e la collettività
	52	I valori di riferimento
	52	La responsabilità sociale verso i clienti e la collettività
	52	Le indagini di customer satisfaction e l'ascolto dei cittadini
	55	I clienti Acea, i principali servizi erogati e le aree servite
	59	La qualità
	59	<i>La qualità erogata</i>
	60	<i>La qualità nell'area energia</i>
	63	<i>La qualità nell'area idrica</i>
	65	<i>La qualità nell'area illuminazione pubblica</i>
	67	La collettività nell'economia del Gruppo
	67	Eventi e solidarietà
	70	Comunicazione con i clienti e i cittadini
	76	I fornitori
	76	I valori di riferimento
	76	La responsabilità sociale verso i fornitori
	76	L'ascolto dei fornitori
	76	I fornitori di Acea
	78	Le politiche degli acquisti
	78	La valutazione dei fornitori
	80	Il personale
	80	I valori di riferimento
	80	La responsabilità sociale verso il personale
	81	L'ascolto del personale
	81	Il personale nell'economia del Gruppo
	82	Il personale di Acea
	82	<i>Composizione e turn over</i>
	83	<i>Pari opportunità</i>

84	<i>Politica di reclutamento e flessibilità</i>
85	<i>Anzianità e istruzione</i>
86	<i>Ore lavorate e assenze</i>
86	La valorizzazione del personale
87	Formazione
89	Sicurezza e attività sanitaria
91	Relazioni industriali
93	Attività sociali
95	Comunicazione interna
96	Gli azionisti e i finanziatori
96	I valori di riferimento
96	La responsabilità sociale verso azionisti e finanziatori
96	L'ascolto di azionisti e investitori
97	Gli azionisti e i finanziatori nell'economia del Gruppo
98	I soci di Acea SpA
99	Investor Relations
100	Acea e il sistema creditizio
101	<i>Rapporti con le agenzie di rating</i>
102	Impresa e Istituzioni
102	I valori di riferimento
102	La responsabilità sociale verso l'impresa e le Istituzioni
103	L'ascolto delle Istituzioni
103	Il Valore Aggiunto distribuito all'impresa
104	Gli investimenti
106	Il Valore Aggiunto distribuito alle Istituzioni
106	Il dialogo con le Istituzioni
108	<i>Le attività di ricerca</i>
110	Gli obiettivi sociali
114	Indicatori GRI (social)
SEZIONE AMBIENTALE 118	
120	L'ambiente: la cura, l'attenzione, il rispetto
120	Il contenimento delle emissioni di agenti inquinanti
123	Il risparmio delle risorse naturali
125	La riduzione nella produzione di rifiuti
126	Il rendimento nel processo di depurazione delle acque reflue
126	La quantità e la qualità delle acque potabili distribuite
128	I controlli sulla qualità dell'acqua potabile
128	La spesa per l'ambiente
130	Gli obiettivi ambientali
131	Indicatori GRI (environmental)
ALLEGATI 134	
136	Le società genovesi: Acquedotto De Ferrari Galliera e Nicolay
143	Zètema progetto Cultura
150	Le attività all'estero
158	I Documenti etici di Acea
171	Opinion

La rendicontazione etico-sociale

"La rendicontazione etico-sociale ha lo scopo di allargare la prospettiva delle comunicazioni sociali d'impresa..." .

"L'adozione di strumenti di responsabilità etico-sociali è un processo volontario di autoregolamentazione, che può quindi portare ad un vantaggio competitivo".

(in *Progetto Q-RES: la qualità della responsabilità etico-sociale d'impresa*, Linee guida, ottobre 2001)

Per la prima volta Acea pubblica un *Bilancio di Sostenibilità* che rappresenta un'evoluzione del *Bilancio Sociale* (pubblicato fino al 2001) e che integra la trattazione di aspetti economici, sociali e ambientali (*triple bottom line*).

Per rispondere alla platea degli stakeholder più interessati agli aspetti ambientali, Acea ha scelto di mantenere, anche per il 2002, la redazione di *Rapporto Ambientale*.

Il *Bilancio di Sostenibilità* è redatto dalla capogruppo Acea SpA e si riferisce a tutte le attività poste in essere dalle società controllate, ovunque ubicate; eventuali limitazioni saranno puntualmente evidenziate nel corso della trattazione.

Il *Bilancio di Sostenibilità 2002*, in continuità con la reportistica socio-ambientale precedente, si riferisce alle attività svolte dal Gruppo nel corso dell'anno: eventuali fatti di rilevante significato sociale, avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio, sono riportati con l'indicazione del periodo di competenza.

I dati e le informazioni economico-finanziarie sono tratti dal *Bilancio di Acea SpA e bilancio consolidato del Gruppo Acea* al 31 dicembre 2002, rielaborati e riclassificati secondo le linee guida adottate per il report.

Nell'interpretare i dati presentati e commentati nella sezione economica, in termini di confronto con i risultati del 2001, occorre tenere presente alcuni fattori di discontinuità intervenuti nel 2002 in seguito alle principali evoluzioni strutturali ed economiche del Gruppo, descritte a pag. 21.

Le informazioni e i dati di carattere quantitativo sono stati individuati e misurati con le metodologie ritenute di volta in volta più appropriate.

In particolare, per i dati di carattere quantitativo, sono state realizzate:

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

Per la redazione del report il gruppo di lavoro ha individuato una serie di referenti, all'interno delle unità organizzative interessate, con i quali collaborare per la raccolta dei dati e delle informazioni necessarie: la bozza del documento è stata successivamente inoltrata a tutte le Direzioni per registrare eventuali variazioni o integrazioni nelle parti di competenza e per ottenere la definitiva validazione delle informazioni riportate.

Ulteriore verifica dell'accuratezza, della completezza e dell'affidabilità dei contenuti del documento è assicurata dalla società di auditing, appositamente incaricata di rilasciare l'attestazione, opinion letter, allegata al documento.

Le modalità di redazione di *Bilancio di Sostenibilità 2002* e i contenuti dello stesso sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

La metodologia applicata è conforme alle linee guida GRI (Global Reporting Initiative, nella versione aggiornata 2002)¹, approccio ampiamente riconosciuto, a livello internazionale, per definire la sostenibilità di un'organizzazione. E' inoltre mantenuta, in continuità con la precedente comunicazione sociale, l'aderenza ai principi previsti dalle linee guida 2001 del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS), che continua a rappresentare,

Gli obiettivi del Bilancio di Sostenibilità

- monitorare e comunicare con trasparenza le politiche realizzate per costruire un dialogo efficace con gli interlocutori di riferimento (stakeholder);
- misurare le performance sociali, economiche e ambientali e programmare interventi di miglioramento.

Definizioni

Per "Acea" o "azienda" o "Gruppo" si intende Acea SpA e l'insieme delle società che ad essa fanno capo.

Per "corporate" o " Holding" o "capogruppo" si intende Acea SpA.

Per "società scorporate" si intendono Acea SpA, le società nate per scorporo dalla capogruppo al momento della societizzazione (Acea Ato2 SpA, Acea Distribuzione SpA, Acea Trasmissione, LaboratoRI SpA, Voinoi SpA) e le società nate dalla Joint Venture con Electrabel.

nel contesto italiano, un modello di riferimento.

Il *Bilancio di Sostenibilità* si pone infine l'obiettivo di rispondere in modo sempre più efficace alle richieste informative provenienti dagli analisti della "finanza etica".

Il prospetto nella pagina seguente riporta l'elenco dei contenuti previsti dal GRI¹ con la loro collocazione all'interno del documento o, in alternativa, con l'indicazione del motivo della loro mancata esplicitazione. La presentazione puntuale delle informazioni e degli indicatori richiesti dalle linee guida GRI si riferisce alle attività poste in essere dalle società scorporate.

Acea intende progressivamente creare le condizioni per giungere a monitorare e comunicare tutti gli indicatori previsti dal modello e per estenderli all'intero perimetro delle attività del Gruppo.

Acea è inoltre attenta a cogliere le evoluzioni del dibattito in corso in Europa sulla rendicontazione sociale e sui progetti di standardizzazione in fase di studio.

Si citano, tra questi, il modello proposto dal Ministero per il Welfare, in vista del semestre di presidenza italiana al Consiglio dell'Unione Europea (2° semestre 2003)², e l'iniziativa Q-RES (elaborata dal CELE – Centre for Ethics Law & Economics, Università LIUC) per introdurre una norma certificabile per la responsabilità etico-sociale d'impresa.

Nel 2002 sono intervenute alcune variazioni nell'assetto del Gruppo che tuttavia non determinano la necessità di apportare modifiche significative nella struttura del report. Il documento espone dati e commenti relativi al Gruppo e riserva alcuni allegati all'approfondimento di attività non omogenee – per settore di appartenenza (è il caso di Zètema, società attiva nel campo dei beni culturali, settore a forte impatto sociale) o per ambito geografico (società idriche di Genova e esperienze estere) – rispetto al perimetro considerato per l'applicazione delle linee guida GRI.

Giuseppe Noia



Giuseppe Sgaramella



(*) Il primo giugno 2003, Giuseppe Sgaramella è subentrato, nella funzione di responsabile di Rapporti Istituzionale e Ricerche Corporate, a Giuseppe Noia, chiamato ad assumere altra responsabilità all'interno del Gruppo.

¹ La Global Reporting Initiative è stata avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le linee guida GRI sono disponibili sul sito www.globalreporting.org

² Le tavole di riepilogo degli indicatori GRI sono presentate all'interno delle tre sezioni: economica, sociale e ambientale.

³ Per oggettivare la scelta "socialmente responsabile" delle aziende il Ministero propone l'adozione di uno standard volontario (ricalcato sulle norme ISO), elaborato con il supporto dell'Università Bocconi; per approfondimenti si rinvia al sito www.welfare.gov.it

Vision and strategy

- 1.1 Dichiarazione della vision e della strategia con riferimento al contributo del Gruppo allo sviluppo sostenibile (pag 12 e 18)
- 1.2 Dichiarazione del vertice: descrizione degli elementi chiave del report (pag 2)

Profilo

- 2.1 Nome dell'azienda (pag 6)
- 2.2 Principali prodotti/servizi (pag 20)
- 2.3 Assetto operativo (pag 35)
- 2.4 Descrizione delle principali società/unità operative e joint venture (pag 23÷27)
- 2.5 Paesi in cui il Gruppo opera (pag 24 e 150)
- 2.6 Assetto proprietario e forma legale (pag 30, 98, 137 e 150 e ss)
- 2.7 Natura dei mercati serviti (pag 28)
- 2.8 Dimensione dell'azienda (pag 29, 40 e 44)
- 2.9 Stakeholder: tipologia, caratteristiche e relazioni con l'azienda (pag 29)
- 2.10 Contatti e indirizzi utili (pag 9 e IV di copertina)
- 2.11 Periodo del reporting (pag 6)
- 2.12 Data di emissione del report più recente (pag 6 e 19)
- 2.13 Confini del report (pag 6)
- 2.14 Cambiamenti significativi nella struttura organizzativa e societaria dall'ultimo report (pag 7)
- 2.15 Elementi di discontinuità che possono aver inficiato significativamente la comparabilità (pag 6, 22, 52 e 102)
- 2.16 Natura ed effetti di eventuali modifiche nelle dichiarazioni presentate nei report precedenti (pag 7)
- 2.17 Decisione di applicare o meno i principi GRI (pag 6÷7)
- 2.18 Criteri e definizioni utilizzati nella rendicontazione economica, sociale e ambientale implementazione e audit delle politiche economiche, sociali e ambientali (pag 7)
- 2.19 Cambiamenti significativi nei metodi di misurazione dei dati (pag 6)
- 2.20 Sistema di assicurazione dati (accuratezza, completezza, affidabilità) (pag 6)
- 2.21 Sistema di verifica dati da parte di un'organizzazione indipendente (pag 6 e 171)
- 2.22 Altre fonti informative su aspetti economici, sociali e ambientali (pag 9 e 71)

Strutture di governo e gestione

- 3.1 Struttura di corporate governance, comprese responsabilità in ambito sociale e ambientale (pag 32÷34)
- 3.2 Percentuale di Consiglieri di amministrazione non esecutivi e indipendenti (pag 33)
- 3.3 Processi per determinare l'expertise dei membri del CdA anche in campo sociale e ambientale - dato non ancora disponibile
- 3.4 Supervisione del CdA sugli aspetti economici, sociali e ambientali delle attività (pag 6 e 34)
- 3.5 Collegamento dei compensi al raggiungimento di obiettivi finanziari e non (pag 32)
- 3.6 Struttura organizzativa e caratteristiche dei responsabili preposti alla supervisione, implementazione e audit delle politiche economiche, sociali e ambientali (pag 34)
- 3.7 Impegni relativi alla Missione e ai valori enunciati e stato di avanzamento (pag 12÷19 e 36)
- 3.8 Meccanismi per le raccomandazioni degli azionisti al CdA (possibilità delle minoranze di esprimere opinioni) (pag 98)
- 3.9 Sistemi per l'identificazione dei principali stakeholder (pag 21÷31)

IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE AMBIENTALE

ALLEGATI

- 3.10 Approccio per la consultazione degli stakeholder e frequenza dell'ascolto per tipologia (pag 30)
- 3.11 Tipologia delle informazioni generate dalla consultazione degli stakeholder (pag 30, 53÷54, 76, 81, 96 e 103)
- 3.12 Utilizzo delle informazioni derivanti dal coinvolgimento degli stakeholder (pag 30)
- 3.13 Modalità di applicazione del principio di precauzione (pag 42 e 103)
- 3.14 Adesione a codici valoriali elaborati da terzi (pag 13-17, 19, 32, 36 e 158)
- 3.15 Principali Associazioni di riferimento (compresi organismi di pubblica utilità pag 107)
- 3.16 Politiche e sistemi di gestione degli impatti generati a monte e a valle delle attività (catena della fornitura) (pag 18, 36, 76 e 78)
- 3.17 approccio alla gestione degli impatti indiretti (economici, sociali e ambientali) delle attività (pag 13)
- 3.18 Principali decisioni prese durante il periodo di reporting circa la localizzazione delle operazioni (pag 23)
- 3.19 Obiettivi, programmi e procedure concernenti le performance economiche, sociali e ambientali (pag 18-19, 48, 110 e 131)
- 3.20 Stato delle certificazioni dei sistemi di gestione (pag 19, 37 e 78)

LA STRUTTURA DEL REPORT			
IDENTITÀ AZIENDALE	SEZIONE ECONOMICA	SEZIONE SOCIALE	SEZIONE AMBIENTALE
VISIONE E STRATEGIA	LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	CLIENTI/CITTADINI	CONTENIMENTO IMPATTI
PROFILO DEL GRUPPO		FORNITORI	GESTIONE RISORSE NATURALI
CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE		PERSONALE	
		AZIONISTI/FINANZIATORI	
		IMPRESA/ISTITUZIONI	

Altre fonti informative sulle performance sociali, economiche e ambientali del Gruppo

Sul sito www.aceaspa.it è possibile trovare, oltre al testo integrale del Bilancio di Sostenibilità 2002, alle passate edizioni di Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale e agli altri documenti ufficiali, informazioni di dettaglio in merito ai servizi offerti e alla vita del Gruppo.

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





Identità Aziendale

Visione e strategia

Profilo del Gruppo

Corporate governance e sistemi di gestione

VISIONE E STRATEGIA

la strada della sostenibilità



"Una cultura d'impresa eticamente ispirata, attraverso la via dell'autoregolazione, assicura il coinvolgimento del Gruppo in attività corrette e coerenti con la Missione aziendale e, soprattutto, presiede ad uno sviluppo economico socialmente responsabile"
(in *Carta dei Valori*)

La visione di Acea e il contributo allo sviluppo sostenibile

L'approccio di Acea alla sostenibilità e alla responsabilità sociale d'impresa ha radici nella storia stessa dell'azienda, nata come municipalizzata del Comune di Roma nel 1909, trasformata in società per azioni nel 1998, quotata in Borsa e parzialmente privatizzata nel 1999, divenuta oggi Gruppo industriale di rilievo internazionale, attiva nella filiera dell'energia e nel servizio idrico integrato.

Nella sua evoluzione Acea non ha voluto rinunciare alla propria identità di azienda radicata nel territorio, attenta alle esigenze del tessuto sociale e alla tutela dell'ambiente naturale.

La scelta del modello multi-stakeholder è maturata contestualmente alla trasformazione in società di capitali e, da allora, Acea ha messo in campo iniziative concrete volte a stabilire un dialogo efficace con tutti i portatori di interesse, sulla base di principi chiari e condivisi.

Acea ha intrapreso la strada dell'autoregolamentazione e ha fatto della responsabilità sociale un modello di governance.

La responsabilità sociale d'impresa secondo la Commissione europea

La RSI è "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".
(in Commissione europea, Libro Verde: Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese, luglio 2001)

" - le imprese adottano un comportamento socialmente responsabile al di là delle prescrizioni legali ed assumono volontariamente tale impegno in quanto ritengono che ciò sia nel loro interesse sul lungo periodo;

- la responsabilità sociale delle imprese è intrinsecamente connessa con il concetto di sviluppo durevole: nelle loro attività le imprese devono tener conto anche delle ripercussioni economiche, sociali e ambientali;

- la responsabilità sociale non è un elemento "addizionale" alle attività fondamentali delle imprese, bensì correlato con il tipo di gestione stessa delle imprese"
(in Commissione europea, Comunicazione della Commissione, COM (2002) 347 def., relativa alla: Responsabilità sociale delle imprese; un contributo delle imprese allo sviluppo sostenibile, luglio 2002)

I valori di riferimento

La *Vision* di Acea muove dai principi etici che ispirano il comportamento del Gruppo, declinati nella *Carta dei Valori* e negli altri “documenti etici” di cui Acea si è dotata, riprodotti, integralmente o parzialmente, nell’allegato ad essi dedicato. Alcuni di essi (i livelli di qualità per il settore elettrico, il Codice di condotta commerciale e la Carta del servizio idrico integrato) sono frutto dell’interazione tra Acea e le Autorità di riferimento.

La Missione del Gruppo e la Politica Ambientale, storicamente legati alla prima pubblicazione dei report socio-ambientali, si fondano su tali principi ed evidenziano gli impegni assunti dal Gruppo verso i propri stakeholder.



La Missione del Gruppo Acea

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.

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.

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/a 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).

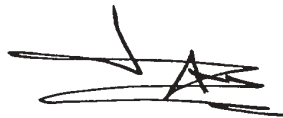
Ricerca e applicazione di tecnologie innovative, finalizzate alla tutela dell'ambiente naturale.

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



La Politica Ambientale del Gruppo Acea

Acea si è dimostrata attenta alle problematiche ambientali e consapevole del ruolo strategico dell'ambiente come strumento di valorizzazione aziendale. Acea si impegna nell'adozione di strategie volte al miglioramento continuativo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, concentrando gli sforzi sulla prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dei rischi ambientali, e operando in linea con i seguenti principi:

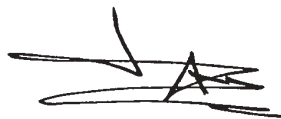
- 1 Gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale da parte del consumatore e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili.
- 2 Progettare e implementare i processi produttivi 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, perseguendo 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



I temi centrali con cui si confronta la responsabilità sociale del Gruppo Acea sono:

- l'offerta al cliente di servizi pubblici all'insegna dell'equità e della qualità
- la promozione del comportamento sostenibile nella catena della fornitura
- la valorizzazione del personale secondo modelli di crescita rispettosi della diversità
- la trasparenza nel rapporto con gli azionisti, gli investitori e gli analisti finanziari
- la ricerca di partnership con le Istituzioni, i centri di istruzione e ricerca e le organizzazioni comunque interessate ad accrescere la qualità della vita nel contesto territoriale in cui il Gruppo opera
- il coinvolgimento nella vita delle comunità locali
- il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza (dei cittadini e del personale) nella conduzione degli impianti e nello svolgimento delle attività.

L'obiettivo del miglioramento continuo nella gestione integrata di questi aspetti rappresenta una sfida particolarmente impegnativa alla luce delle evoluzioni dello scenario economico e normativo dei settori in cui il Gruppo Acea opera. La liberalizzazione del settore energetico, le rigide regolamentazioni, soprattutto in ambito tariffario, cui i gestori sono sottoposti, la progressiva privatizzazione e la globalizzazione di quello idrico rappresentano un forte richiamo all'efficienza e alla produttività.

Acea, anche in tale contesto, è fermamente convinta che una visione di lungo periodo che tenga nella dovuta considerazione gli effetti sociali e ambientali delle attività svolte costituisca un vantaggio competitivo.

Pertanto Acea, in linea con la scelta di responsabilità sociale, da tempo adottata, e, attraverso il costante processo di confronto, aggiornamento e comunicazione dei progressi compiuti nella gestione responsabile dell'impresa, ha voluto evidenziare una serie di obiettivi economici, sociali e ambientali, di medio periodo, dei quali sarà possibile, anno dopo anno, seguire il grado di raggiungimento (v. infra sezioni economica, sociale e ambientale).

Il percorso di Acea per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale

1994

Adozione volontaria delle Carte dei servizi

1996

Avvio delle indagini di customer satisfaction

1997

Introduzione del Regolamento per la Tutela della dignità delle donne e degli uomini (contro le molestie sessuali)

1998

Realizzazione del primo Bilancio Sociale (con presentazione della Missione aziendale, che enuncia gli obiettivi economici e sociali del Gruppo); il report è annuale

Realizzazione del primo Rapporto Ambientale (con presentazione della Politica ambientale, che enuncia gli obiettivi di prevenzione, tutela e salvaguardia ambientale del Gruppo); il report è annuale

Premio speciale “Bilancio Ambientale” Oscar di Bilancio

1999

Avvio recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate

UdB Laboratorio, accreditamento secondo la norma UNI CEI EN 45001 (ora 17025) per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio (ente certificatore SINAL)

UdB Sviluppo Ingegneria Ambiente – Certificazione del Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001) (ente certificatore CSQ)

2000

Avvio sessioni di “ascolto stakeholder” per rilevarne opinioni e attese, realizzate annualmente

Introduzione del Codice di condotta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato vincolato

UdB Illuminazione Pubblica

Certificazione del Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:94), per le attività di progettazione e realizzazione impianti di illuminazione pubblica, monumentale e artistica (ente certificatore CSQ)

Centrale di Tor di Valle

Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001)

2001

Adozione volontaria della Carta dei Valori, che orienta eticamente lo svolgimento delle attività e il comportamento dell'intera organizzazione verso tutti i portatori di interesse

Utilitas Spa – Certificazione di Qualità (UNI EN ISO 9001:2000) per le attività di progettazione e realizzazione di sistemi e soluzioni tecnologiche avanzate

Unità operativa Normalizzazione e Qualità Certificazione di Qualità (UNI EN ISO 9001:2000) IQNet Certificate

LaboratoRI SpA – riaccreditamento dal SINAL (UNI EN 17025)

Adesione al progetto Sustainability Balanced Scorecard, promosso da INSEAD, per il controllo delle performance ambientali e sociali e la valutazione del loro contributo alla creazione di valore (implementazione sperimentale nell'area pilota UdB Illuminazione Pubblica)

Adesione a Sodalitas (Associazione per lo sviluppo dell'Imprenditoria nel Sociale) monumentale

2002

Primo Bilancio di Sostenibilità con presentazione degli obiettivi economici, sociali e ambientali

Primi rating da parte degli analisti della “finanza etica”

Partecipazione al Comitato promotore della “maratona della responsabilità sociale” (su iniziativa di Sodalitas)

UdB Sviluppo, Ingegneria, Ambiente – rinnovo della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 (ente certificatore CSQ). IQNet Certificate

Direzione acquisti e Logistica - Certificazione di Qualità (UNI EN ISO 9001:2000)

Unità operativa Normalizzazione e Qualità (attività dei laboratori prove e collaudi) – Certificazione UNI EN ISO IEC 17025 (Sinal)

PROFILO DEL GRUPPO

questi siamo noi



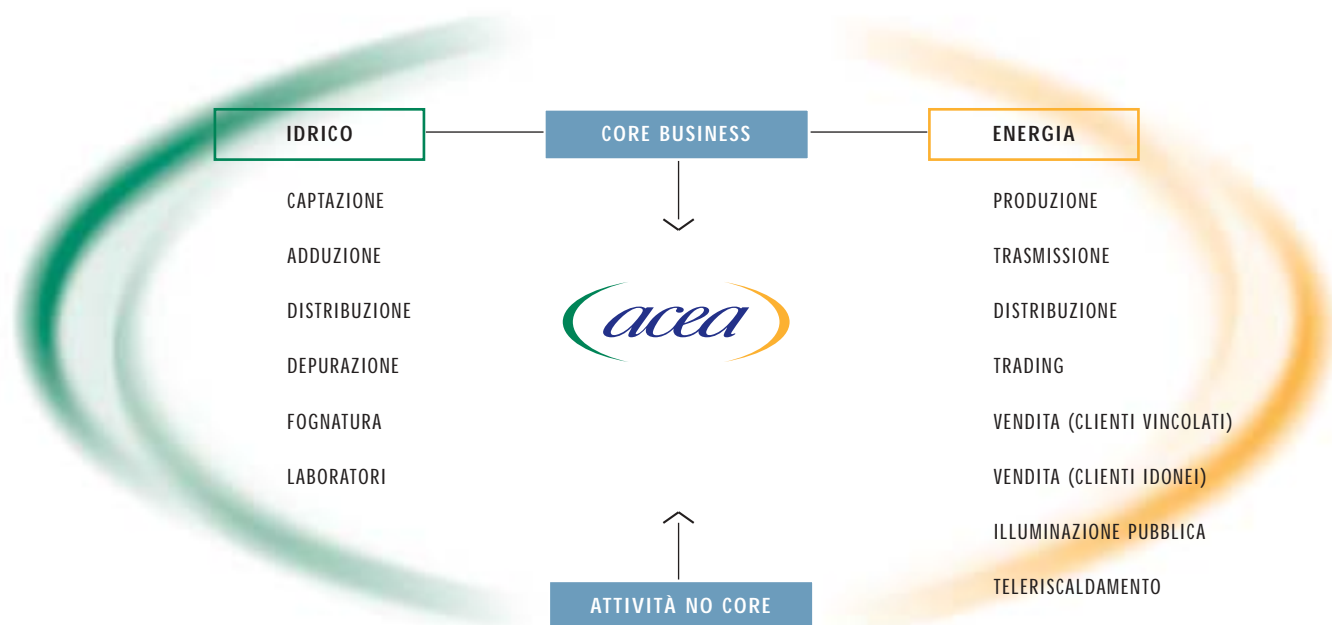
Evoluzione del Gruppo

Acea, già a partire dal 2001 e con ulteriore impegno nel 2002, ha puntato ad una strategia di concentrazione sul core business tradizionale: l'energia e l'acqua.

Nel contempo ha assunto la decisione di ridurre il proprio impegno, intrapreso nel corso dei precedenti esercizi, in settori non strettamente legati al core business (in particolare il settore dei servizi di telecomunicazioni) per il venir meno delle condizioni favorevoli allo sviluppo dei nuovi business. Acea ha pertanto focalizzato la propria attenzione al consolidamento delle posizioni raggiunte (di primo operatore nazionale per il settore idrico e di forte attore del mercato elettrico, in progressiva apertura) e all'ulteriore sviluppo dei settori core.

Il Piano industriale 2003-2006⁴ conferma le prospettive di crescita degli investimenti nel settore dell'energia e in quello della gestione del sistema idrico integrato.

IL QUADRO DELLE ATTIVITÀ



⁴ Per i principali obiettivi di sviluppo v. tabella Obiettivi Strategici a pag. 47

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 assetti 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 denominazione 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 capitale. La società si organizza in Holding e viene costituito il Gruppo Acea con la societizzazione di Acea Distribuzione, Acea Trasmissione, Acea Ato2

2000

Acea SpA è la Holding industriale del Gruppo Acea. E' focalizzata sui settori tradizionali (ciclo idrico integrato, energia elettrica) ed esplora nuovi settori (telefonia). Adotta una politica di progressiva espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero

2001

il Gruppo Acea acquisisce da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana di Roma. Con tale iniziativa, Acea Distribuzione SpA diviene il secondo operatore di distribuzione di energia elettrica dopo quello nazionale.

2002

Acea si concentra sul consolidamento e l'espansione del core business. Giunge a conclusione l'iter per la gestione del ciclo idrico integrato nell'ATO2 - Lazio centrale e inoltre viene acquisito l'intero servizio fognature nel Comune di Roma. Acea crea una joint venture strategica nel settore energia con la belga Electrabel SA

Evoluzioni del Gruppo nel 2002: acquisizioni, joint venture e sviluppo dei business

Energia

- Nel 2002 si sono manifestati integralmente gli effetti economici relativi all'acquisizione del ramo d'azienda ex Enel per la distribuzione di energia elettrica nel comune di Roma da parte di Acea Distribuzione SpA, operazione che nel 2001 ha prodotto effetti esclusivamente sui risultati del secondo semestre.

- A seguito della joint venture con Electrabel (maggio 2002), è avvenuto, con efficacia dal 1° dicembre 2002, lo scorporo da Acea SpA del ramo d'azienda relativo alla produzione di energia elettrica e il suo conferimento ad AceaElectrabel Produzione SpA. Alla fine dell'anno si è inoltre realizzato lo scorporo da Acea Distribuzione SpA del ramo d'azienda relativo alla vendita di energia elettrica ai clienti vincolati e il suo conferimento ad AceaElectrabel Elettricità SpA.

- Nel maggio 2002 è divenuto operativo il conferimento nella controllata Acea Luce SpA del ramo d'azienda relativo all'illuminazione pubblica al di fuori del Comune di Roma.

- Acea si è inoltre aggiudicata la gara bandita da Meta Modena, per realizzare una collaborazione industriale e la costituzione di una società finalizzata all'approvvigionamento e alla vendita di energia elettrica.

Idrico

- Dal 1° settembre 2002, è efficace l'affidamento ad Acea Ato2 SpA del servizio fognatura da parte del Comune di Roma.

- Nel secondo semestre si è concluso l'iter di applicazione della Legge Galli per l'Ambito Territoriale n.2 della Regione Lazio (112 Comuni, per un totale di oltre 3,6 milioni di abitanti): il 6 agosto il Presidente della provincia di Roma – su mandato conferito dall'Assemblea dei Sindaci – e il Presidente di Acea Ato 2 hanno sottoscritto la convenzione di gestione del servizio idrico integrato con decorrenza 1° gennaio 2003.

- Acea, in raggruppamento con Enel Hydro e altri soci, si è aggiudicata la gara per la selezione del partner privato per la GORI SpA, società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 3 Campania (Sarnese Vesuviano).

- A seguito dell'aggiudicazione della gara bandita dalla Provincia di Frosinone, Acea ha costituito la società Ato 5 Frosinone SpA per la gestione del servizio idrico integrato dell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone.

- Acea è stata selezionata quale partner privato di minoranza della società Acquedotto del Fiora SpA di Grosseto, soggetto gestore del servizio idrico integrato nell'ATO 6 - Toscana - Ombrone.

Estero

Nel 2002 sono state vinte da Acea le due principali gare di servizi idrici esperite in America Latina:

- la gestione commerciale del servizio idrico delle zone orientale e settentrionale della città di Santo Domingo

- la gestione del servizio idrico di due dei cinque settori della città di Bogotà .

IL SERVIZIO IDRICO: ACEA IN ITALIA

GENOVA

Acquedotto
De Ferrari Galliera
e Nicolay
460.000 ab.

ATO 6

TOSCANA OMBRONE
56 Comuni
350.000 ab.

ATO 2

LAZIO CENTRALE
112 Comuni
3.600.000 ab.

ATO 5

LAZIO FROSINONE
86 Comuni
480.000 ab.

ATO 3

CAMPANIA
76 Comuni
1.500.000 ab.
Partners: Enel Hydro e altri



La joint venture con Electrabel

Nel 2002 Acea SpA e la belga Electrabel SA, unitamente ad altre società del Gruppo Acea, hanno sottoscritto un accordo per la creazione di una joint venture strategica nel campo dell'elettricità e del gas. L'obiettivo è quello di costituire un soggetto forte in grado di competere nel mercato nazionale in progressiva liberalizzazione.

Il partner, azienda leader nel Benelux, è stato selezionato perché ha dimostrato di saper cogliere con successo, in Europa, le sfide della liberalizzazione dei settori energetici. Electrabel è risultata complementare ad Acea: la joint venture può infatti contare sul rilevante know-how nel settore della produzione del gruppo belga e sulla consolidata realtà di Acea nel settore della distribuzione e vendita di energia elettrica (ca 1,5 milioni di clienti e oltre 8.500 GWh venduti).

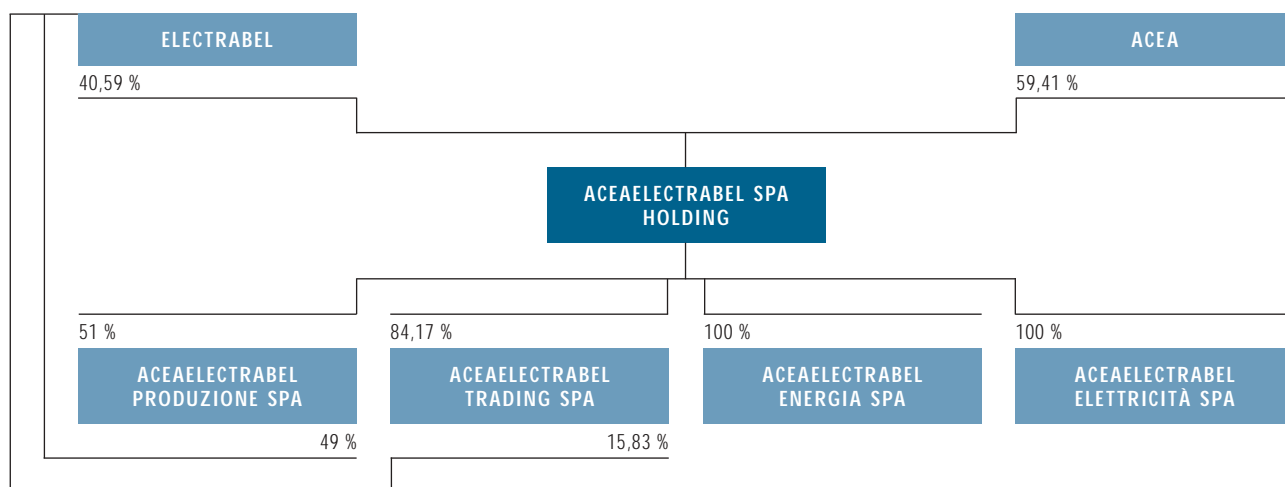
Electrabel, come Acea, è fortemente radicata nel territorio di origine dove si è sviluppata attraverso l'aggregazione di ex municipalizzate.

Il primo importante risultato ottenuto dalla joint venture (insieme a Energia Italiana) è stato l'acquisizione di Interpower, la terza delle Genco poste in

vendita dall'Enel (2.600 MW di potenza installata).

A seguito della joint venture sono state costituite, alla fine del 2002, cinque società: una holding (AceaElectrabel SpA), una generation company (AceaElectrabel Produzione SpA), una trading company (AceaElectrabel Trading SpA), una sale company per i clienti idonei (AceaElectrabel Energia SpA) e una sale company per i clienti vincolati (AceaElectrabel Elettricità).

Tra i progetti allo studio del Gruppo AceaElectrabel, per elevare la qualità del servizio, si distinguono l'introduzione di una scheda prepagata per il consumo di elettricità nelle seconde case e la messa a punto di offerte articolate che prevedano tariffe differenziate a seconda dell'ora e del giorno. E' prevista inoltre l'installazione di nuovi più sofisticati contatori.



L'assetto del Gruppo

Il processo di societizzazione attuato a partire dal 1999, anche in risposta a imposizioni normative, l'avvio dell'importante partnership con la belga Electrabel nel campo dell'energia, la strategia di crescita all'estero nel settore idrico, hanno condotto alla configurazione di Gruppo di seguito visualizzata⁶.

HOLDING ACEA

AREA ENERGIA	AREA IDRICA	ALTRE ATTIVITÀ
100 % ACEA DISTRIBUZIONE	96 % ACEA ATO 2	90 % VOINOI
100 % ACEA TRASMISSIONE	65 % ATO 5 FROSINONE	
60 % ACEAELECTRABEL (AE)	67 % ACQUA ITALIA	44 % GLOSER
		40 % PRONTOSALUTE
51 % AE PRODUZIONE	67 % ACQ. DE FERRARI GALLIERA	
84 % AE TRADING		100 % UTILITAS
100 % AE ENERGIA	53 % ACQ. NICOLAY	51 % ZETEMA
100 % AE ELETTRICITÀ		99 % EUROLAB
	55 % ARMENIAN UTILITY	51 % TECN. DEL SOTTOSUOLO
100 % ACEA LUCE	51 % LABORATORI	50 % ECOMED
50 % MONTENERO ENERGIA	45 % CONSORCIO AGUA AZUL	50 % CARTESIA
33 % ELECTRONE	51 % AZUL BOGOTA	
97 % ECOINT		

In tale assetto Acea SpA mantiene il proprio ruolo di impresa industriale, attraverso il presidio delle funzioni di corporate governance, attuando un progressivo decentramento della gestione operativa delle attività presso le società controllate.

Oltre all'Italia, i Paesi in cui il Gruppo opera sono: Perù, Honduras, Santo Domingo, Colombia, Armenia e Albania⁷.

⁶ Il prospetto è aggiornato alla data di redazione del Bilancio Consolidato del Gruppo Acea (marzo 2003)

⁷ Per i dettagli sulle attività all'estero si rimanda all'allegato ad esse dedicato.

Le società del Gruppo

Si descrivono sinteticamente le attività delle principali società del Gruppo:

Acea SpA, oltre ad esercitare il ruolo di Holding industriale, gestisce direttamente l'attività di illuminazione pubblica e di ingegneria nel settore idrico ambientale a supporto delle altre società del Gruppo.

Energia:

Acea Distribuzione SpA gestisce la pianificazione, la progettazione e la costruzione degli impianti di distribuzione primaria (compresa la manutenzione delle cabine primarie) in alta tensione e la pianificazione, la progettazione, la costruzione e la manutenzione delle reti di distribuzione secondaria in media e bassa tensione.

Gestisce inoltre la costruzione e la manutenzione dei sistemi di telecomando/telecontrollo e l'esercizio di tutte le reti di distribuzione dell'energia elettrica (AT, MT, BT). Cura, infine, la conduzione e la manutenzione degli impianti di illuminazione cimiteriale nel comune di Roma.

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

Acea Luce SpA⁸ ha la missione di presidiare lo sviluppo delle attività di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di impianti di illuminazione pubblica (situati in comuni diversi da quello di Roma) e di sistemi per la supervisione e il telecontrollo di reti tecnologiche. Svolge inoltre attività nel settore ambientale attraverso il controllo degli impianti termici e dei gas di scarico dei veicoli.

Electrone SpA, società grossista di energia, 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.

AceaElectrabel SpA (ex Acea Trading SpA) gestisce le partecipazioni in società o enti italiani operanti nel settore della produzione, vendita e trading di energia elettrica, combustibili o altri vettori energetici;

AceaElectrabel Produzione SpA ha per oggetto l'attività di produzione di energia elettrica e di produzione e vendita di calore e vapore.

AceaElectrabel Elettricità SpA provvede alla vendita dell'energia ai clienti del mercato vincolato di Roma e Formello.

AceaElectrabel Energia SpA vende energia elettrica, gas, calore e altri combustibili ai clienti del mercato libero (idonei).

⁸ Missione aggiornata al 1° aprile 2003, data di cessione ad Acea Luce SpA del ramo d'azienda relativo alla gestione e automazione delle reti di telecontrollo e dei servizi a tecnologia avanzata da parte di Utilitas SpA.

AceaElectrabel Trading SpA si occupa di acquisto, intermediazione e vendita di energia elettrica, calore e, in prospettiva, di gas metano e di altri combustibili o vettori energetici; esercita anche attività di consulenza e assistenza negli ambiti indicati.

Montenero Energia Srl è la società deputata allo sviluppo del progetto relativo alla Centrale Termoelettrica a ciclo combinato nel comune di Montenero di Bisaccia, in Molise.

Ecoint Srl è la società dedicata allo sviluppo di progetti di produzione di energia elettrica da fonte eolica nel Sud Italia.

Idrico:

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 111 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 alla 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.

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

Ato 5 Frosinone SpA ha come obiettivo la gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito Territoriale n.5 della Regione Lazio, comprendente 86 Comuni con una popolazione di circa 480.000 abitanti. La sua operatività è prevista entro il 2003.

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.

Estero:

Consorzio Agua Azul SA, completata la realizzazione del sistema di approvvigionamento

°L'Acquedotto De Ferrari Galliera SpA e l'Acquedotto Nicolay SpA servono il 60% della popolazione del Comune di Genova

idrico della zona nord della città di Lima, in Perù, si occupa della gestione commerciale del progetto. 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.

Azul Bogotá SA, operativa dal 1° gennaio 2003, effettua servizi commerciali e di manutenzione rete per conto dell'azienda idrica di Bogotá.

Mercati no core:

Voinoi SpA gestisce, dal punto di vista amministrativo e commerciale, i clienti delle principali società del Gruppo Acea; essa promuove inoltre lo sviluppo di nuovi servizi (dalla sicurezza della casa ai servizi alla persona) anche attraverso la partecipazione in società di scopo.

Gloser SpA promuove e coordina l'offerta di servizi e prodotti, messi a disposizione dai soci o da società terze, finalizzati all'installazione e manutenzione di impianti presso unità immobiliari ad uso abitativo e non.

Prontosalute Srl ha per oggetto la fornitura (nella Regione Lazio) di prestazioni sanitarie, infermieristiche e sociali (assistenza domiciliare integrata e trasporto), anche con l'ausilio dei servizi di teleassistenza e telemedicina.

Cartesia Cartografia Digitale SpA cura la progettazione, la realizzazione, l'aggiornamento e la 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, 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.

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

Utilitas SpA, a seguito della cessione del ramo industriale ad Acea Luce SpA, svolge servizi di assistenza informatica e supporto alla bollettazione, per le società del Gruppo.

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 Edutainment, si occupa prevalentemente della valorizzazione di siti archeologici e musei in Italia, curandone la gestione e la promozione.

I mercati di riferimento

Energia

In coerenza con il processo da tempo avviato in ambito comunitario, finalizzato alla creazione di un mercato europeo dell'energia, l'Italia sta attraversando una graduale fase di transizione verso un mercato liberalizzato (avviata con il D. Lgs. n. 79/99 - "Decreto Bersani"). Le attività di produzione e vendita di energia elettrica (ai clienti idonei) sono attualmente libere, mentre l'attività di distribuzione è riservata allo Stato ed è svolta in regime di concessione.

- L'apertura del mercato ha raggiunto nel 2002 il 41% (obiettivo superiore a quello del 40% stabilito per lo stesso anno dal "Decreto Bersani"), grazie all'ampliamento del numero di clienti idonei (nel 2002 la soglia di idoneità dei clienti si è abbassata al consumo di 9 GWh/anno, è invece rimasta invariata la soglia di 1 GWh come limite minimo di consumo per partecipare a un consorzio, ciò favorisce l'accesso al libero mercato dell'energia anche alle imprese di piccole e medie dimensioni). La completa liberalizzazione del mercato energia elettrica è prevista, in base agli obiettivi comunitari, a partire dal luglio 2007.

- Il 13 settembre 2002 è stato approvato dal Consiglio dei Ministri un disegno di legge, il "ddl Marzano", di riordino del settore energetico. L'iniziativa, tra l'altro, prevede:

- di salvaguardare le prerogative di Regioni ed Enti locali, ripartendo le competenze tra questi e lo Stato;
- di completare il processo di liberalizzazione del mercato energetico, al fine di promuovere la concorrenza;
- di semplificare le procedure e gli interventi di riorganizzazione del settore;
- di promuovere una maggiore diversificazione delle fonti energetiche (per la sicurezza degli approvvigionamenti e la tutela dell'ambiente).

Idrico

Il mercato mondiale dei servizi idrici risulta fortemente caratterizzato dalla domanda proveniente da quei Paesi in cui più forte è la necessità di introdurre una razionale ed efficace gestione del ciclo dell'acqua. Sul fronte dell'offerta il contesto è ancora caratterizzato dalla presenza di pochi competitors in grado di esportare know-how e risorse.

In Italia, di recente, si assiste ad un'inversione di tendenza rispetto all'elevata frammentazione del mercato (più di 8.000 gli operatori attivi) che ha tradizionalmente caratterizzato questo settore. Grazie alla progressiva e graduale attuazione della Legge Galli, verranno forniti nuovi ed ulteriori stimoli al processo di aggregazione degli operatori, in coerenza con il generale disegno di razionalizzazione delle gestioni e di introduzione delle regole di mercato.

- la Legge Galli (L. n. 36/94), che disciplina il riordino dei servizi idrici, l'industrializzazione del sistema e la separazione dei ruoli tra attività d'indirizzo e controllo e attività gestionali, resta il riferimento normativo del settore, che risente ancora dei ritardi nel completamento della sua attuazione.

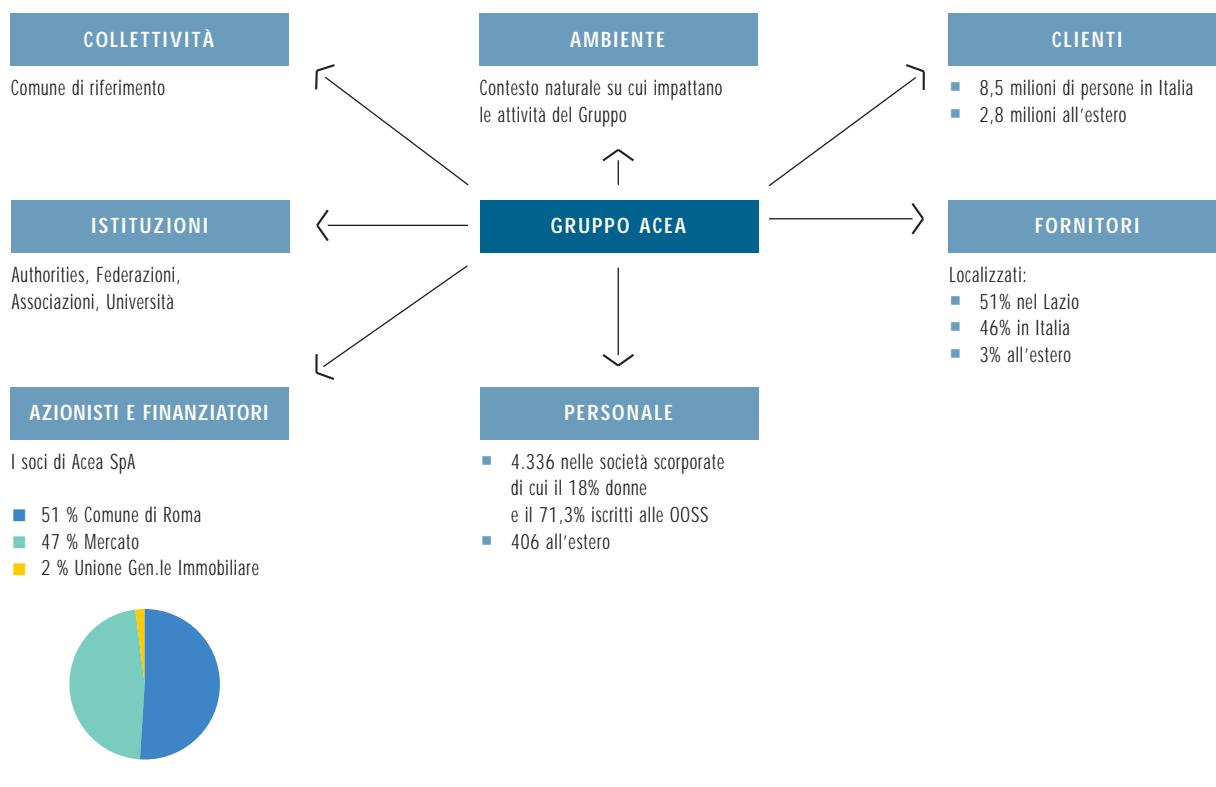
- La Legge n. 448/2001 (Finanziaria 2002) ha modificato (all'art.35) l'assetto relazionale tra enti locali e soggetti gestori, stabilendo che le amministrazioni locali non potranno più affidare in modo diretto, se non eccezionalmente, servizi pubblici locali industriali. Esse dovranno esperire gare ad evidenza pubblica tra società di capitali, nelle quali oltre ai parametri di efficacia ed efficienza verrà valutata la gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza. Il regolamento previsto, al comma 16 dell'art.35, che avrebbe dovuto chiarire termini e modalità di attuazione, non è stato ancora emanato.

ACEA IN NUMERI	
ENERGIA	1.319 GWh di energia elettrica prodotta
	8.560 GWh di energia elettrica venduta sul mercato libero e vincolato
	47 GWh di energia termica venduta
	141.000 punti luce di illuminazione pubblica gestiti a Roma
	3.000.000 di abitanti serviti
IDRICO (1° OPERATORE NAZIONALE)	680 Mm ³ di acqua potabile venduta in Italia
	447 Mm ³ di acque reflue trattate a Roma
	5.500.000 abitanti serviti in Italia
	2.800.000 di abitanti serviti all'estero
DIPENDENTI DEL GRUPPO AL 31/12/2002	5.196 (tutto il Gruppo escluso estero) di cui 4.336 nelle società scorporate

Gli stakeholder: definizione, coinvolgimento e ascolto

Gli stakeholder del Gruppo, identificati per la prima volta con la trasformazione di Acea in SpA per rispondere all'esigenza di una maggiore comunicazione con i diversi portatori di interesse, sono riconducibili a 8 macro-categorie, formalizzate in occasione della prima edizione del Bilancio Sociale (1998): i clienti, i fornitori, il personale (dipendenti, collaboratori e loro rappresentanti), gli azionisti e i finanziatori, le istituzioni, l'impresa, la comunità locale e l'ambiente.

Lo stakeholder "impresa", non raffigurato nello schema seguente ma presente nella sezione sociale (v. Profilo del report), si riferisce agli asset patrimoniali di Acea (impianti, macchinari, brevetti, ecc.), di particolare significato per l'intera collettività poiché funzionali all'erogazione di servizi essenziali.



I questionari on-line

Nel 2002 l'attività di ascolto è affiancata da un ascolto on-line sul sito web di Acea. E' infatti disponibile un questionario rivolto al cittadino, per rilevare le opinioni in merito all'impegno di Acea in tre ambiti: ambiente, solidarietà e sponsorizzazioni. (SO1)

Nel 2003 sarà inoltre proposto on-line un questionario finalizzato alla valutazione della reportistica socio-ambientale, sotto il profilo della chiarezza, della completezza e della trasparenza delle informazioni riportate.

Acea realizza, dal 2000, sessioni annuali di "ascolto stakeholder" per rilevare opinioni e attese dei vari gruppi di portatori di interesse circa le politiche sociali e ambientali del Gruppo. Il progetto si affianca alle indagini di customer satisfaction che Acea effettua, con continuità, dal 1996¹⁰.

Le indagini sono svolte con il supporto di accreditate società di ricerca, esterne al Gruppo, al fine di garantire la neutralità della rilevazione e la professionalità delle analisi.

Per ogni tipologia di stakeholder è stato elaborato un albero dei fattori, articolati in sotto-fattori, sull'importanza dei quali gli interlocutori sono invitati ad esprimersi¹¹.

L'attività di ascolto consiste in una serie di incontri con soggetti istituzionali e in focus group rivolti ai dipendenti, alle organizzazioni sindacali, ai cittadini e alle associazioni dei consumatori. Nel corso delle tre edizioni il numero degli incontri/focus è raddoppiato, passando dai 14 del 2000 ai 29 del 2002.

L'analisi dei risultati del triennio di "ascolto stakeholder" ha consentito di ottenere una mappatura delle relazioni Acea ↔ stakeholder, sulla base dell'atteggiamento riscontrato negli stakeholder nei confronti dell'azienda e sulla base del loro grado di coinvolgimento. Ciò consentirà di individuare alcune linee guida e di programmare iniziative più mirate di politica sociale.

¹⁰ I risultati delle indagini rivolte ai consumatori sono trattati nella parte della sezione sociale dedicata ai clienti.

¹¹ Nella trattazione dei singoli stakeholder vengono evidenziati con maggior dettaglio i risultati dell'ascolto.

Le principali attese degli stakeholder

qualità del servizio:

> cresce l'aspettativa di un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati

partecipazione:

> maggior coinvolgimento nelle scelte aziendali

atteggiamento solidale:

> l'impresa deve saper rispondere alle effettive esigenze del cittadino

trasparenza:

> nella comunicazione rivolta all'interno e all'esterno

Gli stakeholder su cui Acea intende concentrare l'attenzione, nel medio periodo, sono i dipendenti (per migliorarne il senso di appartenenza, messo alla prova dai profondi mutamenti societari e organizzativi) e i cittadini/clienti (per elevare la loro conoscenza circa il mutato quadro in cui l'azienda si trova ad operare e per rispondere meglio alle loro attese in termini di qualità del servizio).

A seguito della diffusione della Carta dei Valori¹², inoltre, nel 2002 è stato effettuato un primo sondaggio qualitativo per rilevare il grado di conoscenza e il tipo di percezione dei dipendenti circa i contenuti e il significato della Carta.

¹² Vedi allegato "Documenti etici"

I destinatari dell'ascolto stakeholder 2002

Direttori e funzionari di Istituzioni e Autorità:

Ministero attività produttive, Ministero pari opportunità, Ministero affari esteri, AEEG, Confservizi, Comitato vigilanza risorse idriche, Prefettura di Roma, Regione Lazio, Presidenza Provincia di Roma, Comune di Roma (Assessorati Bilancio, Lavori Pubblici, Periferie e Lavoro).

Rappresentanti di analisti finanziari e investitori:

Sanpaolo IMI, Julius Baer Italia, Deutsche Bank, Lehman Brothers, Associazione Piccoli Azionisti

Rappresentanti delle Associazioni:

Legambiente, Artigiani (UPLA, CNA), Unione Industriali Roma

Campioni di cittadini:

3 focus group, in collaborazione con il Municipio IV, il Municipio XVI e il Municipio XII

Dipendenti e loro rappresentanze:

4 focus group con i dipendenti (Service e Staff, Area Energia - Acea, Area Energia - ex Enel, Area Ambiente); 2 focus group con i sindacati (CGIL-FNLE, CISL-FLAEI, CISL-FEMCA, UIL-UILCEM; AssoQuadri)

I risultati del sondaggio

La Carta dei Valori è considerata:

- uno strumento in grado di generare fiducia interna ed esterna
- uno strumento che legittima la gestione dell'impresa alla luce di regole chiare e condive

E' emersa inoltre:

- la richiesta di maggior coinvolgimento dei dipendenti nelle politiche aziendali
- la necessità di potenziare la comunicazione sui temi etici



La corporate governance in Acea

L'organizzazione societaria del Gruppo Acea si basa su strumenti e meccanismi di corporate governance istituzionali e industriali che prevedono il rispetto di regole condivise¹³. Acea SpA, in qualità di Holding, mantiene la sua funzione di coordinamento, indirizzo e controllo nei confronti del Gruppo ed è in ciò supportata dai Comitati di direzione, i Comitati strategici e settoriali.

Le regole di governo societario di Acea SpA si applicano alle società controllate in forme diverse, a seconda dell'entità del controllo esercitato dalla capogruppo¹⁴.

Le tappe principali della corporate governance del Gruppo Acea

- 1999** - Il 22 dicembre il Consiglio di Amministrazione di Acea ha approvato un proprio documento di Corporate governance e ha stabilito un'applicazione graduale del Codice di Autodisciplina delle società quotate, assicurando immediata emanazione di principi e criteri guida.
Istituzione e operatività del Comitato per il controllo interno e del Comitato per la remunerazione
- 2000** - Adozione del Regolamento delle Assemblee degli Azionisti
Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (stock option plan)
- 2001** - Istituzione della funzione di Investor Relator (Rapporti con gli investitori istituzionali), nell'ambito della Direzione Economia e Finanza
- Articolazione dell'organizzazione aziendale in aree di business, funzioni di corporate governance, di sviluppo commerciale e di service
Adozione della Carta dei Valori
- 2002** - Adozione del Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing, che prevede l'obbligo di comunicare al mercato le operazioni, inerenti gli strumenti finanziari della capogruppo e delle società controllate quotate, compiute dalle "persone rilevanti" del Gruppo Acea
- Il Comitato per il controllo interno ha preso atto dell'aggiornamento del Codice di Autodisciplina e dei relativi sviluppi in materia di corporate governance
- Istituzione del Direttore Generale

¹³ Per informazioni maggiormente dettagliate sul ruolo e le attività degli organi societari e sull'operatività dei Comitati nel 2002 si rinvia alla Relazione sulla corporate governance disponibile sul sito web di Acea.

¹⁴ Le regole si applicano tramite Direttive emanate dalla Capogruppo ad Acea Distribuzione, Acea Trasmissione, Acea Luce, Acea Ato2, Acqua Italia, Utilitas e Voinoi; per le altre Società del Gruppo 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.

Il Comitato etico

Come previsto dalla Carta dei Valori, Acea ha istituito e presentato nei primi mesi del 2003 il Comitato etico.

Il Comitato gestisce la Carta dei Valori, è chiamato a promuoverne e diffonderne la conoscenza, sciogliendo eventuali dubbi interpretativi, e a favorirne le opportune revisioni.

A regime, il Comitato potrà ricevere segnalazioni di comportamenti distintivi o, viceversa, di eventuali comportamenti discordanti dagli orientamenti etici espressi nella Carta dei Valori ed esprimerà una valutazione, alla quale potrà essere associata l'erogazione di encomi o sanzioni¹⁵.

I tre membri del Comitato etico sono:

- il prof. Sebastiano Maffettone
(Docente di Filosofia politica ed esperto di etica aziendale)
- il prof. Umberto Colombo
(Consigliere di Amministrazione Acea)
- il dottor Pietro Larizza
(Presidente CNEL)

Per garantire la piena adesione alle direttive emanate da quest'ultima, anche il top management delle società operative è prevalentemente composto da dirigenti di Acea SpA, distaccati con compiti gestionali ovvero nominati nei Consigli di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, composto da 9 membri, è formato, al 31 dicembre 2002 da 8 Consiglieri, essendo in corso la sostituzione di un Consigliere dimissionario (per il quale è prevista, a norma di Statuto, la nomina diretta da parte del Comune di Roma)¹⁶.

I Consiglieri sono tutti indipendenti e non esecutivi, ad eccezione del Presidente e dell'Amministratore Delegato¹⁷.

Nella seduta del 30 gennaio/3 febbraio 2003 il Consiglio di Amministrazione, tenendo conto dell'aggiornamento del Codice di Autodisciplina (intervenuto nel luglio 2002), ha ridefinito le attribuzioni e le prerogative del Consiglio stesso e del Presidente, nonché le deleghe conferite all'Amministratore Delegato e quelle da conferire al Direttore Generale (istituito il 16/12/2002) da parte dell'Amministratore Delegato.

¹⁶ A norma di Statuto, infatti, 5 dei 9 membri previsti sono nominati direttamente dal Comune e 4 mediante voti di lista.

¹⁷ Per informazioni sugli altri incarichi di rilievo svolti dai Consiglieri in altre imprese e sul trattamento retributivo dei Consiglieri, vedi Bilancio di Acea SpA e Bilancio Consolidato del Gruppo Acea, p. 9 e 157

**Il Consiglio di Amministrazione
di Acea SpA**
(al 31/12/2002)
(LA11)

Fulvio Vento - *Presidente*
Paolo Cuccia - *Amministratore Delegato*
Leonardo Buonvino - *Consigliere*
Massimo Caputi - *Consigliere*
Achille Chiappetti - *Consigliere*
Umberto Colombo - *Consigliere*
Fabiano Fabiani - *Consigliere*
Gianfranco Imperatori - *Consigliere*

Alle dirette dipendenze del Presidente, l'unità Internal Audit assicura le attività di auditing, volte anche a migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di funzionamento del sistema di corporate governance. Essa riferisce anche al Comitato per il controllo interno e al Collegio Sindacale.

Le attività di supervisione, implementazione e controllo delle politiche economiche sono attribuite alla Direzione Economia e Finanza, che riporta al Direttore Generale.

Il monitoraggio degli impatti sociali e ambientali del Gruppo è affidato all'unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate che riporta al Presidente di Acea SpA. Essa svolge anche attività di supporto al Comitato etico.

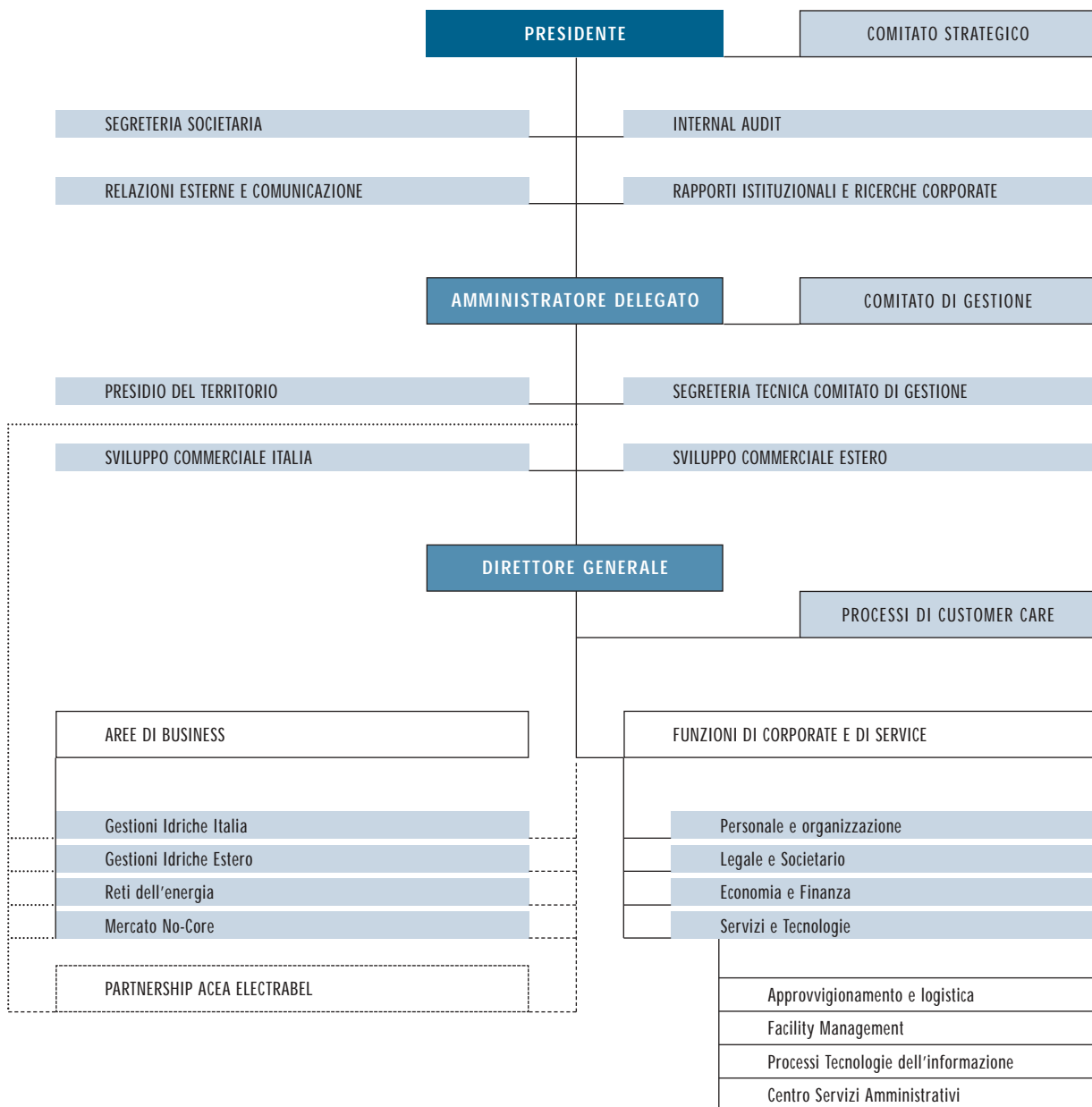
**Funzioni di Presidente,
Amministratore Delegato
e Direttore Generale**

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società. Presiede e coordina il Comitato strategico. Svolge alcune deleghe gestionali e gli è riconosciuta, in particolare, una funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e sull'applicazione delle regole di governance. Tale funzione si estende anche al monitoraggio degli impatti sociali e ambientali del Gruppo.

All'**Amministratore Delegato** sono attribuite le deleghe dei poteri ordinari per porre in essere la normale attività imprenditoriale della società e il suo sviluppo commerciale. Presiede e coordina il Comitato di gestione. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali. Verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione.

Al **Direttore Generale**, che riporta all'Amministratore Delegato, è attribuita la responsabilità per le attività di corporate e di service della capogruppo nonché per la gestione ordinaria del business, fatta eccezione per lo sviluppo commerciale.

ORGANIGRAMMA DI GRUPPO



L'evoluzione del controllo interno

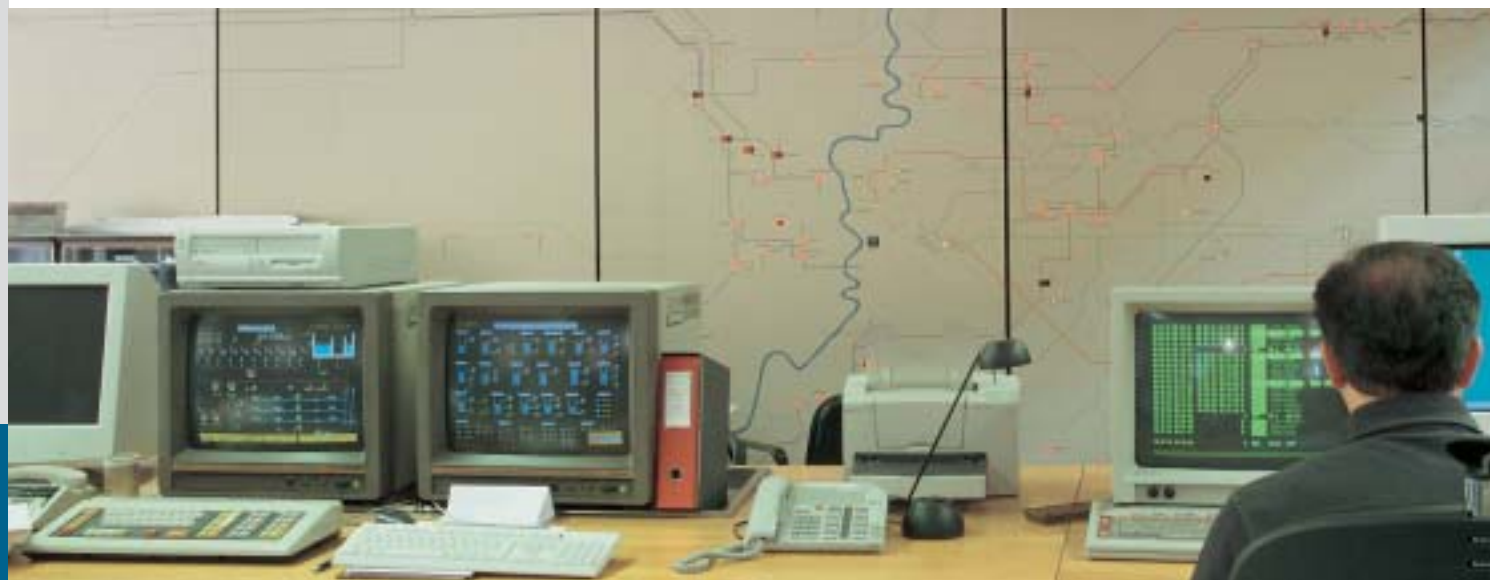
L'unità Internal Audit sta sviluppando un progetto volto ad adeguare il modello organizzativo e di controllo di Acea al fine di prevenire il compimento dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/01 "Responsabilità amministrativa delle società".

In tale contesto è prevista l'introduzione di un Codice Etico aziendale che, a partire dalla Carta dei Valori, definisca compiutamente i comportamenti sanzionabili sulla base del sistema disciplinare vigente.

Tra i modelli presi a riferimento si cita il Codice etico sviluppato da Confservizi.

I sistemi di gestione

Nel 2002 sono stati delineati gli ultimi dettagli del progetto che condurrà entro i prossimi due anni all'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato: Qualità, Ambiente e Sicurezza, secondo le norme di riferimento ISO 14001, ISO 90001/2000 e OHSAS 18001. All'interno dell'attuale sistema di gestione ambientale, non formalizzato, svolgono un importante ruolo di supporto due grandi laboratori di misura e controllo: il primo, gestito da LaboratoRI SpA, è particolarmente attivo nelle tematiche idrico-ambientali di salvaguardia della risorsa acqua potabile, il secondo è collocato all'interno della Holding, con compiti di monitoraggio e controllo dei principali fattori di rischio ambientale che si manifestano nell'area energia: campi elettro-magnetici, PCB, amianto.

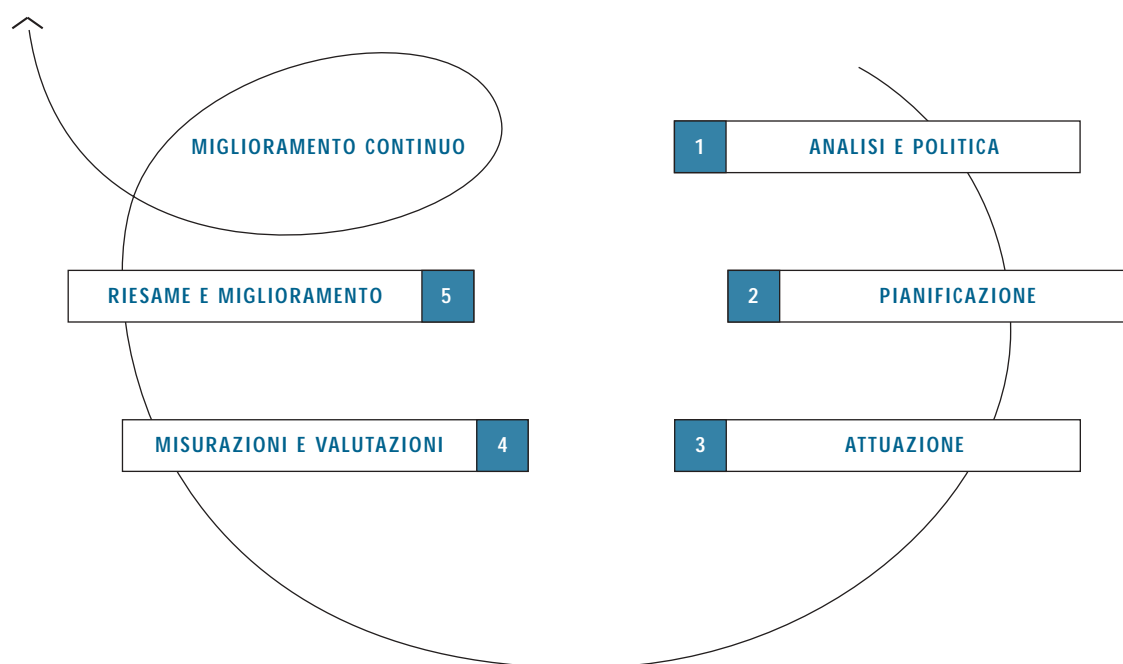


Il sistema di gestione integrato

Il SGI che la Holding intende implementare è la formalizzazione dei tre sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza già esistenti, che nel corso dei prossimi due anni verranno modificati e sviluppati secondo le norme internazionali di riferimento citate. Ciò consentirà ad Acea di operare in una prospettiva di “miglioramento continuo”, secondo procedure formalizzate e riconosciute.

La scelta di sviluppare un Sistema Integrato, anziché tre distinti sistemi, mantiene l'obiettivo di generare effetti positivi in ciascuno dei tre ambiti, al contempo semplifica e rende più snelle le procedure e le istruzioni operative, che convergeranno in un unico grande sistema capace di fornire strumenti organizzativi comuni

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO







Sezione economica

La responsabilità economica

Formazione e ripartizione del Valore Aggiunto

Gli obiettivi strategici

Indicatori GRI

Gli indicatori GRI sono evidenziati nel corso del testo con la sigla di riferimento (vedi indice a pag. 48).

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

guardare lontano



La dimensione economica della sostenibilità riguarda gli impatti determinati dalle attività di Acea sulla situazione economica dei suoi stakeholder e sul sistema economico a livello locale, nazionale e internazionale¹⁸.

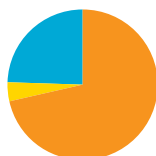
La prima responsabilità economica di Acea SpA e delle sue controllate consiste quindi nel creare valore per gli azionisti e per tutti gli stakeholder.

I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI

IN MIGLIAIA DI EURO	CONSOLIDATO 2001	CONSOLIDATO 2002
VALORE DELLA PRODUZIONE (AL NETTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI INTERNE)	1.145.662	1.308.379
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI (EC1)	1.119.449	1.288.199
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	279.407	293.666
	24,4%	22,4%
	SUL VALORE DELLA PRODUZIONE	SUL VALORE DELLA PRODUZIONE
RISULTATO OPERATIVO (EBIT)	141.519	(43.261)
RISULTATO ORDINARIO	106.084	(97.030)
RISULTATO DI ESERCIZIO DEL GRUPPO	47.556	(107.985)
PATRIMONIO NETTO	1.338.292	1.255.932
CAPITALE INVESTITO NETTO ¹⁹	2.521.584	2.383.757

RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI (TOT. 1.288 MILIONI DI EURO)

Ripartizione per settore



- 70 % Elettrico e calore
- 4 % Illuminazione pubblica
- 24 % Idrico integrato

Il valore della produzione è aumentato del 14,1%, passando da 1.146 milioni di Euro del 2001 a 1.308 milioni di Euro del 2002.

¹⁸ Il 99% delle attività del Gruppo (in termini di ricavi) sono concentrate in Italia. Di questa percentuale il 95% è concentrata nella Regione Lazio, il 2% in Piemonte e il 2% in Liguria, pertanto la segmentazione per Paese/Regione, richiesta dalle linee guida GRI, non è significativa.

¹⁹ Capitale investito netto = somma di patrimonio netto e debiti a breve/medio/lungo termine verso banche (mutui compresi)

I ricavi delle vendite e delle prestazioni, che misurano le relazioni di Acea con i clienti, rappresentano il 98,5% del Valore della produzione.

La filiera dell'energia elettrica è il settore che ha maggiormente contribuito alla formazione dei ricavi del Gruppo, con particolare riferimento alle attività di vendita ai clienti del mercato vincolato (circa 800 milioni di Euro). All'incremento dei ricavi elettrici (+19% rispetto al 2001) ha contribuito l'acquisizione del ramo ex Enel, efficace dal secondo semestre 2001, mentre, a perimetro costante, continua a determinare effetti di contenimento la riforma tariffaria in atto dal 2000.

I settori in cui Acea opera sono fortemente regolamentati, l'azienda pertanto ha limitata discrezionalità sui livelli tariffari dei servizi erogati²⁰.

Per il settore idrico, nel 2002 il principale contributo ai ricavi consolidati è stato determinato dalla vendita di acqua (circa 182 milioni di Euro), in aumento rispetto al 2001 (+2%). Significativa è la crescita dei ricavi della peruviana Agua Azul che ha portato a regime la propria attività di vendita all'ingrosso, grazie al completamento del primo lotto di opere.

Gli oneri esterni del Gruppo, destinati ai fornitori, rappresentano il 60% del Valore della produzione.

L'incremento degli oneri esterni rispetto al 2002, circa 120 milioni di Euro (+ 18%), è da ricondurre all'acquisizione del ramo d'azienda ex Enel; neutralizzando l'effetto di tale ramo sul primo semestre, si registra una riduzione del 3%, frutto del minore impatto delle attività no core.

ONERI ESTERNI (IN MILIONI DI EURO) (EC3)

	2001	2002
MATERIE PRIME E CONSUMI	463,40	578,54
LAVORI E SERVIZI ²¹	163,03	166,40
GODIMENTO BENI DI TERZI	25,89	31,83
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	6,51	9,26
VARIAZIONE RIMANENZE	3,69	(3,20)
TOTALE	662,52	782,83
INCIDENZA SUL VALORE DELLA PRODUZIONE (AL NETTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI INTERNE)	58%	59,8%

²⁰ Le informazioni sulle tariffe Acea sono disponibili nel sito www.aceaspa.it.

²¹ Ai 177,26 e ai 180,95 milioni di Euro, tratti rispettivamente da Bilancio Consolidato 2001 e 2002, 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, relativamente alle principali società del Gruppo (i cui oneri esterni rappresentano oltre il 90% degli oneri esterni consolidati).

²² Al netto di imposte e tasse, quote associative, liberalità e della componente "agevolazioni tariffarie ex dipendenti", relativamente alle principali società del Gruppo (i cui oneri esterni rappresentano oltre il 90% degli oneri esterni consolidati).

Il costo del lavoro si è attestato a circa 251 milioni di Euro con un incremento di 25 milioni circa, pari all'11,2%, rispetto al dato 2001. Tale incremento è da attribuire prevalentemente all'inclusione nell'organico del Gruppo degli oltre 1.000 dipendenti del ramo ex Enel.

E' diminuito il costo del lavoro della capogruppo, ma a tale andamento si contrappongono gli aumenti del costo di alcune società operative, quali AceaElectrabel Produzione e Acea Luce.

Il margine operativo lordo (ebitda) è cresciuto del 5,4% fino a 294 milioni di Euro rispetto ai 279 milioni di Euro dell'esercizio precedente, confermando gli obiettivi indicati dal management della società.

L'esercizio 2002 si è chiuso con un segno negativo: i risultati economici, a partire da quello operativo (circa - 43 milioni di Euro), derivano dalla valutazione degli investimenti nel settore delle telecomunicazioni e nelle attività no core. Sulla scorta dell'andamento negativo del settore della telefonia e dei risultati conseguiti dalle società partecipate, Acea SpA ha svalutato la partecipazione nella collegata Atlanet e, in base al principio di precauzione, ha deciso di accantonare quasi 180 milioni di Euro a fronte del rischio assunto per Ipse 2000.

La performance economica ha inoltre risentito degli oneri finanziari sostenuti a fronte dell'acquisizione, nel 2001, della rete di distribuzione elettrica di Roma già appartenuta a Enel Distribuzione SpA.

A conferma della politica di efficientamento della gestione, si evidenziano tra gli oneri straordinari i costi di incentivazione all'esodo del personale dipendente e gli oneri di accesso all'istituto della mobilità.

Il risultato netto consolidato è negativo per 108 milioni di Euro.

GRUPPO ACEA: COSTO DEL LAVORO (IN MILIONI DI EURO) (EC5)

	2001	2002
SALARI E STIPENDI	148,5	167,81
ONERI SOCIALI	50,9	54,03
TRATTAMENTO FINE RAPPORTO E QUIESCENZA	11,48	13,76
ALTRI COSTI ²³	14,37	15,08
TOTALE COSTO DEL LAVORO	225,25	250,68
COSTO DEL LAVORO PRO-CAPITE ²⁴	0,051	0,050

²³ La voce, come rappresentato a pag. 47 (Ripartizione del Valore Aggiunto), comprende anche i costi per mense, il contributo al CRA, l'assistenza sanitaria e il concorso tariffa dipendenti ed ex dipendenti.

²⁴ Capitale investito netto = somma di patrimonio netto e debiti a breve/medio/lungo termine verso banche (mutui compresi)

AREA DI CONSOLIDAMENTO ACEA SPA

DENOMINAZIONE	SEDE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE	METODO DI CONSOLIDAMENTO
ACEA ATO2 SPA	ROMA	96,46%	INTEGRALE
ACEA DISTRIBUZIONE SPA	ROMA	100%	INTEGRALE
ACEA TRASMISSIONE SPA	ROMA	100%	INTEGRALE
ACEA LUCE SPA	ROMA	100%	INTEGRALE
ACQUA ITALIA SPA	ROMA	66,67%	INTEGRALE
LABORATORI SPA	ROMA	51%	INTEGRALE
VOINOI SPA	ROMA	89,98%	INTEGRALE
ACEAELECTRABEL SPA (EX ACEA TRADING SPA)	ROMA	59,41%	INTEGRALE
ACEAELECTRABEL ENERGIA SPA	ROMA	59,41%	INTEGRALE
ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ SPA	ROMA	59,41%	INTEGRALE
ACEAELECTRABEL TRADING SPA	ROMA	84,17%	INTEGRALE
UTILITAS SPA	ROMA	100%	INTEGRALE
UTILITAS SAC	LIMA-PERÙ	99,99%	INTEGRALE
ELEKTRON SIGMA SRL	CASTEL FIORENTINO	90%	INTEGRALE
NUOVA CESEN SPA ²⁵	GENOVA	100%	INTEGRALE
EUROLAB SRL	LECCE	98,96%	INTEGRALE
E.CO.INT SRL	SALERNO	97%	INTEGRALE
T.S. TECNOLOGIE DEL SOTTOSUOLO SRL	ROMA	51%	INTEGRALE
ACEA & C ARMENIAN UTILITY SCARL	ROMA	55%	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
CONSORCIO AGUA AZUL S.A.	LIMA - PERÙ	45%	PROPORZIONALE
CARTESIA SPA	ROMA	50%	PROPORZIONALE
ECOMED SRL	ROMA	50%	PROPORZIONALE
GLOSER SRL	ROMA	44%	PROPORZIONALE
ELECTRONE SPA	TORINO	33,33%	PROPORZIONALE
ACEAELECTRABEL PRODUZIONE SPA	ALTINO (CH)	51%	PROPORZIONALE
PRONTOSALUTESERVIZI SRL	ROMA	40%	PROPORZIONALE

²⁵ C.C. Cesen Consulting srl, controllata di Nuova Cesen, srl, non è stata "tecnicamente consolidata" per indisponibilità dei dati.

FORMAZIONE E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

guardare lontano



Il modello della formazione e ripartizione del Valore Aggiunto offre una quantificazione oggettiva degli impatti economici diretti generati nel 2002 attraverso la gestione aziendale.

LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (IN MILIONI DI EURO)

	2001	2002
VALORE DELLA PRODUZIONE	1.177,63	1.336,39
ONERI ESTERNI (*)	(662,52)	(782,83) (EC3)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	515,11	553,27
PROVENTI FINANZIARI	20,24	18,03
RETTIFICHE ATTIVITÀ FINANZIARIE	(44,33)	(54,22)
GESTIONE STRAORDINARIA	13,07	23,47
UTILE DISTRIBUITO (**)	38,24	0 (EC6)
CONTRIBUTI IN C/ESERCIZIO	(9,39)	(1,11) (EC9)
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	532,94	539,73
% SUL VALORE DELLA PRODUZIONE	45%	40%

* al netto di liberalità, quote associative, imposte e tasse, sponsorizzazioni ed eventi; 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 2002, pari a zero); nel capitolo Azionisti e finanziatori sono riportate le informazioni circa i dividendi distribuiti dalle altre società quotate del Gruppo.

Il Valore Aggiunto Globale Lordo (d'ora in avanti, Valore Aggiunto) 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, che l'impresa ridistribuisce a coloro che hanno contribuito a generarlo: dipendenti e collaboratori, azionisti e finanziatori, Istituzioni, comunità di riferimento e impresa stessa.

Nel 2002, il Gruppo Acea ha generato un Valore Aggiunto di oltre 539 milioni di Euro, in lieve crescita rispetto all'anno precedente.



Il Valore Aggiunto generato da Acea è stato così distribuito:

il 36,5% alle risorse umane:

L'incremento del costo del personale sia in termini assoluti (+13%) che in percentuale sul Valore Aggiunto, rispetto al 2001, è da riferire principalmente all'integrazione del personale ex Enel, effetto parzialmente compensato dalla diminuzione complessiva dell'organico a seguito di iniziative di esodo incentivato.

Nel costo del personale non sono compresi il costo sostenuto per gli esodi incentivati (10,26 milioni di €) e gli oneri di accesso all'istituto della mobilità (25,70 milioni di €), entrambi classificati a Bilancio nelle partite della gestione straordinaria. (EC5)

il 7% alle Istituzioni:

Il deciso ridimensionamento della percentuale di Valore Aggiunto destinata alle Istituzioni, rispetto al 2001 (15%), è conseguenza del valore positivo delle imposte dirette di competenza del periodo, in applicazione dei criteri di calcolo dettati dalla normativa fiscale; la riduzione è solo parzialmente compensata dai minori contributi ottenuti da Acea, prevalentemente riferibili al contributo Cip 34/90 (previsto dalla delibera AEEG n.24/01).

il 13,5 % agli azionisti e ai finanziatori:

La riduzione della remunerazione di questo gruppo di stakeholder (dal 17% del 2001 al 13,5% del 2002) deriva dalla mancata distribuzione di dividendi agli azionisti della capogruppo, solo parzialmente compensata dall'aumento degli interessi passivi riconosciuti al sistema creditizio.

il 42,5% all'impresa:

Il sensibile aumento degli importi "conservati" all'interno dell'impresa deriva dagli accantonamenti prudenziali effettuati da Acea SpA a fronte di rischi futuri e dai maggiori ammortamenti conseguenti alle scelte di investimento del Gruppo.

lo 0,5% alla collettività:

La quota di Valore Aggiunto destinata alla collettività, sotto forma di erogazioni, sponsorizzazione di eventi e partecipazione a manifestazioni fieristiche si mantiene sostanzialmente costante (passa dallo 0,51% del 2001 – approssimato all'1% nel Bilancio Sociale 2001 - allo 0,42% del 2002, dato approssimato allo 0,5 per comodità espositiva). I valori presentati riflettono solo in parte l'entità del coinvolgimento di Acea nelle comunità locali perché non comprendono, per esempio, i contributi erogati sotto forma di servizi (sponsorizzazioni tecniche) e i costi sostenuti per l'illuminazione dei monumenti (parzialmente autofinanziati).

I costi generati dalle attività a tutela dell'ambiente fanno parte degli oneri esterni e degli ammortamenti relativi ad investimenti in campo ambientale; questi ultimi ammontano, nel 2002, a circa 19 milioni di Euro.

(EC13)

Per quanto concerne gli impatti economici indiretti, le principali ricadute positive associate alle attività e ai servizi erogati riguardano il tessuto economico indotto, grazie, in particolare, agli appalti di lavori e servizi affidati da Acea a terzi e alle convenzioni che il CRA (Circolo Ricreativo Aziendale) Acea stipula, a favore degli associati, con imprese locali. Riguardano inoltre il settore turistico, tramite la valorizzazione del patrimonio artistico e monumentale urbano (illuminazione e fontane) e le sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni ad ampia affluenza di pubblico.

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (IN MILIONI DI EURO)

		2001	2002	
A) DIPENDENTI	SALARI E STIPENDI	148,5	167,81	
	ACCANTONAMENTO TFR E QUIESCENZA	11,48	13,76	
	ALTRI COSTI:	14,37	15,08	
	COSTI PER MENSE	5,89	6,38	
	CRA/ASSISTENZA SANITARIA	2,1	2,2	
	CONCORSO TARIFFA (DIPENDENTI ED EX DIPENDENTI)	5,73	5,46	
	ALTRI	0,65	1,05	
	<i>TOTALE DIPENDENTI (EC5)</i>	<i>174,35</i>	<i>196,65</i>	
	<i>INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO</i>		33%	36,5%
B) ISTITUZIONI	ONERI SOCIALI ²⁶	50,9	54,03	
	IMPOSTE DIRETTE (EC8)	29,21	(20,96)	
	IMPOSTE E TASSE INDIRETTE PATRIMONIALI (EC8)	6,2	5,24	
	QUOTE ASSOCIATIVE	1,53	1,72	
	CONTRIBUTI IN C/ESERCIZIO (EC9)	(9,39)	(1,11)	
	<i>TOTALE ISTITUZIONI</i>	<i>78,45</i>	<i>38,92</i>	
	<i>INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO</i>		15%	7%
C) FINANZIATORI	UTILE DISTRIBUITO	38,24	0	
	ONERI FINANZIARI (EC6)	55,68	71,80	
	UTILE DI TERZI	(1,95)	1,16	
	<i>TOTALE FINANZIATORI</i>	<i>91,97</i>	<i>72,96</i>	
	<i>INCIDENZA DEL VALORE AGGIUNTO</i>		17%	13,5%
D) IMPRESA	AMMORTAMENTI	123,97	144,14	
	SVALUTAZIONI	7,37	6,03	
	ACCANTONAMENTI	6,56	186,76	
	UTILE NON DISTRIBUITO	47,56	(107,98)	
	<i>TOTALE IMPRESA (EC7)</i>	<i>185,46</i>	<i>228,95</i>	
	<i>INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO</i>		35%	42,5%
E) COLLETTIVITÀ	EROGAZIONI LIBERALI	0,77	0,44	
	SPONSORIZZAZIONI/EVENTI/FIERE	1,94	1,81	
	<i>TOTALE COLLETTIVITÀ (EC10)</i>	<i>2,71</i>	<i>2,25</i>	
	<i>INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO</i>		1%	0,5%
TOTALE VALORE AGGIUNTO		532,94	539,73	100%
				100%

²⁶ 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.

²⁷ Nel 2001 le percentuali di Valore Aggiunto sono approssimate all'unità più vicina, ne consegue l'apparente imprecisione del totale.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI

OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002
Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico ambientale	Acquisizione del SII in ATO nazionali (versante tirrenico), progressivo avvio operativo e partecipazione a nuove gare	Affidamento SII ATO 2 - Lazio centrale (completamento acquisizione gestioni entro il 2005)
		Affidamento intera gestione sistema fognario Comune di Roma
		Affidamento ATO 5 - Lazio Frosinone
		Affidamento ATO 6 - Toscana Ombrone (Siena Grosseto)
		Avvio operativo SII ATO3 - Campania Sarnese Vesuviano
		Partecipazione alla gara: SII ATO 2 - Toscana Basso Valdarno (Pisa)
Creare un soggetto industriale in campo idrico (in partnership con altri operatori) per migliorare il posizionamento competitivo a livello internazionale	Consolidamento acquisizioni estere	Acea ha sviluppato le 4 iniziative avviate all'estero (Perù, Honduras, Armenia e Albania)
		Aggiudicazione gestione commerciale del Servizio Idrico di Santo Domingo
		Aggiudicazione gestione del servizio Idrico di Bogotà
Affermazione di Acea tra i principali player nazionali nel settore energia elettrica	Ricerca di un partner internazionale forte	Joint venture con Electrabel
	Avanzamento dell'integrazione delle reti di distribuzione (Acea, ex Enel)	Integrazione, per i processi industriali, delle reti di distribuzione (Acea, ex Enel)
	Potenziamento e ammodernamento reti distribuzione elettrica	Interventi ammodernamento impianti (v. commenti in sezione sociale -clienti e collettività)
	Incremento della capacità produttiva	Acquisizione di Interpower
	Incremento della quota di mercato nella vendita di energia	Acquisizione di nuovi clienti idonei (+63% rispetto al 2001)

ECONOMIC

CORE	ADDITIONAL
IMPATTI DIRETTI	
Customer	
EC1 Ricavi delle vendite e prestazioni	pag 40
EC2 Quota di mercato per prodotto/area (se > al 25%) ; quota di mercato e vendite per Paese (se le vendite sono > al 5% del PIL)	non applicabile (quote inferiori ai limiti indicati)
Suppliers	
EC3 Costo dei beni e servizi (oneri esterni)	pag 41, 44
EC4 Percentuale di rispetto dei termini di pagamento previsti da contratto	dato non ancora disponibile
EC11 Classificazione dei fornitori per società e Paese. Elenco dei fornitori le cui forniture rappresentano il 10% o più del totale acquisti del periodo	pag. 77
Employees	
EC5 Costo del lavoro (compresi benefici indiretti)	pag 42, 45, 81
Providers of capital	
EC6 Oneri passivi su capitale di credito e dividendi distribuiti agli azionisti	pag 44, 47
EC7 Incremento/decremento utili "conservati" alla fine del periodo (autofinanziamento e indici finanziari)	pag 47, 97, 103
Public sector	
EC8 Imposte e tasse per Paese	pag 47, 106
EC9 Contributi ricevuti per Paese o Regione	pag 44, 106
EC10 Donazioni alle comunità (monetarie e in natura)	pag 47, 67, 68
EC12 Spesa destinata allo sviluppo di infrastrutture non - core	dato non ancora disponibile
EC13 Principali ricadute associate con i prodotti e i servizi erogati	pag 46
IMPATTI INDIRETTI	

“dato non ancora disponibile”: si conta di poter disporre di tali dati entro l’arco temporale di un biennio, durante il quale saranno implementati e sviluppati i necessari meccanismi di raccolta e validazione degli stessi.





Sezione sociale

I clienti e la collettività

I fornitori

Il personale

Gli azionisti e i finanziatori

Impresa e Istituzioni

Gli obiettivi sociali

Indicatori GRI

Gli indicatori GRI sono evidenziati nel corso del testo con la sigla di riferimento (vedi indice a pag. 114).

I CLIENTI E LA COLLETTIVITÀ

il valore comune del benessere



I valori di riferimento

Un numero significativo dei principi generali enunciati dalla *Carta dei Valori* richiama ad un comportamento che ha immediati riflessi nel rapporto con i clienti. Nei loro riguardi è dovuta *trasparenza, correttezza ed efficienza* e a loro è sostanzialmente indirizzato lo spirito di servizio, volto anche 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*).

In termini più generali, l’adozione stessa della *Carta dei Valori* attesta la volontà del Gruppo di assumere, attualmente e in futuro, comportamenti responsabili, in modo particolare nei confronti del contesto sociale nel quale è inserito. Alla collettività, pertanto, implicitamente si riferiscono tutti i principi espressi nella Carta: *“Acea, consapevole del ruolo svolto rispetto al mercato e al contesto sociale, intende divulgare nella maniera più ampia possibile i fondamentali principi etici cui il Gruppo si attiene”*.

“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” (in *Carta dei Valori*). (SO1)

La responsabilità sociale verso i clienti e la collettività

Acea, fortemente radicata nel territorio, eroga servizi di pubblica utilità e svolge le proprie attività imprenditoriali, indirizzate ai clienti, con particolare attenzione alle esigenze della collettività e cioè del contesto sociale nel quale è inserita e con il quale interagisce. La rapida chiusura dei lavori su strada, ad esempio, è volta ad evitare i disagi della cittadinanza; l’illuminazione pubblica, sia quella mirata a garantire la sicurezza di strade o di aree periferiche sia quella artistico monumentale, rappresenta un servizio dal quale tutti traggono beneficio; ciò vale anche per la sicurezza degli impianti della filiera elettrica e idrica e per la tutela della qualità dell’acqua. Seguendo il filo di tali osservazioni si è ritenuto opportuno illustrare in un unico capitolo del *Bilancio di Sostenibilità*, a differenza delle precedenti edizioni del *Bilancio Sociale*, gli aspetti sociali dei rapporti di Acea con i clienti e con la collettività, stakeholder spesso coincidenti, come nel caso del comune di Roma, ma evidenziando egualmente, laddove opportuno, l’impegno particolare rivolto al contesto sociale.

La responsabilità sociale nei confronti di questi stakeholder, che rivestono particolare importanza per il Gruppo, si esplica concretamente:

- nella puntuale verifica delle attese dei clienti e della collettività (customer satisfaction e ascolto);
- nell'estensione dei servizi, alle più eque condizioni, al maggior numero possibile di clienti (piano borgate);
- nell'impegno costante, tramite un'accurata pianificazione degli interventi, per migliorare la qualità ed ampliare la gamma dei servizi erogati (investimenti per il potenziamento e l'ammodernamento degli impianti, rispondenza ai livelli di qualità previsti, servizi alla persona);
- nella valorizzazione del territorio (l'illuminazione artistico-monumentale, la cura delle fontane, le sponsorizzazioni eventi);
- nelle erogazioni liberali (sia per favorire le iniziative sociali e culturali dei Comuni laziali, sia per sostenere le fasce più deboli);
- in una particolare cura della comunicazione, chiara e trasparente, e nell'ampliamento dei canali di contatto con clienti e cittadini (bolletta, call center, sito web).

Le indagini di customer satisfaction e l'ascolto dei cittadini

Nel 2002 Acea non ha svolto le consuete indagini di customer satisfaction, concludendo un ciclo, nell'arco triennale 1999-2001, durante il quale sono state realizzate sei sessioni di indagini, per un campione complessivo di circa 30.000 clienti del servizio elettrico e idrico intervistati. I risultati sono stati illustrati, in relazione all'anno di esercizio di riferimento, nelle precedenti edizioni del Bilancio Sociale. Peraltro, il nuovo ciclo di indagini, iniziato nella primavera del 2003, prevede una modalità di rilevazione orientata a registrare anche le percezioni relative agli ultimi 12 mesi, rendendo possibile l'anticipazione di alcuni risultati. In continuità con le edizioni precedenti l'indagine ha evidenziato per i servizi elettrico e idrico il giudizio globale di soddisfazione percepita, articolato in macrocomponenti del servizio (erogazione, fatturazione, relazione con il pubblico) e singole caratteristiche. (PR8)

GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (MEDIE VALUTAZIONI IN SCALA 1-10)

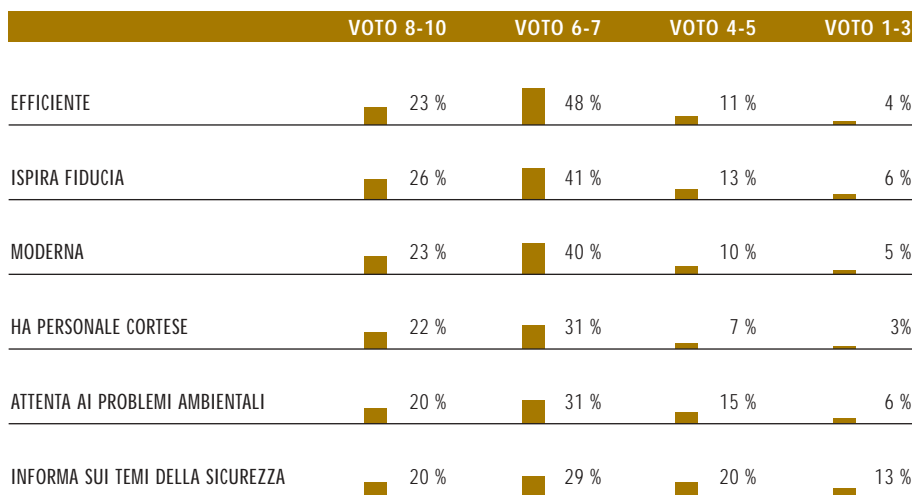
	PRIMAVERA 2001	PRIMAVERA 2003
SERVIZIO ELETTRICO	7,78	7,88
SERVIZIO IDRICO	8,16	7,75

Ne emerge che, mentre la percezione complessiva del servizio elettrico registra un miglioramento, il giudizio sul servizio idrico appare in leggero calo, pur confermandosi a buoni livelli. Il tasso di gradimento delle macrocomponenti è, inoltre, molto elevato per l'area tecnica (erogazione), mentre evidenzia margini di miglioramento nelle relazioni con il pubblico.

Un'altra importante fonte informativa è rappresentata dal monitoraggio dell'opinione pubblica, svolto con regolarità dal Comune di Roma, che riguarda anche l'immagine del Gruppo Acea e la soddisfazione relativa ad alcuni servizi erogati²⁸, presso un campione di 1.000 cittadini. (PR8)

Dai risultati delle indagini di ottobre 2002 e dalle analisi di tendenza (2001-2002), il profilo complessivo di Acea risulta sostanzialmente stabile. L'indice di evoluzione percepita dell'azienda (ottenuto confrontando la percentuale di quanti la ritengono in miglioramento e quanti ritengono stia peggiorando) è meno positivo rispetto al passato. A questo dato, tuttavia, si accompagnano "indicatori di immagine" in crescita, sia complessivamente sia sui singoli aspetti indagati (potendo indicare un voto da 1 a 10, la larga maggioranza degli intervistati ha espresso, sui diversi parametri, una votazione compresa tra 6 e 10); inoltre, la media degli indici registrati tra il settembre del 2000 e l'ottobre 2002 non solo conferma la stabilità del giudizio ma attesta un trend positivo, come risulta dalle tabelle di seguito riportate.

IL PROFILO DI IMMAGINE ACEA*

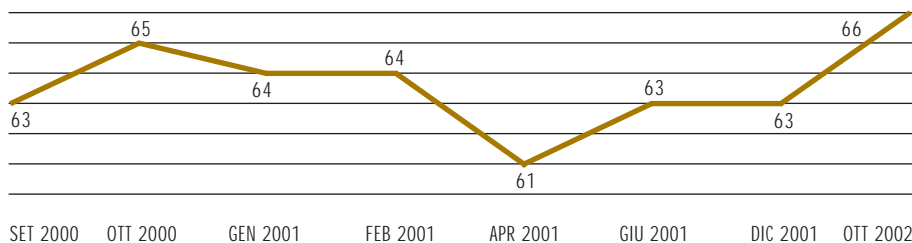


(*) Comune di Roma - Monitoraggio opinione pubblica, tredicesimo ciclo cittadino, ottobre 2002.

L'IMMAGINE COMPLESSIVA DI ACEA*

Base casi anno 2002: 1.000

(cicli precedenti: 450-500 casi utenti Acea elettricità).



(*) Comune di Roma - Monitoraggio opinione pubblica, tredicesimo ciclo cittadino, ottobre 2002.

²⁸ Per evitare sovrapposizioni con le indagini di customer satisfaction svolte dal Gruppo, il Comune di Roma, anziché rilevare gli indici di soddisfazione sui servizi elettrico e idrico, utilizza 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, ecc.).

Le indagini di ascolto degli stakeholder, nel 2002, prevedevano 3 focus group con i cittadini, svolti con la collaborazione dei Municipi IV, XII e XVI, ampliando la base di intervistati e il numero di incontri rispetto all'anno precedente. Ne è risultato che i cittadini attendono, in primo luogo, una costante attenzione alla qualità dei servizi, all'efficienza, alla comunicazione efficace e trasparente, anche in merito alle politiche sociali svolte. In particolare, è stato valutato l'apprezzamento di 3 macrofattori: promozioni/sponsorship; solidarietà; protezione/riqualificazione ambiente.

Dagli esiti delle indagini emerge il rilievo attribuito agli interventi di protezione e riqualificazione ambientale e la richiesta di un maggior impegno nella ricerca di energie alternative e nell'illuminazione pubblica stradale in aree periferiche. Crescono le aspettative sul ruolo di Acea per lo sviluppo di progetti di riqualificazione urbana, legati alle competenze acquisite nel core business.

Il tema della solidarietà, verso la quale l'attenzione è in aumento, è avvertito in diretta correlazione con la qualità della vita, in particolare vengono auspiccate iniziative di sostegno per le categorie più deboli. In proposito, si rileva che il quadro tecnico e normativo entro il quale Acea opera (ad esempio i vincoli tariffari imposti dalle Autorità di settore), non è sempre di immediata comprensione. Pertanto l'azienda intende potenziare la comunicazione su tali aspetti anche ampliando le iniziative di collaborazione con i Municipi.

Il dialogo con le Associazioni dei consumatori

Il Gruppo Acea, da sempre sensibile alle istanze provenienti dalle Associazioni dei consumatori, ha avviato ormai da tempo un dialogo proficuo e costruttivo con tali realtà e ha cercato di intensificare i momenti di confronto, nel rispetto dei reciproci ruoli.

A tal fine, nel 2002, si sono tenuti alcuni significativi incontri su tematiche di particolare rilievo e interesse generale.

La presentazione della campagna "Operazione Caldaie Sicure", ad esempio, è stata organizzata al fine di condividere e approfondire con le Associazioni dei consumatori le problematiche relative alla messa in regola degli impianti termici autonomi.

Inoltre, rispondendo alle richieste avanzate dalle Associazioni dei consumatori nel corso del 2001, Acea ha ultimato una nuova procedura di pagamento di importi di conguaglio elevati, stabilendo, di concerto con le associazioni stesse, forme di rateizzazione più vantaggiose per i clienti vincolati domestici residenti.

I clienti Acea, i principali servizi erogati e le aree servite

Energia

A seguito dell'acquisizione della rete ex Enel di distribuzione elettrica nei comuni di Roma e Formello, conclusa nel 2001, il numero di clienti "vincolati"²⁹ serviti è aumentato di oltre 720.000 unità. L'acquisizione è stata senza dubbio la più significativa nella storia di Acea e ha determinato un incremento dimensionale e strategico che permetterà nel futuro di ottenere vantaggi competitivi sia per le economie di scala sia per le economie di scopo. Nel 2002, Acea ha gestito oltre 1 milione e mezzo di utenze³⁰ nel settore energia, pari a circa tre milioni di abitanti serviti.

²⁹ Vengono definiti "vincolati" i clienti che ancora non possono scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica.

³⁰ Per "utenze" si intende il numero di contratti gestiti da Acea.

Idrico

Nel settore idrico, rispetto al 2001, il numero di clienti serviti è aumentato, sia sul territorio nazionale (di oltre 2.800 unità) sia all'estero. L'ingresso di oltre 2.000 ulteriori clienti nella sola Capitale è dovuto anche al procedere del Piano Borgate (del quale è stata completata la progettazione esecutiva), finalizzato al risanamento idrosanitario delle aree periferiche urbane e alle nuove lottizzazioni.

Prosegue inoltre, gradualmente, il percorso verso l'operatività del servizio idrico integrato presso i comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale (testimoniata dall'incremento dei clienti nei comuni diversi da Roma, ubicati all'interno dell'ambito stesso, di circa 780 unità).

I CLIENTI ACEA: ENERGIA E IDRICO

ENERGIA

N. CLIENTI VINCOLATI DI ROMA E FORMELLO:	
RETE OSTIENSE	790.091
RETE FLAMINIA	724.262
TOTALE	1.514.353

(CIRCA 3 MILIONI DI ABITANTI)

N. CLIENTI SUL MERCATO LIBERO	
COMUNE DI ROMA	41
TERRITORIO NAZIONALE	30
N. CLIENTI ENERGIA TERMICA	212

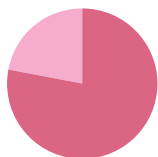
(CIRCA 20.000 ABITANTI)

ACQUA

N. CLIENTI DI ACEA ATO 2*	
COMUNE DI ROMA	197.796
ALTRI COMUNI	14.938
TOTALE	212.734

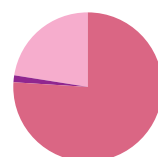
(CIRCA 3 MILIONI DI ABITANTI)

RIPARTIZIONE UTENZE ELETTRICHE 2002



- 78% Uso abitativo
- 22% altri usi

RIPARTIZIONE UTENZE IDRICHE 2002**



- 75,986% Uso abitativo
- 0,066% Comuni subdistributori
- 23,948% Altri usi

* Per i clienti dell'area genovese e per le esperienze estere (circa 3 milioni di abitanti serviti) si rimanda agli appositi allegati; la gestione dell'ATO di Frosinone, al 31/12/2002, non è ancora operativa

**I dati sono classificati diversamente rispetto ai precedenti Bilanci Sociali.

Le tabelle che seguono presentano i principali servizi erogati, sia nel settore energia sia in quello idrico, in rapporto ai clienti e alle aree servite nel 2002. Da esse risultano inoltre evidenziate le diverse società - i soggetti erogatori - che gestiscono il servizio. Rispetto al 2001, si può notare, per il settore energia, l'avvio delle attività delle società nate dalla joint venture con Electrabel, e la contestuale separazione delle attività di trasporto (Acea Distribuzione) e di vendita (AceaElectrabel Elettricità e AceaElectrabel Energia) ; per il settore idrico, Acea ha sostanzialmente mantenuto la gestione del servizio idrico integrato, o di parte di esso, nelle zone servite nel 2001 e, nel 2002, oltre ad averne completato la gestione nell'ambito del comune di Roma (con l'affidamento dell'intera rete fognaria), ha esteso il servizio anche a nuovi comuni, confermando la propria posizione di leader nazionale.

ENERGIA

PRINCIPALI SERVIZI (SOGETTO EROGATORE)	CLIENTI E AREE SERVITE NEL 2002
PRODUZIONE ENERGIA (ACEAELECTRABEL PRODUZIONE)	ACEA DISTRIBUZIONE, ACEA ATO 2, ILLUMINAZIONE PUBBLICA (PER AUTOCONSUMI) E GESTORE DELLA RETE DI TRASMISSIONE NAZIONALE - GRTN
TRASMISSIONE ENERGIA (ACEA TRASMISSIONE)	GRTN
DISTRIBUZIONE ENERGIA (ACEA DISTRIBUZIONE)	ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ E OPERATORI DEL MERCATO LIBERO
VENDITA ENERGIA (ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ)	CLIENTI VINCOLATI UBICATI NEI COMUNI DI ROMA E FORMELLO
VENDITA ENERGIA (ACEAELECTRABEL ENERGIA)	CLIENTI IDONEI SU TERRITORIO NAZIONALE
TRADING ENERGIA (ACEAELECTRABEL – EX ACEA TRADING)	GROSSISTI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS SU TERRITORIO NAZIONALE
ILLUMINAZIONE PUBBLICA (U.D.B. ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ACEA SPA)	COMUNE DI ROMA
ILLUMINAZIONE PUBBLICA (ACEA LUCE)	COMUNI DI FIUMICINO, BRACCIANO, ORIOLO ROMANO, VELLETRI, GROTTAFERRATA, ROCCA DI PAPA, TREVIGNANO, VALMONTONE, VEJANO, CANALE MONTERANO; COMUNE DI FOGGIA
DISTRIBUZIONE E VENDITA ENERGIA TERMICA (ACEAELECTRABEL PRODUZIONE)	COMPRESORIO DI ROMA: TORRINO SUD E MOSTACCIANO

³⁰ AceaElectrabel Elettricità è subentrata ad Acea Distribuzione nella fornitura di energia ai clienti vincolati a far data dal 16 dicembre 2002.

IDRICO

PRINCIPALI SERVIZI (SOGGETTO EROGATORE) ⁽³²⁾	CLIENTI E AREE SERVITE NEL 2002
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (ACEA ATO2)	COMUNE DI ROMA COMUNE DI FIUMICINO COMUNE DI GUIDONIA MONTECELIO COMUNE DI MONTEROTONDO
APPROVVIGIONAMENTO IDRICO (ACEA ATO2)	64 COMUNI DEL LAZIO (IN PROVINCIA DI ROMA E DI RIETI)
(CONSORCIO AGUA AZUL)	ABITANTI DELLA ZONA NORD DI LIMA (PERÙ)
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (AREA IDRICA ACEA)	76 COMUNI DELL'ATO3 - CAMPANIA
SERVIZIO IDRICO (ACQUEDOTTO DE FERRARI GALLIERA E NICOLAY)	COMUNE DI GENOVA (IN PARTE) 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) 5 COMUNI PROSPICIENTI IL LAGO DI BRACCIANO 14 COMUNI DEL CONSORZIO ECOLOGICO PRENESTINO COMUNI DI MONTECOMPATRI, ROCCA PRIORA, FRASSO SABINO
SERVIZI DI LABORATORIO E RICERCA (LABORATORI)	SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA ED ENTI PUBBLICI
INGEGNERIA DI SERVIZI A RETE (U.D.B. SVILUPPO INGEGNERIA AMBIENTE DI ACEA SPA)	SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA ED ENTI PUBBLICI
SERVIZI IDRICI E FOGNARI (AGUAS DE SAN PEDRO)	ABITANTI DI SAN PEDRO SULA (HONDURAS)

³² Per la società Consorcio Agua Azul, la società Acea and Company Armenian Utility, e la società Greater Tirana Water Supply and Enterprise Technical Assistance, che offrono acqua e/o assistenza tecnica alle rispettive aziende idriche locali, si rinvia all'allegato dedicato alle attività all'estero.

Il contenzioso con i clienti

L'attività del contenzioso riguarda principalmente il risarcimento di danni per mancati allacci, allo stato attuale in progressiva e rapida diminuzione, giacenti di frequente a causa delle caratteristiche del tessuto storico della città. E' invece in aumento il contenzioso in merito ai possibili danni alla salute da inquinamento elettromagnetico (nei casi di cabine di trasformazione situate all'interno di stabili). Ciò è dovuto probabilmente alla forte sensibilizzazione dell'opinione pubblica intervenuta in materia, sebbene l'azienda metta in atto, da tempo, ogni possibile prevenzione tecnica per ridurre eventuali potenzialità dannose; fino ad oggi non si è giunti ad alcuna sentenza. (PR4)

In generale si registra un aumento di attività stragiudiziale, che mira alla soluzione dei problemi in via informale; ad esempio, nel caso di espropri, prevale un atteggiamento di disponibilità all'ascolto delle esigenze del singolo, preservando l'interesse della collettività.

Gli altri servizi

Oltre alle attività di core business, il Gruppo Acea offre anche altri servizi e in particolare negli ultimi anni sta sviluppando sia l'offerta di servizi tecnici, altamente specializzati e destinati prevalentemente all'industria, sia l'offerta di alcuni servizi alla persona. Nell'area sanità, in particolare, si segnala il servizio di teleassistenza per i cittadini, realizzato nel 2002, in collaborazione con Farmacap, per il Comune di Roma; è stata inoltre resa operativa la Voinoi card salute, che permette al cliente di prendere contatto con un network di strutture qualificate in grado di erogare in tempi utili i servizi di assistenza richiesti.

ALTRI SERVIZI³³

CLIENTI 2002	
CUSTOMER CARE (VOINOI)	SOCIETÀ DEL GRUPPO SOCIETÀ ED ENTI PUBBLICI TERRITORIO NAZIONALE
SERVIZI POST-CONTATORE (VOINOI CARD)	ABITANTI DELLA CITTÀ DI ROMA
SERVIZI SANITÀ (VOINOI – AREA SANITÀ)	DIPENDENTI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ABITANTI DELLA CITTÀ DI ROMA
TECNOLOGIE AVANZATE DI AUTOMAZIONE E TELECONTROLLO (ACEA LUCE)	IMPRESE ED ENTI (OVUNQUE UBICATI)

La qualità

La qualità erogata

In questa sezione viene presentata la qualità dei servizi erogati ai clienti Acea, frutto della convergenza di elementi diversi: dall'efficienza organizzativa alla scelta dei materiali impiegati e dalle migliorie tecniche e logistiche all'adeguata formazione del personale. La qualità dei servizi erogati, 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. Gli obiettivi di qualità sono inoltre richiamati nel Codice di Condotta Commerciale, adottato da Acea nel 2000, nella Carta dei servizi del settore idrico e sono parte integrante dei Sistemi di Qualità Certificati e dei contratti di servizio stipulati con gli Enti locali. (PR9)

³³ E' esclusa la società Zètema, attiva nel settore dei beni culturali, per la quale si rinvia all'apposito allegato.

La qualità nell'area energia

Nel 2001, Acea è divenuta responsabile di tutta la distribuzione elettrica di Roma e Formello. Il 2002, di conseguenza, è stato caratterizzato dall'impegno nella gestione del delicato processo di integrazione delle due Direzioni Ostiense e Flaminia (quest'ultima già dell'Enel), garantendo la continuità nell'erogazione del servizio.

Il notevole lavoro di riorganizzazione si è concentrato su più fronti (unificazione delle procedure operative e degli standard tecnici, vasto piano di formazione del personale, realizzazione di un nuovo modello organizzativo societario, ecc.), rivelandosi un'opportunità per valorizzare il fattore risorse umane, per realizzare lo sviluppo tecnologico e la sperimentazione di nuovi modelli con l'obiettivo di incrementare la qualità e l'efficienza del servizio.

A tal proposito, nel 2002 Acea ha messo a punto un programma di innovazione di processo e di prodotto per definire un modello di sviluppo e di esercizio delle reti elettriche.

Programma di innovazione di processo e di prodotto: linee d'azione

- Studi per l'innovazione delle caratteristiche della rete elettrica e dei suoi componenti
- Studi per ottimizzare gli aspetti organizzativi della gestione delle principali funzioni di processo
- Studi di applicazione di nuove tecnologie (telecontrollo reti, impatto generazione elettrica diffusa, ecc.)
- Sviluppo di un sistema integrato di telecontrollo, con l'impiego di contatori elettronici di nuova generazione e di un nuovo sistema informativo nella gestione del rapporto con i clienti (è prevista l'estensione delle tariffe multiorarie all'utenza diffusa e il monitoraggio della qualità del servizio per ciascun cliente)
- Studio dei sistemi di telecomunicazioni a supporto delle diverse funzioni

Per quanto concerne la riorganizzazione territoriale, dal 1° agosto 2002 è diventata operativa la nuova articolazione interna della Direzione Rete Roma, secondo il modello delle Agenzie.

Le Agenzie sono strutture decentrate, orientate ciascuna al presidio di una porzione del territorio dei comuni di Roma e Formello; ne sono state previste 6, con caratteristiche per quanto possibile omogenee, tenuto conto dell'estensione, della densità abitativa, del numero di clienti, del numero di cabine e delle frequenze dei guasti.

ENERGIA	INDIRIZZI	MUNICIPI DI COMPETENZA
CENTRO	VIALE DELLE PROVINCE, 155	I - II - III - IV
NORD	VIA DELL'AGONISTICA, 15	IV - XIX - XX - XXI
EST	VIA DEL FLAUTO, 20	V - VII - VIII
SUD EST	VIA ASSISI, 171	VI - X - IX
SUD	VIA GROTTA D'ARCACCIO, 205	XI - XII - XIII
OVEST	VIA DEL FOSSO DI PAPA LEONE, 10	XV - XVI - XVIII

L'articolazione in Agenzie ha permesso di consolidare l'ottimizzazione dell'esercizio operativo della rete di distribuzione, la valorizzazione della presenza sul territorio, il decentramento delle responsabilità decisionali avvicinandole al cliente e al territorio.

Nel 2002, l'andamento dei livelli generali e specifici di qualità commerciale erogati da Acea, così come definiti dall'AEEG e comunicati a tutti i clienti, è stato notevolmente influenzato dalle modifiche organizzative. Nella seconda parte dell'anno si sono concentrati i maggiori interventi relativi all'integrazione delle strutture operative e ciò ha determinato una significativa flessione delle prestazioni.

I benefici della gestione unificata della rete elettrica romana sono attesi gradualmente, con l'avanzamento del processo di integrazione.

I tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni di Acea risultano, con ampio margine, entro i tempi massimi previsti dall'AEEG (v. allegato p. 164), sia per quanto riguarda i livelli specifici di qualità commerciale sia per quelli generali, a parte, in riferimento a questi ultimi, un'unica eccezione che se ne discosta di poco (63,35 g. medi per l'esecuzione dei lavori complessi – usi domestici, anziché i 60 g. massimi previsti dall'Autorità).

Tutte le prestazioni relative ai livelli imposti dall'Autorità sono gestite e monitorate con il supporto del Sistema Informativo Carta dei Servizi (SICDS) che consente di ottenere la tracciabilità dell'intervento, dalla richiesta alla soluzione definitiva. (PR8)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2002³⁴

PRESTAZIONE	TEMPO MEDIO	PERCENTUALE	TEMPO MEDIO	PERCENTUALE
	EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO
FORNITURE IN BASSA TENSIONE				
	USI DOMESTICI		USI NON DOMESTICI	
PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	9,94	88,11%	11,24	83,94%
ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	11,90	92,81%	10,71	93,75%
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	2,49	98,76%	3,56	95,72%
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	2,73	99,05%	2,91	97,98%
RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	0,67(*)	98,32%	0,72(*)	98,30%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	(**)	83,96%	(**)	67,74%

(*) Giorni feriali (**) Non applicabile

FORNITURA IN MEDIA TENSIONE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	PERCENTUALE
	DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	DI PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO IL TEMPO MASSIMO
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	3,81	96,08%
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	4,92	83,33%
RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	0,11	100%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	(*)	100%

(*) Non applicabile

³⁴ I livelli di qualità imposti dall'AEEG sono riportati nell'allegato Documenti etici.

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2002

PRESTAZIONE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO
FORNITURE IN BASSA TENSIONE		USI DOMESTICI	USI NON DOMESTICI	
PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	19,88	91,9%	20,46	92,4%
ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	63,35	67,9%	49,17	79,0%
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	1,82	98,1%	1,54	100%
VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA (CONTATORE)	5,44	94,9%	5,61	97,6%
VERIFICA DELLA TENSIONE DI FORNITURA	5,00	66,7%	5,22	100%
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI/RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE	12,16	83,0%	13,85	82,0%
FASCIA PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PER PREVENTIVI LAVORI SEMPLICI	(*)	89,1%	(*)	83,4%

(*) *Non applicabile*

FORNITURA IN MEDIA TENSIONE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (GIORNI LAVORATIVI)	PERCENTUALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO IL TEMPO MASSIMO
PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	29,38	84,3%
ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	58,17	74,2%
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	1,88	100%
VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA (CONTATORE)	6,20	80,0%
VERIFICA DELLA TENSIONE DI FORNITURA	3,00	100%
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI/RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE	9,89	93,7%

PRESTAZIONE	USI DOMESTICI	USI NON DOMESTICI
PERCENTUALE DI CLIENTI CON NUMERO ANNUO DI LETTURE/AUTOLETTURE NON INFERIORE A 1	85,5%	72,7%

LIVELLI GENERALI PER FATTURAZIONE RAGGIUNTI NEL 2002 (TOTALE)

PRESTAZIONE	USI DOMESTICI	USI NON DOMESTICI
PERCENTUALE DI FATTURE DI CONGUAGLIO CON GRADO DI SCOSTAMENTO RISPETTO AGLI ACCORDI NON SUPERIORE A: 150% (DOMESTICO) O 250 (NON DOMESTICO)	88,3%	87,3%

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO NEL 2002

INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO		INTERRUZIONI CON PREAVVISO	
NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (MINUTI)	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (MINUTI)
2,72	128,03	0,16	17,53

Fonte: *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, AEEG, luglio 2003

Sui livelli di continuità hanno influito in modo significativo le sfavorevoli condizioni climatiche dell'autunno 2002, rendendo meno nitida la distinzione tra interruzioni dovute a cause di forza maggiore e quelle riferibili al soggetto gestore.

Per **migliorare la continuità e la qualità del servizio**, Acea ha attivato, nel corso del 2002, due nuove cabine primarie: Esquilino e Capannelle. La prima consentirà di soddisfare, in termini qualitativi e quantitativi, le richieste di potenza inerenti le diverse attività che si svolgono nell'area "Stazione Termini", e, al contempo, quelle legate agli interventi di riqualificazione dell'area circostante Piazza Vittorio; essa sarà inoltre funzionale allo sviluppo della rete metropolitana. La seconda, esercita sul livello di tensione 60 kV, garantisce maggiore efficienza e continuità e incrementa la riserva per i clienti serviti dalle cabine primarie limitrofe.

Sono proseguite le attività di **potenziamento e ristrutturazione di linee AT** e cabine primarie che consentiranno, nel 2003, l'esercizio sul livello di tensione 150 kV delle cabine primarie Forte Antenne e Quirinale, migliorando il servizio in aree a forte densità di clientela istituzionale.

Altre attività svolte nel 2002 sono state indirizzate ad **elevare il livello di qualità tecniche-gestionali** per rendere più flessibili ed affidabili alcune cabine primarie, tra le quali: Ottavia, San Paolo, San Basilio, Laurentina, Villa Borghese, Cinecittà, Collatina, Flaminia e Ardeatino.

Infine, il telecontrollo delle cabine secondarie MT/BT, finalizzato a ridurre notevolmente i tempi di interruzione del servizio elettrico fornito ai clienti MT e BT, è proseguito a ritmo sostenuto.

La qualità nell'area idrica

Il rispetto degli standard di qualità dei servizi idrici erogati viene misurato da Acea Ato 2 SpA, in modo sistematico, sugli standard garantiti (dalla Carta dei servizi in vigore). Il monitoraggio viene svolto a livello di unità tecniche locali, ed è reso più complesso dal progressivo sviluppo dei servizi nei singoli comuni appartenenti all'ATO. Pertanto, si sta lavorando all'approntamento di un sistema centralizzato di raccolta e di elaborazione dei dati, in vista dell'applicazione della nuova Carta dei servizi.

Questa, aggiornata nel corso del 2002, 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. La Carta è entrata in vigore il 1° gennaio 2003, si applica ai comuni di Roma, Fiumicino, Guidonia e Tivoli, ed entro tre anni verrà applicata anche in tutti gli altri territori dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.

Dal settembre 2002 Acea Ato 2 ha avuto in affidamento dal Comune di Roma la gestione (in precedenza parziale) dell'intero servizio di fognatura, rendendo così pienamente operativo ogni aspetto del servizio idrico integrato e ponendo le basi per un ulteriore miglioramento del servizio erogato.

Al fine di **ottimizzare la capacità di captazione**, sono stati ultimati i lavori di risanamento della galleria collettrice delle sorgenti del Peschiera e sono state effettuate prove di funzionalità.

E' proseguita anche nel 2002 l'attività di **ottimizzazione delle modalità di esercizio e di manutenzione della rete**, per una migliore gestione della risorsa idrica. A tal fine sono stati completati i 16 punti di registrazione delle pressioni di rete, attivati nel 2001 a Monterotondo, e resi pienamente operativi i 456 punti di registrazione totali. Acea, con la collaborazione di LaboratoRI, ha inoltre proseguito l'**attività di recupero delle perdite** sulla rete, mediante campagne di ricerca in zone sensibili; nel 2002, in particolare, è stata ultimata la campagna di ricerca perdite con il metodo del "district metering"³⁵ sulla rete di Cesano ed è in fase avanzata in alcune zone cittadine.

In diversi Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 sono stati eseguiti interventi di bonifica sulle reti di adduzione e distribuzione di acqua potabile e rilievi sugli impianti di approvvigionamento (Monterotondo, Tivoli). Intensa è stata l'attività volta a **risolvere emergenze idriche**, sia con interventi straordinari sia attraverso piani di definizione delle problematiche e di individuazione delle possibili soluzioni (significative, al riguardo, le attività svolte per il Consorzio del Simbrivio).

In merito alla sicurezza e alla tutela delle **caratteristiche qualitative dell'acqua erogata**, Acea ha usufruito dei servizi di laboratorio, ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica forniti da LaboratoRI SpA. Nel 2002, in un'ottica di prevenzione per far fronte ad eventuali situazioni di allarme sono state rinnovate 5 stazioni per il controllo biologico dell'acqua e sono stati definiti piani di emergenza straordinari e specifici. (PR1)

Per quanto riguarda le attività di analisi, LaboratoRI ha svolto nel 2002 circa 215 mila determinazioni analitiche, aumentandone il numero rispetto alle 192 mila del 2001.

Acea ha realizzato interventi di protezione igienica delle fonti (infrastrutture di fognatura e depurazione) e di tutela delle aree entro le quali si trovano le sorgenti (sorveglianza e interdizione all'accesso). In particolare, per quanto riguarda le sorgenti maggiori, il Piano per individuare le aree di salvaguardia delle sorgenti, che ha previsto anche la definizione di una metodologia per mantenere e tutelare le caratteristiche qualitative delle acque, redatto da Acea Ato 2 nel 2001, è stato presentato alla Regione Lazio ed approvato, nel 2002, da un Comitato tecnico.

Nel 2002 Acea ha rivolto particolare impegno all'aumento di **efficienza dei sistemi di depurazione** e sono stati sviluppati, in collaborazione con LaboratoRI, alcuni progetti per l'ottimizzazione dei processi di depurazione, finalizzati, in particolare, al contenimento dell'emissione di odori e dei livelli sonori degli impianti. Sono proseguiti, infine, sotto la guida tecnica dell'UdB Sviluppo Ingegneria Ambiente, i lavori di raddoppio dell'impianto di depurazione a servizio dei Comuni rivieraschi del Lago di Bracciano. Acea svolge il compito istituzionale (conferito dal Comune di Roma) di rifornimento idrico mediante autobotti in situazioni di emergenza o ordinariamente nelle località sprovviste di rete idrica e in altre aree disagiate (campi nomadi, comunità sociali di proprietà del Comune, ecc.).

³⁵ Il metodo del "district metering" è basato sulla ripartizione della rete in settori.

Anche nel 2002 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 in ghisa (i cosiddetti “nasoni”) e in travertino (le “fontanelle della lupa”) che mettono a disposizione di cittadini e turisti, ma anche degli animali, ottima acqua potabile.

Oltre ad assumere un ruolo di pubblica utilità, le fontanelle hanno una funzione strettamente legata all’esercizio della rete idrica e di quella fognaria. Il flusso continuo dell’erogazione, infatti, garantisce la stabilità delle pressioni idriche, evita la stagnazione di acqua nelle condotte durante le ore di minore utilizzo e consente di mantenere un costante lavaggio della rete fognaria, evitando la formazione di cattivi odori. Infine, l’acqua proveniente da alcune fontanelle confluisce nei serbatoi del Servizio Giardini del Comune di Roma che la utilizza per innaffiare prati ed aiuole della città.

La qualità nell’area dell’illuminazione pubblica

Acea svolge il servizio di illuminazione pubblica per il Comune di Roma, in un rapporto regolato da contratto di servizio. Il contratto, stipulato nel 1998 e aggiornato nel 2002, prevede un corrispettivo annuale comprensivo della fornitura di energia elettrica.

Tale servizio, di cui beneficia l’intera collettività, è rivolto principalmente alla sicurezza e alla viabilità, ma anche alla valorizzazione del patrimonio architettonico urbano, tramite l’illuminazione artistico-monumentale, ambito nel quale Acea vanta ormai una notevole esperienza professionale, maturata lavorando in stretta collaborazione con le Soprintendenze preposte.

Acea sta dedicando molta attenzione all’incremento della qualità e dell’efficacia del servizio di pubblica illuminazione. In tal senso ha anche prestato particolare cura nel facilitare il contatto con i cittadini (v. supra, Comunicazione), soprattutto grazie all’attivazione di un contact center 24h su 24h, e al suo costante miglioramento, per ricevere segnalazioni di guasti o lampade spente che consentono di accelerare i tempi di intervento.

Per la stessa ragione, Acea nel corso del 2002 ha realizzato nel campo della telegestione un ulteriore impianto sperimentale per 4.000 punti luce (che si sommano ai 3.500 già telecontrollati). Tale sistema, in fase sperimentale, segnala la singola lampada spenta ad una sala centralizzata, agevolando l’intervento rapido; dopo aver superato la fase sperimentale e valutato il rapporto costi-benefici dei sistemi tecnologici adottati, si è stabilito, in accordo con il Comune, di estendere la telegestione ad altri impianti nel prossimo triennio.



Roma si illumina

Il piano prevede:

- nell’arco del triennio 2003-2005 l’accensione di nuovi 12.870 punti luce (corrispondenti all’illuminazione di 360 km di strada)
- nell’arco del biennio 2003-2004 la trasformazione degli impianti di 30.000 punti luce
- nell’arco del triennio 2003-2005 l’ammodernamento delle reti (interventi su rete e cabine, adeguamento protezioni, telecontrollo, telegestione punti luce ecc.)
- per il 2005 sono stati stabiliti dei valori obiettivo per i tempi di intervento (entro 15 gg. singolo punto luce; entro 5 gg. strade e tratti al buio, entro 3 gg. strade ad alta priorità)

I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Roma

Per l'illuminazione pubblica Acea gestisce:

- circa 6.700 km di rete in media tensione e in bassa tensione
- circa 141.000 punti luce (oltre 9.000 dei quali destinati all'illuminazione artistico monumentale)
- circa 161.000 lampade

Inoltre, per ottimizzare l'utilizzo del personale tecnico e dei mezzi a disposizione, Acea ha adottato la "pre-diagnosi del guasto", cioè un primo rilevamento dell'entità dell'inconveniente; questa modalità di intervento ha favorito la netta diminuzione dei giorni medi necessari alla riaccensione delle lampade.

Già da alcuni anni Acea sta portando avanti la trasformazione degli impianti, sostituendo le lampade a mercurio con lampade al vapore di sodio che garantiscono maggiore luminosità e consentono risparmio energetico. Nel 2002 tale attività ha subito una straordinaria accelerazione, sono stati infatti effettuati interventi su 6.504 punti luce (a fronte dei 2.000 interventi realizzati complessivamente negli ultimi 4 anni) nei quartieri periferici della città.

Nel 2002 sono stati installati 3.690 nuovi punti luce, di cui oltre 1.000 dedicati all'illuminazione artistica, anche in questo caso registrando un forte miglioramento (+36%) rispetto ai 2.712 punti luce dell'anno precedente. I nuovi punti luce hanno consentito di illuminare circa 150 strade.

Dopo un accurato studio condotto sulla rete di illuminazione pubblica, svolto analizzando la consistenza degli impianti, le caratteristiche tecniche, l'anno di realizzazione e il tasso di guasto, Acea ha definito insieme al Comune di Roma un piano di intervento per il triennio 2003-2005, "Roma si illumina", con l'obiettivo di migliorare l'attuale livello del servizio per poter sempre meglio rispondere alle attese dei cittadini.

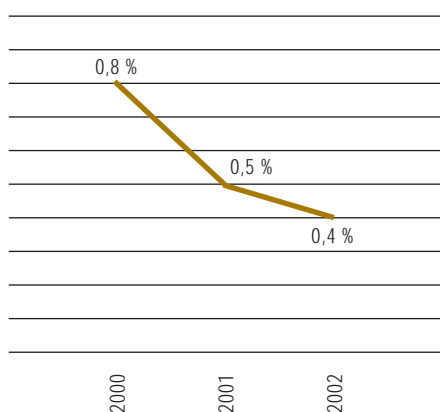
Illuminazione pubblica: gli interventi di riparazione svolti da Acea nel 2002

- guasti riparati sia su rete sotterranea³⁶ sia su circuiti fuori rete, per un totale di 66.500 lampade
- sostituite 70.230 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale
- sostituiti 1.565 sostegni corrosi
- reinstallati 894 nuovi punti luce, abbattuti per cause accidentali
- riparate mediamente 160 strade al mese (circa 22 lampade riaccese per strada).

³⁶ In proposito, si segnala che tra le cause di guasto su rete sotterranea, aumentano quelle addebitabili a terzi che eseguono scavi nel sottosuolo.

La collettività nell'economia del Gruppo

PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITA ALLA COLLETTIVITÀ³⁷



Acea nel 2002 ha destinato a sponsorizzazioni ed erogazioni liberali una cifra complessivamente superiore ai 2 milioni di Euro. Tale valore riflette solo in parte l'entità del coinvolgimento di Acea nelle comunità locali perché non comprende i contributi erogati sotto forma di servizi (sponsorizzazioni tecniche) e i costi sostenuti per l'illuminazione dei monumenti (parzialmente coperti con autofinanziamento).

Alla collettività e al territorio è stato destinato lo 0,4% del Valore Aggiunto, confermando un trend di sostanziale stabilità con l'anno precedente (HR14) (EC10)

IN MILIONI DI EURO	2001	2002
EROGAZIONI LIBERALI	0,77	0,44
SPONSORIZZAZIONI/EVENTI/FIERE	1,94	1,81
TOTALE	2,71	2,25
INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO(*)	0,5%	0,4%

Eventi e solidarietà

Tra gli eventi sponsorizzati o sostenuti da Acea nel 2002 ve ne sono alcuni che hanno particolare attinenza con tematiche afferenti all'acqua e all'illuminazione. Tali iniziative, unitamente alle "sponsorizzazioni tecniche" (vedi box), creano l'opportunità di utilizzare le competenze acquisite nei settori di core business a beneficio del territorio e del tessuto sociale.

Nel 2002 sono stati realizzati numerosi interventi di illuminazione artistico-monumentale, prevalentemente autofinanziati dalle società del Gruppo Acea. (HR14) (EC10)

Nell'ambito delle iniziative di comunicazione rivolte a tutta la collettività, Acea, tramite sponsorizzazioni, lega da anni il proprio logo alla realizzazione di eventi, anche non strettamente legati al core business (quali manifestazioni sportive, ricreative, culturali, talvolta indirizzate specificamente ai bambini) che contribuiscono alla migliore fruizione da parte dei cittadini del contesto urbano.

³⁷ Nell'edizione 2001 di Bilancio Sociale, la percentuale di Valore Aggiunto distribuita alla collettività relativa agli anni 2000 e 2001 era, per comodità espositiva, approssimata all'unità. Per evidenziare il trend, nel grafico sono stati riportati i valori di dettaglio.

Tali iniziative non hanno semplicemente ricadute positive in termini di immagine aziendale, ma sottolineano l'impegno attivo di Acea nel territorio nel quale è inserita.

Tramite erogazioni liberali, Acea sostiene le fasce più deboli, contribuisce alla ricerca, collabora con istituzioni che si distinguono per il forte impegno nel sociale.

Acea, ormai da alcuni anni, partecipa alla realizzazione di iniziative culturali che si svolgono in numerosi Comuni del territorio laziale (v. box per i principali eventi sostenuti), impegno che si è rinnovato nel 2002 con erogazioni liberali per un importo complessivo di oltre 104.000 Euro (pari a circa un quarto di tutte le erogazioni liberali elargite dall'azienda).

L'illuminazione artistica e monumentale: i principali interventi del 2002

Nuova illuminazione del Colosseo

Illuminazione e rifacimento dell'impianto elettrico al Museo della Resistenza di via Tasso

Illuminazione dei Mercati Traianei

Illuminazione di piazza Esedra

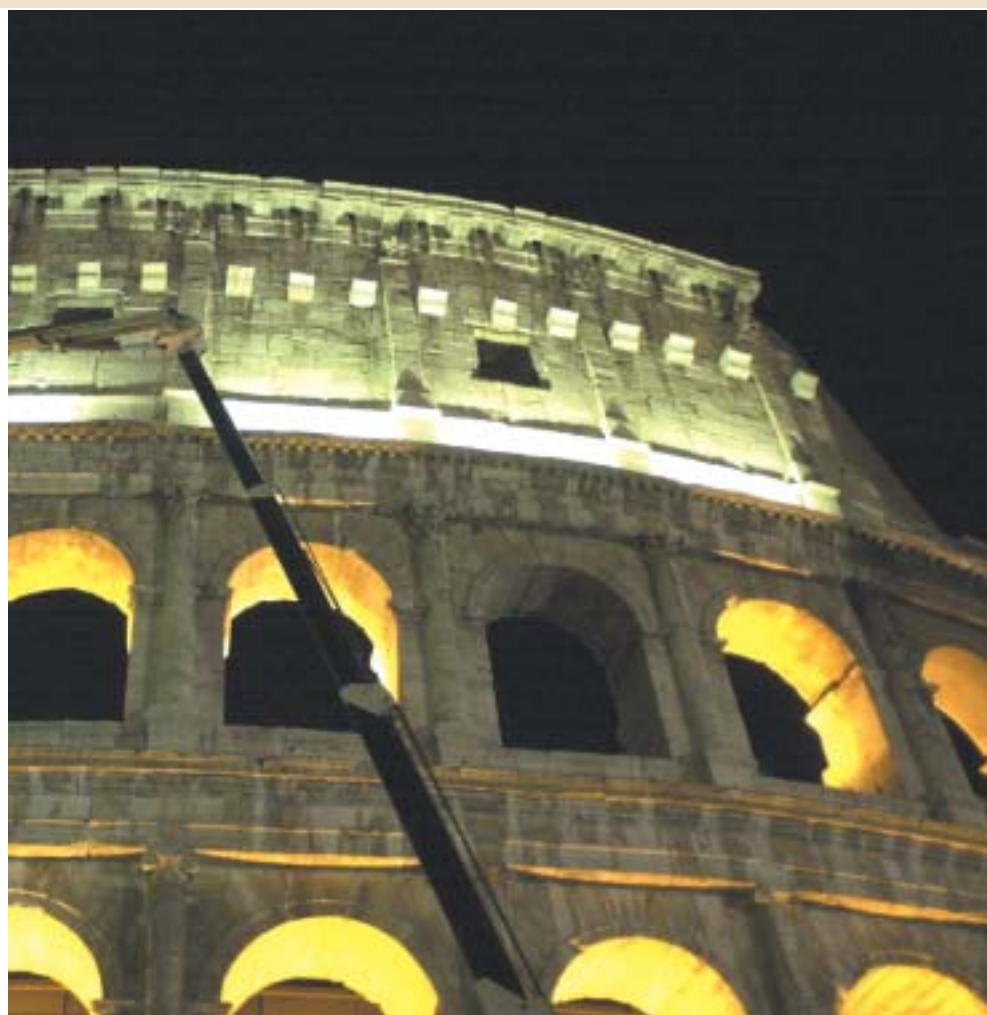
Illuminazione del Campidoglio

Illuminazione di via Veneto e di Porta Pinciana

Illuminazione temporanea dell'Arco di Costantino

Illuminazione temporanea dei Fori imperiali

Illuminazione del Parco del Turismo e dell'area che accoglie la stele fontana del Drei (Eur)



Acea: gli eventi e l'acqua

- sponsor ufficiale del 3° Summit Mondiale per la pace (emergenza acqua)
- sponsor del manifesto per l'anno internazionale dell'acqua (Unesco)
- sponsor di un libro, una mostra fotografica e un laboratorio didattico dedicati all'acqua (Federico Motta editore, in occasione dell'anno internazionale dell'acqua)
- sponsor di due mostre documentarie sull'acqua, in occasione della giornata mondiale dell'alimentazione 2002 (Ministero Affari esteri)
- Tracce nell'acqua (Comuni di Anguillara, Bracciano e Trevignano)

Acea per la cultura e per lo sport

- Estate romana
- "Romaeuropa Festival"
- Eurochocolate 2002
- Maratona di Roma Trofeo Acea
- Fipav Lazio Volley Scuola Trofeo Acea
- Med Film 2002 – Festival Laboratorio
- "I marmi colorati della Roma imperiale" e altre mostre
- Wonderland (didattica ai bambini sull'ambiente e l'uso delle risorse)
- Giffoni Movie Days 2002 (Playtown Roma), in collaborazione con l'Assessorato alle politiche educative e scolastiche del Comune di Roma

Le sponsorizzazioni tecniche

Acea, ogni anno, realizza delle "sponsorizzazioni tecniche", eroga cioè servizi a titolo gratuito per consentire lo svolgersi di particolari eventi e rappresentazioni aperte al pubblico. Nel 2002 si segnalano i contributi, consistenti principalmente nella fornitura di energia elettrica nei siti interessati dalle manifestazioni, all'organizzazione dell'Estate romana, alla Maratona in città, a manifestazioni quali Eurochocolate e a un rilevante numero di eventi legati alla vita di quartiere e proposti dai singoli Municipi di Roma. Le sponsorizzazioni tecniche del 2002 corrispondono a un valore di circa 94.000 Euro. (EC10) (HR14)

Acqua e luce si incontrano a via Veneto

Nell'ambito del progetto che prevede una nuova illuminazione funzionale e artistica a via Veneto e nelle aree limitrofe, lungo il percorso tra Villa Borghese e piazza Barberini sono state individuate alcune strutture architettoniche e naturali da valorizzare. Tra queste la Fontana delle Api e la Fontana del Tritone, capolavoro del Bernini. Per le due fontane è stato studiato un sistema di illuminazione che utilizzerà anche proiettori installati sul fondo dei bacini d'acqua, a luce bianca, creando particolari riflessi di luce.

Acea per la gente

- Adozione a distanza (Dokita Onlus)
- Costruzione fontana monumentale (Ospedale Ass. S. Andrea, Onlus)
- Campionati del mondo judo per disabili (G.S. Fuji Yama)
- Premio Anthai per la solidarietà (v. box)
- Telefono Azzurro
- Minimaraton Race for the cure (Komen Italia)
- III settimana PIT BUS, (Cittadinanzattiva)
- “Più libri, più liberi” (A.I.E.)
- “La scuola adotta un monumento” (ITIS G. Giorgi)
- Concorso: “Nonno raccontami una fiaba” (Casa delle Culture oltre Aniene)
- Concorso: “Il mio quartiere vorrei che fosse” (Ass. Aldo Tozzetti)
- Dono di libri agli alunni (Comune di Trevignano)

Ad Acea il Premio Anthai per la solidarietà (SO4)

L'Associazione Anthai nasce nel 1983, fondata da Giuseppe Trieste, il primo invalido sportivo d'Italia, con l'intento di abbattere le barriere culturali e portare avanti i valori positivi che emergono anche in situazioni di “disagio fisico”.

Nel 2002 Anthai avvia il progetto FIABA – fondo italiano abbattimento barriere architettoniche – quale strumento di coinvolgimento della collettività e delle imprese nella missione dell'Associazione.

Nel 2002 il Premio Anthai per la solidarietà è stato attribuito ad Acea.

Acea per i Comuni del Lazio

- Rieti Danza Festival (Comune di Rieti)
- Infiorata 2002 (Comune di Genzano)
- Concerto per la pace (Comune di Valmontone)
- Festival internazionale del corto (Comune di Mompeo)
- Manifestazioni estive (Comuni di Anguillara, Bracciano, Casaprota, Rocca di Papa)
- Festival Mediterraneo 2002 (Comune di Tivoli)

Comunicazione con i clienti e i cittadini

Acea cerca di migliorare, di anno in anno, la comunicazione con i clienti e la collettività, secondo i criteri dell'efficacia e della trasparenza. Tale interazione, da un lato, contribuisce ad incrementare la qualità dei servizi resi, corrispondendo nel modo migliore alle attese della clientela e, dall'altro, mira a diffondere tra i cittadini la conoscenza del Gruppo e dei comportamenti da esso adottati, in termini di disponibilità e di responsabilità sociale. 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 ad ogni richiesta. A conferma dell'apprezzamento di tale sforzo, dal monitoraggio dell'opinione pubblica svolto dal Comune di Roma, su una base di 1.000 cittadini, risulta che la maggior parte degli intervistati considera Acea un'azienda efficiente e che dispone di personale cortese (v. tabella, p. 54)

con i clienti...

Nel rapporto commerciale con il cliente, Acea cerca di prevenire i reclami, attraverso una chiara informazione in fase di formazione del preventivo, stipula dei contratti e invio delle bollette. (PR3) Ai clienti viene inoltre garantito il rispetto della privacy e a tale principio fa esplicito riferimento la Carta dei Valori adottata dal Gruppo: "Acea è tenuta al rispetto della privacy dei clienti, non divulgando dati personali, economici e di consumo che li riguardano".

Nel 2002, grazie all'impegno per realizzare la progressiva uniformità dei sistemi informativi a supporto dei processi operativi e commerciali, sono state implementate le procedure di rilevazione dei dati e si è giunti all'unificazione del processo di fatturazione per la totalità dei clienti.

Le informazioni e i reclami di tipo amministrativo sono affidati alle cure della società Voinoi, quelli di natura tecnica sono gestiti direttamente dalle unità e dalle società operative.

Per i servizi idrici, le segnalazioni di guasto, che giungono al centralino reclami, trovano risposta immediata da parte della Sala Operativa, in grado di fornire continui aggiornamenti sulla mappa delle sospensioni idriche.

La gestione complessiva dei reclami è coordinata, presso Acea Ato 2, da un'unità dedicata che provvede alla raccolta delle segnalazioni e al loro inserimento in un sistema informativo locale, attraverso il quale esse sono monitorate fino alla soluzione definitiva.

Per intervenire più rapidamente e acquisire informazioni in tempo reale in merito a guasti nel servizio di illuminazione pubblica, Acea ha reso operativo nel marzo 2002 un contact center attivo 24h su 24h (v. numero verde nel box I canali di contatto) e presidiato da operatori dedicati che interloquiscono direttamente con chi chiama. Il contact center riceve mediamente 7.500 chiamate al mese e ad esso vengono convogliate anche le altre segnalazioni di pertinenza giunte attraverso l'utilizzo di altri canali (sito web, e-mail, corrispondenza); nel corso del 2002 la capacità di ricezione è stata già consolidata e potenziata.

L'ufficio corrispondenza, gestito da Voinoi, ha ricevuto, nel corso del 2002, circa 4.800 richieste da parte dei clienti dei servizi elettrico e idrico. A tutti è stata data risposta; in oltre l'80% dei casi, come evidenziato nella tavola "livelli generali di qualità commerciale" a pag 61, la risposta è stata fornita ampiamente entro i 20 giorni lavorativi prescritti dall'AEEG, migliorando³⁸ il risultato raggiunto nel 2001 (soprattutto considerando l'in-

I canali di contatto a disposizione del cliente (31/12/2002)

- Sportelli al pubblico (a Roma - P.le Ostiense e via Assisi - e a Ostia)
- Sito internet www.aceaspa.it; Indirizzo e.mail: webmaster@aceaspa.it
- Per informazioni o stipula di contratti: numero verde 800.130.330 (lun.-ven. 8,30-19)
- Per il pronto intervento segnalazione guasti elettrici: numero verde 800.130.332
- Segnalazione guasti illuminazione pubblica stradale: numero verde 800.130. 336 (contact center)
- Qualità e Carta dei servizi: numero verde 800.130.338
- Per la segnalazione guasti idrici: numero verde 800.130.335 (sala operativa)
- Per i servizi Voinoi e Voinoi card: numero verde 800.130.331

³⁸ 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.

cremento delle richieste che, nel 2001, erano state 4.500). (HR13)

L'ufficio grandi clienti, gestito da Voinoi e istituito nel 2001, costituisce un punto di riferimento per i cosiddetti "utenti istituzionali multicontatori"; nel 2002 ha servito 550 clienti (quali Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, grandi Utilities, Aziende Sanitarie e Università), incrementandone notevolmente il numero rispetto al 2001; l'ufficio assicura la disponibilità di un referente unico per la gestione di tutti gli aspetti del contratto di fornitura (preventivi, lavori, stipula di contratti, riesame delle fatture); ai clienti viene anche fornita consulenza al fine di ottimizzare la forma contrattuale e la modalità di pagamento.

I nuovi contatori digitali a Roma

Avviata nel 2001, è andata avanti in modo più marcato nel 2002 la fase sperimentale dei nuovi contatori digitali.

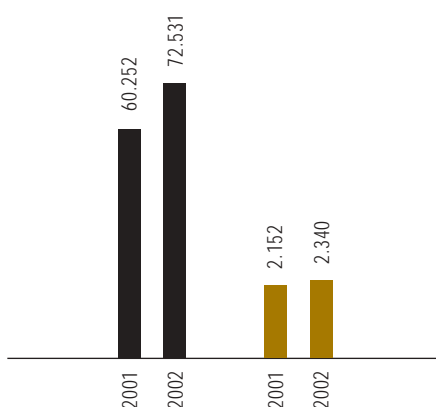
Al vecchio contatore verrà associato un piccolo apparecchio con display (Acea Link), da inserire in una qualunque spina elettrica all'interno dell'abitazione del cliente. Tale apparecchio consentirà al cliente di comunicare con l'azienda e viceversa, visualizzando dati e informazioni: sarà possibile la telelettura dei consumi effettivi, evitando il calcolo su consumi presunti, un avviso sonoro segnalerà il rischio di superamento della potenza consentita (evitando di trovarsi inavvertitamente in sovraccarico e stacco automatico dell'interruttore di corrente).

Acea prevede di installare 1,5 milioni di nuovi contatori nel triennio 2003-2006.

TELESPORTELLO ³⁹	2001	2002	VAR. 2002/2001
CHIAMATE N.	462.634	692.479	+49,7%
RISPOSTE N.	383.087	400.965	+4,7%
RISPOSTE/CHIAMATE %	83	58	-30,1%
TRANSAZIONI CONTRATTUALI N.	52.132	59.007	+13,2%
RIFATTURAZIONI N.	8.120	13.524	+66,6%
TOTALE TRANSAZIONI E RIFATTURAZIONI N.	60.252	72.531	+20,4%
OPERATORI N.	28	31	+10,7%
TRANSAZIONI E RIFATTURAZIONI/OPERATORE N.	2.152	2.340	+8,7%
RISPOSTE/OPERATORE N.	13.682	12.934	-5,5%
ATTESA (SECONDI)	70	192	+174,3%
TEMPO MEDIO DI CONVERSAZIONE (SECONDI)	185	281	51,9%

³⁹ 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.

TRANSAZIONI E RIFATTURAZIONI



- Totale transazioni e rifatturazioni
- Totale transazioni e rifatturazioni per operatore

SPORTELLLO OSTIENSE	2001	2002	VAR. 2002/2001
TRANSAZIONI CONTRATTUALI N.	39.468	49.441	+25,3%
RIFATTURAZIONI N.	9.535	16.280	+70,7%
TOTALE TRANSAZIONI E RIFATTURAZIONI N.	49.781	65.721	+32%
OPERATORI N.	ND	48	
TRANSAZIONI E RIFATTURAZIONI/OPERATORE N.	ND	1.369	

SPORTELLLO E TELESPORTELLLO OSTIENSE	2001	2002	VAR. 2002/2001S
TOTALE TRANSAZIONI CONTRATTUALI N.	91.600	108.448	+18,4%
INCIDENZA TELESPORTELLLO			
SUL TOTALE TRANSAZIONI CONTRATTUALI %	56,4	54,4%	-0,4%

Nel 2002 erano ancora attivi gli sportelli della Direzione Flaminia (già dell'Enel), chiusi definitivamente tra dicembre 2002 e i primi mesi del 2003. Presso la sede di P.le Ostiense sono inoltre rimasti operativi, nel primo semestre, i due sportelli riservati ai clienti in precedenza dell'Enel, attivati nel 2001.

Le operazioni di unificazione dei sistemi informativi e, in generale, il delicato processo di integrazione delle operazioni di front office (conseguente all'acquisizione dei clienti ex Enel) hanno inevitabilmente influito sulle performance verso la clientela: a fronte di un aumento del 50% del numero di chiamate giunte al telesportello si è registrato un significativo incremento del numero di transazioni e rifatturazioni, che hanno a loro volta impattato sui tempi di attesa.

Nonostante i maggiori volumi gestiti, si evidenzia un segnale di efficienza degli operatori del telesportello, aumentati di sole 3 unità: il numero delle operazioni svolte per operatore, infatti, cresce di circa il 9% rispetto al 2001.

Nel 2002 si è dato avvio alla ristrutturazione degli sportelli aperti al pubblico con l'obiettivo di raggiungere un elevato grado di elasticità nell'organizzazione dei servizi, creando team polivalenti che consentano una rotazione tra le diverse funzioni (sportello, telesportello, back office). Le soluzioni organizzative individuate saranno introdotte con gradualità e saranno sostenute da interventi di formazione e di semplificazione procedurale.

Un ampio spazio della bolletta di fatturazione inviata ai clienti viene dedicato alla comunicazione ("messaggi al cliente"). Vi si trovano informazioni utili, quali le diverse modalità di pagamento, la possibilità di rateizzare l'importo dovuto, i tempi e le modalità di comunicazione dei risultati dell'autolettura del contatore, gli orari e le ubicazioni degli sportelli, l'indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite da Acea agli utenti che utilizzano in modo continuativo apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

Il sito web di Acea (www.aceaspa.it), strutturato in modo da garantire una semplice e immediata consultazione, ha uno spazio dedicato all'area commerciale in cui è possibile effettuare gran parte delle operazioni di sportello direttamente on-line. Nell'arco del 2002, è stata rilevata una media compresa tra 3.800 e i 4.200 visitatori al giorno.

... e con i cittadini

Oltre ad offrire i servizi rivolti alla clientela (sportello on-line, Voinoi card, Voinoi card salute, ecc.), e apposite sezioni dedicate agli azionisti e ai fornitori, il sito internet di Acea ha attivato uno spazio destinato all'ascolto del cittadino, per rilevarne opinioni e attese tramite un questionario. (SO1)

Il sito rappresenta un punto di riferimento per avere informazioni generali sul Gruppo e sulle attività aziendali e, inoltre, costanti aggiornamenti tramite news, comunicati e rassegne stampa.

Anche nel 2002 è proseguita la collaborazione tra Acea e il Parco Scientifico Biomedico di Roma San Raffaele, finalizzata allo sviluppo del portale dedicato alla salute, www.clinicum.it (attivo dal 2000), ricco di informazioni a disposizione di chiunque voglia accedere; da quest'anno sono on-line anche i servizi alla persona offerti dalla card Voinoi salute.

Nell'ambito della comunicazione attinente alla responsabilità sociale d'impresa, rivolta, in sostanza, a tutti i portatori d'interesse, Acea ha pubblicato nel 2002 la quarta edizione, riferita all'esercizio 2001, del Bilancio Sociale e del Rapporto Ambientale. Quest'ultimo è stato inoltre corredato da un cd rom, dedicato al Tevere.

L'edizione 2001 dei due documenti è stata stampata complessivamente in 2.600 copie (inclusa una tiratura di 600 copie in lingua inglese), diffuse non solo attraverso un mailing mirato, ma anche in occasione di incontri, convegni, conferenze. Nel sito web del Gruppo è stata inoltre resa disponibile la versione informatica (in pdf) di Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale.

Acea, inoltre, nel 2002 è stata invitata a partecipare a vari convegni e seminari di formazione sul tema della responsabilità sociale d'impresa, avendo l'opportunità di presentare e condividere la propria esperienza.

Tra le iniziative volte a diffondere le attività aziendali e il corretto utilizzo delle risorse, il Gruppo Acea ha partecipato, anche nel 2002, alla manifestazione nazionale Impianti aperti, promossa da Confservizi e Federambiente, per coinvolgere i cittadini sul tema dei servizi pubblici. Nell'ambito di tale manifestazione è stata inaugurata la prima galleria sotterranea polifunzionale, realizzata da Acea in accordo con il Comune di Roma. La galleria, all'avanguardia in materia di sicurezza e sistemi di controllo, si sviluppa per circa 168 metri (tra piazza Albania e piazza di Porta San Paolo) e in essa si trovano le linee pubbliche e private interrato, relative principalmente ai servizi di energia e comunicazione. In occasione di Impianti aperti, infine, Acea ha accolto i visitatori in alcuni impianti di interesse tecnologico e ambientale.

Ogni anno Acea riceve in visita ai propri impianti delegazioni nazionali e internazionali di tecnici, scolaresche e studenti universitari, illustrando il funzionamento delle strutture. Nel 2002 le visite si sono svolte presso la Camera di manovra di Fontana di Trevi, la Centrale di cogenerazione di Tor di Valle, i Depuratori di Roma Nord e di Roma Sud, la Centrale idroelettrica Salisano e altre strutture.

STATISTICHE VISITE AGLI IMPIANTI ACEA - 2002

PAESE	N. VISITE	PERSONE
ITALIA	6	204
ESTERO	7	116
TOTALI	13	320

La contrazione nell'afflusso di persone agli impianti, rispetto agli oltre 5.000 visitatori del 2001, è dovuta principalmente a misure di prevenzione e sicurezza che l'azienda ha ritenuto opportuno applicare.



I valori di riferimento

“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*). (HR4)

La responsabilità sociale verso i fornitori

I principi di *correttezza, equità, trasparenza e non discriminazione* trovano concreta applicazione da parte di Acea nel garantire pari opportunità ai diversi fornitori nel corso dell'esplicazione delle gare. Tra i criteri di selezione, inoltre, Acea conferisce importanza a parametri che attestano i livelli di qualità e di idoneità tecnico-professionale (ad esempio, le certificazioni ISO 9000), il rispetto dell'ambiente (valutazione del ciclo di vita dei materiali) e l'impegno sociale. Attribuendo valore a tali aspetti, Acea contribuisce a stimolare l'efficienza e la responsabilità sociale dei fornitori, che entrano nei processi produttivi del Gruppo, favorendo lo sviluppo del tessuto economico indotto. La gestione Acea della catena di approvvigionamento, attentamente pianificata, consente inoltre ai fornitori di ottimizzare la loro programmazione delle attività.

L'ascolto dei fornitori

Durante le sessioni di ascolto 2002, le associazioni di categoria intervistate non hanno espresso valutazioni indicative in merito alle attese dello stakeholder di riferimento. Pur partecipando costruttivamente al dialogo, infatti, gli interlocutori hanno preferito soffermarsi su altre tematiche. I rappresentanti istituzionali hanno invece sottolineato che Acea può essere considerata un'azienda in grado, per dimensioni e visibilità, di svolgere un'importante azione trainante nei confronti, in particolare, dell'economia e dell'indotto laziale, offrendo garanzie di stabilità e di crescita anche alle aziende fornitrici. Viene giudicato positivamente l'avvio della gestione del sistema idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale, come opportunità di sviluppare occupazione e indotto, grazie al coinvolgimento delle realtà istituzionali ed economiche presenti nel territorio.

I fornitori di Acea

I corrispettivi versati ai fornitori di energia (principalmente a Enel) pesano circa il 64% sugli oneri esterni del Gruppo.

Tra i costi per lavori e servizi, la somma degli oneri per il trasporto di energia, riconosciuti prevalentemente al Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale, e dei costi sostenuti per i lavori in appalto, è pari all'11% degli oneri esterni. Per quanto riguarda i costi per il godimento di beni di terzi, il valore più rilevante è relativo al canone di concessione sui beni idrico ambientali, corrisposto al Comune di Roma. (EC11)

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 funzione dedicata. Tali attività sono svolte per conto delle società del Gruppo, collegate tramite il software gestionale in fase di progressiva implementazione (SAP).

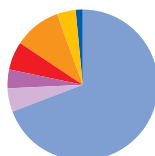
Nel 2002 sono stati evasi oltre 14.000 ordini, per circa 152 milioni di Euro⁴⁰.

Oltre il 43% dell'importo complessivo degli ordini riguarda acquisizioni del settore energia.

Gli oltre 1.500 fornitori di Acea sono spesso aziende leader di settore, ma anche piccole e medie imprese che, attraverso associazioni temporanee (A.T.I.), possono raggiungere i necessari livelli di fatturato.

Si conferma nel 2002 l'impatto positivo generato dalle attività di Acea sul tessuto economico locale: le ditte fornitrici sono prevalentemente ubicate nel territorio romano (49%). (EC11)

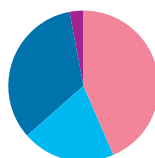
RIPARTIZIONE



■ 69 % Acquisto energia e combustibili
■ 5 % Trasporto energia
■ 4 % Altre materie e merci
■ 6 % Appalti
■ 10 % Altri servizi
■ 4 % Godimento beni di terzi
■ 1 % Oneri diversi di gestione

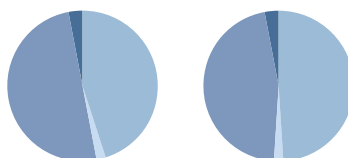
RIPARTIZIONE ORDINI DI ACQUISTO PER SETTORE

Importo 2002 in Euro



■ 43,5 % Energia	€ 65.869.148
■ 20 % Idrico	€ 30.224.413
■ 33,5 % Corporate*	€ 50.708.996
■ 3 % Customer care	€ 4.939.277

LOCALIZZAZIONE DEI FORNITORI



	2001	2002
■ Roma	45 %	49 %
■ Lazio (esclusa Roma)	2 %	2 %
■ Italia (escluso Lazio)	50 %	46 %
■ Estero	3 %	3 %

* I costi Corporate si riferiscono agli ordini di acquisto emessi da Acea SpA esclusi quelli relativi alle attività di natura industriale. Il peso degli ordini emessi dalla capogruppo esprime, oltre alle necessità delle singole funzioni interne, anche quelle relative ai servizi comuni, curati in maniera accentrata nell'interesse di tutto il Gruppo.

⁴⁰ Il dato non include gli acquisti di energia e parte dei servizi e delle spese generali, curati direttamente dalle società/direzioni preposte

Le politiche degli acquisti

Acea SpA cura l'acquisto di merci e servizi e tutti gli aspetti logistici ad essi connessi per conto delle 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. I primi 25 acquisti (superiori a 500 mila Euro), che rappresentano lo 0,2% del numero di ordini, coprono il 32% del valore degli acquisti totali.

La pianificazione, all'interno degli accordi-quadro stipulati con i diversi fornitori, consente inoltre agli approvvigionatori di programmare efficacemente le attività e attivare un processo di consegne "just-in-time".

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. Per quanto concerne gli appalti di lavori, Acea, nel 2002, si è confrontata con alcune associazioni datoriali delle imprese esecutrici per verificare possibili ambiti di miglioramento nella gestione operativa delle gare e degli eventuali subappalti, e per prevenire comportamenti lesivi della concorrenza (SO7). A tal fine è prevista l'introduzione di un codice etico per la disciplina degli appalti. (HR4)

La qualità nella gestione degli approvvigionamenti

Le certificazioni ottenute dalla funzione "Servizi e Tecnologie"

UNI EN ISO 9001 :

- Unità "Normalizzazione e Qualità"
- Direzione "Approvvigionamenti e Logistica"

UNI EN ISO IEC 17025 (Sinal):

- Unità "Normalizzazione e Qualità"

La valutazione dei fornitori

Nella valutazione dei fornitori, oltre ai requisiti previsti dalla legge e quelli di solidità patrimoniale e finanziaria, Acea attribuisce, come accennato, un peso significativo ai parametri di qualità, al rispetto per l'ambiente, alla tutela della sicurezza e ad altri aspetti sociali.

Legalità

I fornitori qualificati da Acea attestano, ai sensi della legislazione vigente, di aver ottemperato agli obblighi fiscali, previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori e l'assenza di condanne o procedimenti penali in capo ai legali rappresentanti.

All'atto dell'emissione degli ordini d'acquisto, i fornitori sono chiamati ad adempiere alle prescrizioni di legge in materia di certificazione antimafia; sono inoltre controllate le eventuali autorizzazioni necessarie per l'esercizio delle attività oggetto dell'incarico.

I capitolati, in base ai quali si svolgono i lavori in appalto, prevedono delle procedure di controllo della regolarità del trattamento del personale delle imprese presenti nei cantieri sotto il profilo degli adempimenti previsti dalle norme vigenti (HR2). La Direzione Lavori, anche con il supporto dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS di Acea), svolge tali controlli sulla base del rilevamento delle presenze del personale e della documentazione fornita dall'impresa appaltatrice; qualora si riscontrino irregolarità, si provvede conformemente alle normative vigenti.(HR3)

Il contenzioso

Si conferma, negli ultimi anni, la notevole riduzione del contenzioso promosso dagli appaltatori, grazie ad una sempre più rigorosa applicazione delle normative nazionali e comunitarie e dei disciplinari di appalto.

I contenziosi instaurati nel 2002 (innanzi alla Magistratura Amministrativa) riguardano tre procedure di gara per l'affidamento di appalti di forniture e servizi:

- 1 Ricorso contro l'annullamento dell'aggiudicazione provvisoria, disposto (da Acea) per mancanza dei requisiti di partecipazione (l'azienda al momento della verifica è risultata priva di un requisito di natura tecnica);
- 2 Ricorso (presentato dalla ditta seconda classificata) per ottenere l'annullamento dell'aggiudicazione a favore di un'offerta anomala;
- 3 Ricorso contro il provvedimento di diniego, da parte di Acea, del diritto di accesso ai documenti di gara (la documentazione non poteva essere mostrata al ricorrente in quanto non richiesta nel bando di gara).

Il primo ricorso è ancora pendente; gli altri procedimenti si sono conclusi con una sentenza di rigetto dell'istanza dell'impresa ricorrente, confermando la legittimità dell'operato societario.

Solidità patrimoniale e capacità tecnica

Acea effettua sui propri fornitori verifiche puntuali, sulla base di parametri oggettivi, inerenti alla capacità finanziaria, oggetto di un costante monitoraggio, e alla capacità tecnica, valutata anche sulla base dell'affidabilità dimostrata nei rapporti precedenti. I controlli sono supportati da accreditate Banche Dati.

Qualità

Al momento dell'iscrizione all'albo il fornitore è tenuto a specificare il possesso di certificazioni ISO 9000 o l'intenzione di conseguirne nell'immediato futuro.

Nelle gare di importo superiore alla soglia comunitaria, la certificazione, se considerata fondamentale per il corretto svolgimento dell'incarico, è richiesta tra i requisiti necessari per la partecipazione; in altri casi, il possesso della certificazione è inserito tra i criteri qualitativi da valutare, insieme al prezzo, per l'individuazione della ditta aggiudicataria.

Tutela ambientale e sicurezza

Acea, attenta ai problemi dell'ambiente, privilegia fin dalla fase di selezione del fornitore, ove possibile, i materiali a basso impatto ambientale. Nel 2002, per esempio, è stata indetta una gara europea per la fornitura di armature stradali, aggiudicata all'offerta economicamente più vantaggiosa: uno dei parametri utilizzati per l'attribuzione del punteggio è stato la "riciclabilità" del materiale impiegato.

Inoltre, nella fase di redazione delle specifiche tecniche, l'unità Normalizzazione richiede che i prodotti forniti siano certificati attraverso marcature specifiche per ciascuna tipologia di materiale.

La tutela della sicurezza dell'utilizzatore e dell'ambiente si esprime sia nella redazione delle specifiche tecniche (norme UNI e CEI), sia nello stoccaggio e smaltimento dei materiali e delle apparecchiature giunti al termine del loro ciclo di vita. E' inoltre verificata la conformità degli imballaggi alle direttive comunitarie e alla legislazione nazionale. I prodotti chimici acquistati, classificati come preparati pericolosi, devono essere corredati da una scheda dei dati di sicurezza del prodotto che contiene un'informativa a tutela dell'utilizzatore. Le schede sono raccolte in un apposito archivio, consultabile sulla rete aziendale, e sono inoltrate alle imprese unitamente alle richieste di offerta.

Aspetti sociali (HR2)

L'art. 5 della legge n. 381/91, modificata dalla legge n. 52/96, stabilisce che per i contratti sotto soglia è possibile, in deroga alla normativa sugli appalti, stipulare direttamente convenzioni con le "cooperative sociali" (finalizzate al reinserimento nel mondo del lavoro di persone appartenenti a categorie svantaggiate). Acea ha pertanto istituito un'apposita classe nell'albo fornitori dedicata a tali cooperative.

IL PERSONALE la forza che è in noi



I valori di riferimento

“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/la collega e a promuovere ed accrescere le qualità professionali e il loro effettivo dispiegamento nel corso dell’attività” (in Carta dei Valori).

“Acea si impegna al rispetto delle pari opportunità tra il personale, favorendo lo sviluppo professionale di ciascuno/la senza alcuna discriminazione; tiene inoltre in debita considerazione le particolari difficoltà cui alcuni/le devono far fronte”.

(in Carta dei Valori). (HR4)

La responsabilità sociale verso il personale

Il comportamento socialmente responsabile di Acea nei confronti del personale è improntato sulla *correttezza, sull’equità, sulla valorizzazione delle risorse* e sulla *trasparenza*.

Tali principi si traducono in una preventiva analisi dei bisogni formativi e in una attenta politica dello sviluppo professionale, volto a rafforzare le competenze distintive, su cui si fondano i vantaggi competitivi, e le competenze di esercizio. Tale atteggiamento favorisce il percorso di crescita dei dipendenti.

Acea garantisce loro pari opportunità e assenza di discriminazioni di sorta. Inoltre, Acea basa la gestione delle risorse sulla politica del consenso alle ragioni d’impresa e intrattiene pertanto uno scambio costante e costruttivo con le organizzazioni sindacali.

La responsabilità sociale dell’azienda si esplica altresì nella tutela della sicurezza sul lavoro e in una mirata formazione in materia.

Per favorire il senso di appartenenza aziendale e la socializzazione tra i dipendenti, Acea dà opportuno spazio alle strutture che favoriscono i momenti di aggregazione extra lavorativa (CRA), e agli strumenti di comunicazione sulla vita aziendale (intranet, AceaNews). Inoltre, l’adozione della Carta dei Valori richiama sia Acea sia i suoi dipendenti a comportamenti di reciproca responsabilità, oltre che alla correttezza verso l’esterno, affinché ciascuno, a qualunque titolo coinvolto nell’organizzazione, acquisisca la consapevolezza di contribuire a titolo personale alla reputazione sociale dell’azienda.

L'ascolto del personale

Nel 2002, nell'ambito del piano di ascolto degli stakeholder, le sessioni rivolte ai dipendenti sono state incentrate sull'analisi di tre macrofattori: economics, valore e ruolo. (3.11) I fattori legati agli "economics" (retribuzione, incentivi, investimenti e piani di sviluppo) sono risultati i più importanti nella scala di valutazione del personale.

Dagli esiti dell'indagine è emersa qualche insoddisfazione in merito alle politiche retributive, considerate svantaggiose per i dipendenti assunti più di recente, mentre viene valutato in termini positivi il sistema di incentivazione, che si vorrebbe più marcatamente legato al lavoro di squadra. Viene messa in luce l'esigenza di piani di sviluppo che incrementino le opportunità di crescita dei dipendenti.

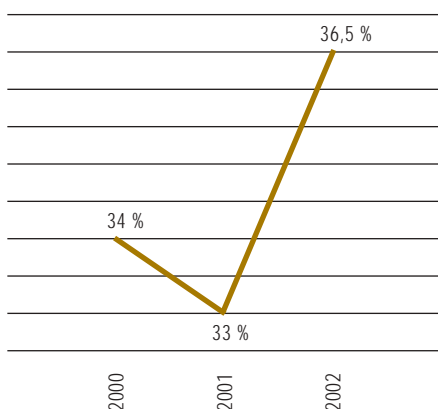
Per quanto concerne gli elementi afferenti al macrofattore "valore", i dipendenti sentono in modo particolare le responsabilità insite nell'erogazione di servizi pubblici; giudicano inoltre non adeguatamente sviluppato, e ne evidenziano la necessità, il senso di coesione interna e di appartenenza. A tal fine, i dipendenti auspicano l'incremento di attività di socializzazione e la diffusione capillare di strumenti comunicativi (quali AceaNews), per diffondere la conoscenza, allargata, delle attività dei diversi settori aziendali.

E' stato, in ogni caso, rilevato e apprezzato lo sforzo già fatto dal Gruppo per rendere la comunicazione interna più efficace ed è considerata positivamente l'adozione della Carta dei Valori, quale strumento utile a rafforzare il senso dei valori aziendali.

Il personale nell'economia del Gruppo

Alla forza lavoro è stato destinato, nel 2002, il 36,5% del Valore Aggiunto, con un aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2001; non si è invece modificato, tra un anno e l'altro, il Valore Aggiunto pro capite.

PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITA ALLE RISORSE UMANE



IN MILIONI DI EURO	2001	2002
SALARI E STIPENDI	148,5	167,81
ACCANTONAMENTI AL FONDO TFR E QUIESCENZA	11,48	13,76
ALTRI COSTI	14,37	15,08
COSTI PER MENSE	5,89	6,38
CRA/ASSISTENZA SANITARIA	2,1	2,2
CONCORSO TARIFFA DIPENDENTI ED EX DIPENDENTI	5,73	5,46
ALTRI	0,65	1,05
TOTALE (EC5)	174,35	196,65
INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO	33%	36,5%
VALORE AGGIUNTO PRO CAPITE ⁴¹	0,04	0,04

⁴¹ Indicatore calcolato dividendo il Valore Aggiunto distribuito al personale per la consistenza media dei dipendenti del Gruppo (area di consolidamento) alla fine di ciascun anno (4.445 unità nel 2001 e 5.035 nel 2002).

Il personale di Acea (LA1)

I dati riportati in seguito, in continuità con le edizioni precedenti, si riferiscono non a tutto il sistema Acea, ma esclusivamente alla capogruppo e alle società da essa scorporate, i cui dipendenti, complessivamente pari a 4.336, rappresentano circa il 90% del totale dei dipendenti del Gruppo (area di consolidamento).

Composizione e turn over

Il numero dei dipendenti è diminuito nel 2002 del 4%, in conseguenza delle risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro attraverso meccanismi di esodo incentivato. La politica di incentivazione all'esodo risponde alle scelte strategiche aziendali, orientate ad allineare la struttura organizzativa (e il costo del lavoro) a standard che consentano di affrontare con successo le evoluzioni dei mercati di riferimento, caratterizzati da crescenti livelli di competizione sui costi.

La forza media è aumentata per effetto dell'integrazione del ramo d'azienda già dell'Enel.

DIPENDENTI ACEA: CARATTERISTICHE ED EVOLUZIONE (LA1)

	2001			2002		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
PERSONALE STABILE A TEMPO INDETERMINATO	3.710	788	4.498	3.533	773	4.306
PERSONALE A TEMPO DETERMINATO	2	1	3	6	3	9
PERSONALE IN FORMAZIONE LAVORO (CFL)	21	14	35	14	7	21
TOTALE	3.733	803	4.536	3.553	783	4.336
DI CUI PART-TIME	5	24	29	7	20	27
ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO	962	215	1.177	50	16	66
ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO	4	0	4	8	3	11
ASSUNZIONI IN FORMAZIONE LAVORO (CFL)	8	2	10	6	6	12
TOTALE ASSUNZIONI (LA2)	974	217	1.191	64	25	89
(DI CUI) ACQUISIZIONI ENEL	877	204	1.081			
(DI CUI) ACQUISIZIONI COMUNE DI ROMA				25	4	29
TRASFORMAZIONI DI CONTRATTO DA CFL A TEMPO INDETERMINATO	30	15	45	14	12	26
CESSAZIONI	146	14	160	243	46	289
FORZA MEDIA	3.341	706	4.047	3.659	799	4.458



Acea al femminile

L'incidenza del personale femminile è in costante crescita: 17,1% nel 2000, 17,7% nel 2001 e 18% nel 2002. Al 31 dicembre 2002 le donne dirigenti sono 6 e rappresentano l'8,5% del totale dei dirigenti, dato in crescita rispetto al 2001 (7,5%). (LA11)

Le donne quadro sono 46 e pesano per il 22% sul totale, dato in forte aumento rispetto al 19% del 2001.

Significativa è anche l'incidenza della componente femminile sul totale dei laureati: 33,5%.

Le numerose trasformazioni intervenute nella struttura organizzativa, i consistenti movimenti di personale in ingresso e in uscita e l'avvio delle società originate dalla joint venture con Electrabel hanno conferito un carattere straordinario alla gestione 2002 delle risorse umane. Le società del Gruppo sono state interessate da un intenso processo di mobilità: gli elevati tassi di turnover riflettono le dinamiche intervenute nel mercato del lavoro interno e nello scambio con quello esterno.

TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (%) (LA2)

TASSO DI TURNOVER	TASSO DI INGRESSO	TASSO DI USCITA
8,5%	2%	6,5%

Pari opportunità (LA10)

Nel 2002 la Commissione pari opportunità (CPO) di Acea si è interfacciata con le analoghe strutture di aziende di servizi operanti sul territorio romano, quali: AMA, Met.Ro., Ferrovie dello Stato, per promuovere iniziative congiunte dirette a realizzare gli obiettivi della legge n. 125/91, in particolare l'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne sul lavoro, mediante l'adozione di iniziative denominate "azioni positive".

La collaborazione avviata ha dato come risultato il progetto denominato "DAVILA" (Donne/Azienda/Vita/Lavoro), promosso da Cispel Services (società consortile di imprese aderenti a Confservizi) per le aziende associate e volto a favorire la presenza femminile in ruoli e aree professionali esposte, talvolta, a situazioni discriminatorie.

Il progetto DAVILA risponde al secondo obiettivo del programma comunitario Obiettivo 2002: "azioni in grado di modificare l'organizzazione del lavoro per promuovere le donne nei livelli, nei ruoli e nelle posizioni di responsabilità, attraverso l'adozione di strategie basate sulla valorizzazione delle competenze femminili e sulla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro".

Nell'ambito delle attività di carattere sociale la CPO ha inoltre proposto ad Acea, in occasione della ricorrenza dell'8 marzo, di aderire alla campagna di solidarietà promossa dall'organizzazione Medici senza frontiere a sostegno delle donne africane: a tal fine, nel 2002 l'azienda ha donato un importo equivalente ad un'ora lavorativa di tutto il personale femminile in forza. In seguito, a favore del progetto è stata promossa una sottoscrizione aperta a tutti, colleghi e colleghe.

Nel corso dell'anno sono stati mantenuti i contatti con i vertici aziendali per promuovere e favorire iniziative sulla specifica materia delle pari opportunità.

Rientra in questo ambito il dialogo intercorso in relazione alla modifica dell'orario di lavoro, in cui si è affermata l'importanza di mantenere uno spazio di flessibilità per conciliare il lavoro con le esigenze della vita familiare.

Politica di reclutamento, strumenti di flessibilità e inquadramento

Nel 2002 ci sono state 89 assunzioni, di cui 29 conseguenti all'acquisizione del ramo d'azienda addetto alla gestione della rete fognaria presso il Comune di Roma.

Il contenimento delle assunzioni risponde all'esigenza di valorizzare, senza dissipazioni, il fattore lavoro disponibile in azienda: inoltre, al di là dei trasferimenti indotti dalle modifiche organizzative (acquisizioni e scorpori), sono stati realizzati numerosi trasferimenti intersocietari, soprattutto per venire incontro a esigenze di più efficace allocazione professionale delle risorse.

Acea, anche nel 2002 ha fatto ricorso a contratti di collaborazione coordinata e continuativa per gestire in modo flessibile, e con il supporto di personale qualificato, progetti specifici. I contratti attivati sono stati 41, contro i 39 del 2001. (LA1)

Lo stage viene utilizzato dal Gruppo come uno strumento per soddisfare esigenze di Enti esterni, Università in primo luogo, che hanno per missione l'erogazione di percorsi di formazione a giovani che, per essere più competitivi al momento dell'inserimento nel mondo del lavoro, hanno bisogno di integrare la formazione teorica ricevuta con l'esperienza diretta, all'interno di un contesto organizzativo tecnicamente e professionalmente evoluto. Gli stage sono pertanto incentrati su specifici progetti formativi, di durata definita, e consistono in attività di ricerca su temi di interesse per Acea e per l'Ente proponente.

A tal proposito si segnalano le convenzioni stipulate con tutte le Università romane (La

PARTECIPANTI A STAGE	42
STAGISTI ASSUNTI	1

Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre, Luiss e Lumsa) e con altri Istituti di ricerca.

L'azienda, infine, collabora da diversi 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 2000/2002 hanno partecipato a tali corsi 18 giovani, 9 dei quali sono stati assunti.

LIVELLI DI INQUADRAMENTO	31/12/2001	31/12/2002
DIRIGENTI	67	72
QUADRI	194	209
IMPIEGATI	2.620	2.471
OPERAI	1.655	1.584
TOTALE	4.536	4.336

Anzianità e istruzione

Si mantiene stabile il livello di istruzione: i laureati e i diplomati rappresentano il 53% delle risorse umane. Per quanto concerne l'età e l'anzianità media, risulta in lieve crescita l'età dei dirigenti e in lieve diminuzione quella dei quadri, cala inoltre di circa un punto percentuale l'anzianità aziendale di questi ultimi.

DIPENDENTI ACEA: SCOLARITÀ, ETÀ E ANZIANITÀ

	2001			2002		
LAUREATI	267	131	398	264	133	397
DIPLOMATI	1.598	431	2.029	1.532	363	1.895
ALTRI	1.868	241	2.109	1.757	287	2.044
TOTALE	3.733	803	4.536	3.553	783	4.336
ETÀ MEDIA	44,6	42,6	44,2	44,7	42,7	44,3
ANZIANITÀ MEDIA	16,7	15,5	16,5	16,7	15,3	16,5
ETÀ MEDIA DIRIGENTI	47	42,1	46,7	47,5	42,7	47,1
ANZIANITÀ MEDIA DIRIGENTI	13,4	16,4	13,6	13,2	14,7	13,3
ETÀ MEDIA QUADRI	45,9	44,6	45,6	45,2	43,4	44,8
ANZIANITÀ MEDIA QUADRI	17,9	16,6	17,6	16,9	15,1	16,5



Ore lavorate e assenze

Nonostante la diminuzione del numero dei dipendenti, crescono le ore ordinarie lavorate (+12%), in conseguenza dell'integrazione del personale ex Enel e, in misura minore, le prestazioni straordinarie (+2,5%).

Aumentano, complessivamente, le giornate di assenza, con particolare riferimento a quelle per sciopero (dati anche i periodi di agitazione sindacale che hanno caratterizzato, a livello nazionale, il 2002).

DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE E GIORNI DI ASSENZA

	2001			2002		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
ORE ORDINARIE LAVORATE	4.838.796	934.842	5.773.638	5.409.982	1.080.218	6.490.200
ORE STRAORDINARIE LAVORATE	653.672	48.293	701.965	676.576	42.942	719.518
TOTALE ORE LAVORATE	5.492.468	983.135	6.475.603	6.086.559	1.123.159	7.209.718
ASSENZE PER MALATTIA (GG.)	37.305	12.822	50.127	42.225	14.453	56.678
ASSENZE PER GRAVIDANZE E POST PARTUM (GG.)	414	4.779	5.193	661	5.855	6.516
ASSENZE PER MOTIVI FAMILIARI (LUTTO, NASCITA FIGLI, MOTIVI SCOLASTICI, ECC.) (GG.)	1.519	655	2.174	2.700	1.202	3.902
ASSENZE PER DONAZIONI SANGUE (GG.)	991	80	1.071	1.293	96	1.389
ASSENZE PER SCIOPERO (GG.)	1.581	344	1.925	3.147	1.149	4.296
PERMESSI SINDACALI (GG.)	4.418	663	5.081	3.840	1.927	5.767
ALTRE ASPETTATIVE	211	22	233	337	109	446
ALTRI MOTIVI (GG.)	7.493	2.876	10.369	5.741	4.156	9.897
TOTALE GIORNATE ASSENZA (ESCLUSE FERIE E INFORTUNI)	53.932	22.241	76.173	59.944	28.947	88.891

La valorizzazione del personale

La valorizzazione dei dipendenti passa attraverso lo sviluppo delle competenze professionali: il vantaggio competitivo deriva sempre più da fattori intangibili come la qualità del management e la capacità di innovare, orientata alla maggiore soddisfazione dei clienti.

La funzione Personale e Organizzazione di Acea ha definito la competenza come la "capacità di agire, trasformando l'insieme delle conoscenze in valore". La competenza, inoltre, non è soggetta, come gli altri fattori tradizionali della produzione, alla legge dei rendimenti decrescenti: pertanto, investire in conoscenza procura guadagni crescenti nel tempo.

Su tale premessa si fonda la politica di Acea, finalizzata a far crescere le competenze distintive, sulle quali si costruisce il vantaggio competitivo, e le competenze di esercizio/funzionamento, che presiedono alla produzione del servizio secondo standard elevati di qualità ed efficienza. In coerenza con tali obiettivi, Acea predispone percorsi di adde-

stramento e formazione e strumenti di sviluppo professionale che fanno leva sulla motivazione e premiano il rapporto competenze/risultati.

Inoltre, nel 2002 è stata elaborata una proposta orientata a introdurre una gestione più flessibile delle prestazioni, per venire incontro alle esigenze degli impiegati che svolgono mansioni di tipo direttivo.

Formazione

Nel 2002, Acea ha avviato l'iter per dotarsi di una procedura gestionale "Formazione, addestramento e aggiornamento professionale". Tale procedura, a partire dall'enunciazione della policy, dovrebbe evidenziare il raccordo tra la formazione, la pianificazione strategica e quella operativa; dovrebbe inoltre formalizzare l'interazione tra l'unità Formazione di Gruppo e le unità Personale delle società controllate nell'individuazione dei bisogni e nella progettazione delle attività formative. (LA17)

La formazione svolta dal Gruppo nel 2002 è stata orientata a soddisfare la domanda interna di miglioramento del livello di competenze negli ambiti amministrativo-gestionale, tecnico-specialistico e linguistico. (LA16)

Inoltre, è stato dedicato ampio spazio alle tematiche legate alla sicurezza sul lavoro, attraverso un articolato processo formativo focalizzato sulle norme e sui comportamenti per operare nel rispetto del D. Lgs. n. 626/94.

Particolare importanza hanno avuto le attività di formazione volte a facilitare la piena integrazione del personale già dell'Enel in Acea Distribuzione, incentrate sulle procedure di sicurezza, sulle nuove implementazioni informatiche (basate sulla piattaforma SAP) e sul reengineering dei processi industriali.

Inoltre, un intervento formativo è stato dedicato ai Quadri candidati a ricoprire il ruolo di responsabili delle Agenzie territoriali.

Per quanto concerne l'area commerciale, l'inserimento in Voinoi di personale proveniente dalla struttura commerciale Enel ha reso necessari interventi sul Sistema informativo utenze (SIU).

L'attività formativa nel settore dei servizi idrici ha avuto come obiettivo principale l'addestramento connesso all'esercizio e alla manutenzione delle reti di distribuzione e degli impianti di depurazione. Una specifica attività formativa è stata dedicata al personale proveniente dal ramo Gestione Fogne del Comune di Roma (27 unità).

L'introduzione di un nuovo Sistema informativo integrato del personale (HRS) ha infine comportato l'addestramento del personale addetto alla sua gestione.

Con particolare riguardo allo sviluppo delle competenze manageriali, nel 2002 sono stati organizzati interventi formativi per 40 Quadri, svolti in forma residenziale, e orientati a rafforzare le capacità organizzative e le competenze distintive.

E' stato inoltre realizzato un progetto denominato "Sviluppo delle competenze a supporto del business", volto a definire il livello potenziale dei Quadri più direttamente investibili a presidio delle iniziative di crescita industriale.

I CORSI DI FORMAZIONE 2002

TIPOLOGIA CORSI	N. CORSI	N. PARTECIPANTI	N. DONNE PARTECIPANTI (STIMA)	N. ORE PRODOTTE	N. ORE FREQUENZA
INFORMATICA	11	157	70	342	2.400
LINGUISTICA	24	24	10	1.070	1.070
TECNICO-SPECIALISTICA	51	241	-	1.262	7.075
MANAGERIALE	11	116	38	207	2.153
AMMINISTRATIVO-GESTIONALE	126	2.436	852	2.936	33.542
SICUREZZA	44	7.141	-	3.812	60.845
TOTALE	267	10.115	970	9.629	107.085

Ogni dipendente ha mediamente ricevuto 24,7 ore di formazione (LA9).

L'incidenza delle donne sui partecipanti ai corsi è pari al 10% del totale; la percentuale supera il 35% se non si tiene conto delle tipologie di corsi tipicamente indirizzati a ruoli "maschili" (tecnico-specialistici e sicurezza).

RIEPILOGO ATTIVITÀ FORMATIVA

	2001	2002
N. CORSI	175	267
N. PARTECIPANTI	3.501	10.115
SPESE PER FORMAZIONE (*) (IN MIGLIAIA DI EURO)	1.374	2.528
COSTO NETTO (IN MIGLIAIA DI EURO)	550(**)	1.024

(*) *costo comprensivo della mancata produzione e della docenza interna*

(**) *dato stimato*

Sicurezza e attività sanitaria

(LA6) Acea SpA ha istituito un Comitato sicurezza, salute e protezione (CSSP), presieduto dall'Amministratore Delegato; ad esso partecipano rappresentanti di tutte le unità produttive⁴² e alcuni esperti esterni. Il CSSP assicura da parte di tutto il Gruppo l'adozione di misure omogenee in materia di prevenzione e garantisce alla protezione civile pronta collaborazione. All'interno delle principali società sono attivi, oltre ai rispettivi servizi di prevenzione e protezione, alcuni gruppi di lavoro, istituiti con l'obiettivo di elaborare le procedure di gestione della sicurezza in base alle specifiche esigenze operative. Il sistema di gestione della sicurezza sarà presto supportato anche da un sistema informativo.

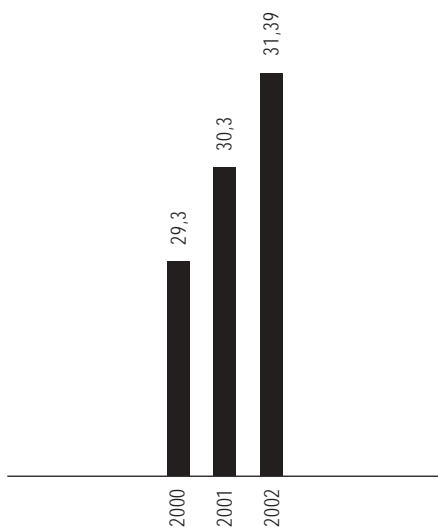
Gli infortuni sul lavoro vengono costantemente registrati e monitorati secondo apposite procedure. (LA5)

Nell'ultimo triennio si riscontra un costante aumento sia dell'indice di gravità (I.G.), espresso dalla durata media delle assenze legate agli infortuni, sia, in misura minore, dell'indice di frequenza degli infortuni (I.F.). (LA7)

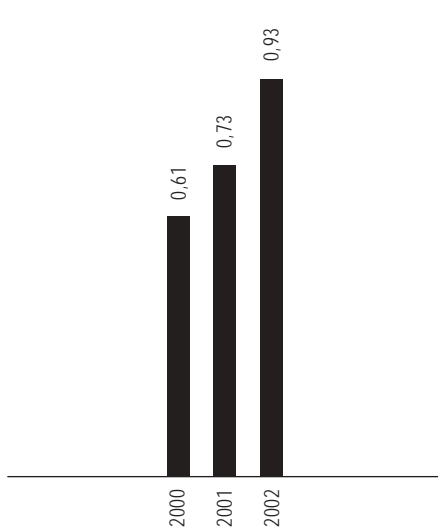
Nel 2002, in particolare, l'indice di frequenza si è attestato a 31,39 e l'indice di gravità a 0,93.

Per rendere possibile il confronto con gli anni precedenti, nel calcolo degli indici non sono stati considerati i 7.500 giorni di assenza, stabiliti convenzionalmente, relativi all'infortunio mortale, verificatosi nel 2002, provocato da un incidente stradale nel quale ha perso la vita un dipendente. L'indice di gravità virtuale sarebbe infatti pari a 1,97.

INDICE DI FREQUENZA



INDICE DI GRAVITÀ



INFORTUNI	2000	2001	2002
		(COMPRESI DIPENDENTI EX ENEL)	
INFORTUNI (N.)	175	196	226
DURATA MEDIA ASSENZE PER INFORTUNI (GG.)	20,8	27,4	29,68
GIORNI TOTALI ASSENZA	3.648	4.724	6.707
GIORNI PROGnosi INIZIALE	1.369	1.502	1.809
INDICE FREQUENZA I.F. (N. INF. X 1.000.000/ORE LAV.)	29,3	30,3	31,39
INDICE GRAVITÀ I.G. (GG. ASSENZA X 1.000/ORE LAV.)	0,61	0,73	0,93

⁴² Si precisa che le unità produttive sono entità determinate ai sensi del D. Lgs. n. 626/94, a capo delle quali sono posti altrettanti "datori di lavoro" (ai quali fanno capo precisi poteri e doveri nel campo della sicurezza e tutela della salute) e che tali entità non necessariamente coincidono con le unità di business e con le altre unità organizzative.

Acea analizza la dinamica degli infortuni a livello di singola unità produttiva, per meglio individuare gli ambiti di intervento.

Il maggior numero di eventi infortunistici si registra nel settore elettrico, seguito dalle attività del ciclo idrico.

Si tratta prevalentemente di eventi accidentali, avvenuti, ad esempio, per scivolamenti (31 casi) o durante la guida di automezzi aziendali (46 casi); infatti, in oltre il 60% di tali eventi, l'analisi non ha evidenziato comportamenti rischiosi.

INFORTUNI 2002 - RIPARTIZIONE PER SETTORI

TIPOLOGIA CORSI	ACEA DISTRIBUZIONE	ACEA ATO 2	HOLDING	ACEA TRASMISSIONE	VOINOI	LABORATORI
INFORTUNI	130	70	21	2	2	1
GIORNI TOTALI ASSENZA	3.467	2.262	798	88	57	36
DURATA MEDIA	26,67	32,31	38	44	28,50	36

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 in materia di sicurezza, del resto, è testimoniata dal numero degli interventi: nel 2002 sono stati organizzati 44 corsi di formazione che hanno coinvolto 7.141 partecipanti (sono stati 19 i corsi svolti nel 2001). (HR11)

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 condiviso con i RLS (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza) (LA15). Il Piano di valutazione realizza una mappatura dei pericoli e dei sistemi di prevenzione connessi alle attività delle unità operative: il documento è depositato presso tutte le società ed è a disposizione dei dipendenti.

Il 1° settembre 2002 è entrata in vigore, ed è stata resa disponibile su intranet, la nuova versione della procedura "Infortuni sul lavoro", nella quale sono state meglio precisate modalità operative e responsabilità dei singoli soggetti interessati e sono state puntualmente riportate in allegato le norme di riferimento.

I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (12 in totale, 6 in rappresentanza dei dipendenti Acea e 6 del personale ex Enel) (LA6), in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. n. 626/94, svolgono un'attenta opera di sensibilizzazione sui temi della sicurezza al fine di ottenere in azienda una crescita culturale, che vada oltre le prescrizioni di legge.

I sopralluoghi effettuati nelle sedi di lavoro, per verificare la tutela della sicurezza, non si limitano agli ambienti e ai processi interni all'azienda ma anche ai cantieri in cui operano le imprese appaltatrici, conformemente alle prescrizioni normative.

(LA12)

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 dipendenti. A partire dal 1° luglio 2002 tali attività, precedentemente gestite da Acea SpA, sono affidate all'unità Sorveglianza Sanitaria, istituita presso Voinoi in considerazione degli sviluppi dei servizi legati alla salute (v. infra, sezione sociale, clienti e collettività).

Nel 2002, la spesa complessiva sostenuta per tali attività è stata di circa 244.000 Euro.

SORVEGLIANZA SANITARIA 2002

AZIENDE	N. DIPENDENTI VISITATI	COSTI DELLE VISITE IN MIGLIAIA DI EURO
SOCIETÀ SCORPORATE	1.498	131,5
ALTRE SOCIETÀ GRUPPO ACEA(*)	369	29,3

(*) Sono compresi anche 85 dipendenti di Confservizi

(LA8)

Acea è attenta alle situazioni di disagio presenti in azienda (alcolismo, tossicodipendenza, invalidità e altre patologie), specie nel caso in cui tali disagi possano determinare rischi legati alla sicurezza nell'ambiente di lavoro. Di conseguenza, l'azienda si sta adoperando, nel rispetto della privacy e in aderenza a quanto previsto dai CCNL, per mettere a disposizione procedure che consentano di utilizzare al meglio le opportunità offerte dalla normativa vigente, anche in relazione all'accompagnamento nelle fasi finali del percorso lavorativo.

Relazioni industriali (LA3 e LA4)

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo Acea è sceso dal 79,7% del 2001 al 71,3% del 2002.

I Contratti collettivi nazionali di lavoro applicati sono il Contratto Unico del settore elettrico e il Contratto Unico gas-acqua. (LA1)

Alle scelte strategiche e alle decisioni manageriali orientate a logiche di controllo efficace ed efficiente del mercato sono seguite intense attività negoziali con le Organizzazioni Sindacali, finalizzate a facilitarne l'implementazione in un complesso quadro concordato di regole e di provvedimenti normativi, retributivi e organizzativi.

Nel settore distribuzione elettrica è proseguito l'impegno, avviato nel 2001, per favorire la migliore **integrazione tra la struttura Acea e quella proveniente dall'Enel**; il percorso è stato agevolato dal rispetto della clausola di salvaguardia sociale e ha prodotto intese specifiche sulle modalità di conservazione e di armonizzazione dei trattamenti collettivi in ingresso.

Ciò ha anche favorito l'avvio delle **Agenzie territoriali**, funzionali all'ottimizzazione dell'esercizio operativo della rete di distribuzione elettrica.

Analogamente, nella costituzione delle società frutto della **joint venture con Electrabel**, l'accordo con le OOSS ha consentito di finalizzare positivamente gli apporti

(professionali, tecnologici e commerciali) di Acea al ciclo industriale di produzione, acquisto e vendita di energia elettrica affidato alla partnership.

Anche in area idrica, la politica del consenso strutturato ha accompagnato e favorito il programma di **acquisizione della gestione dei reflui e della rete fognaria romana**.

Nel 2002, Acea ha razionalizzato, con successo, **il regime degli orari di lavoro**; l'accordo è stato preceduto da numerose occasioni di confronto fra le parti sociali in materia di organizzazione del lavoro.

Il nuovo sistema, in vigore dal 1° gennaio 2003, prevede l'estensione a tutto il personale delle società del Gruppo di articolazioni dell'orario settimanale su 38 ore, in coerenza con i contratti di riferimento. Ciò ha determinato il superamento dei precedenti regimi differenziati, derivanti dalla diversità delle aree contrattuali e dei contesti aziendali di provenienza, e una maggiore adesione degli orari di lavoro alle esigenze di servizio. È inoltre attesa, oltre al prevedibile contenimento dei costi per gli straordinari, una crescita dell'efficacia delle prestazioni per effetto dell'aumento della fascia di compresenza.

I dipendenti sono stati invitati ad esprimere la loro opinione in merito alla validità dell'accordo raggiunto dalle Organizzazioni Sindacali e a scegliere, attraverso un referendum, tra diverse ipotesi di articolazione dell'orario; il 57% dei votanti ha espresso una valutazione positiva dell'accordo.

Il Contratto unico per gas e acqua

Dopo il contratto di lavoro per il settore elettrico, anche i settori del gas e dell'acqua sono giunti, nel 2002, al Contratto unico, che sostituisce i precedenti contratti: Federgasacqua, Antigas, Anfida e Assogas-Federestrattiva.

Tra le principali novità introdotte si citano quelle riguardanti le attività commerciali (vendita, call center e altri servizi al cliente), quelle che impattano sul sistema delle relazioni industriali e quelle di natura prettamente sociale.

Il Contratto prevede diritti di informazione, in particolare sulla politica industriale, sull'andamento economico e produttivo, sulle assunzioni, gli appalti, le ristrutturazioni, la formazione e la sicurezza.

Dal punto di vista sociale, il Contratto, oltre ad argomenti consueti come le pari opportunità, disciplina nuove fattispecie: lavoratori stranieri, volontariato sociale, adozioni e affidamenti, malati irreversibili o di lunga durata, tossicodipendenti, etilisti, Aids, portatori di handicap.

Il contenzioso

Per quanto riguarda le controversie concernenti le revisioni d'inquadramento si conferma la linea di tendenza degli ultimi anni, che esprime una moderata - ma progressiva - contrazione del numero delle cause promosse. Gli esiti dei giudizi già pendenti attestano una sostanziale legittimità della posizione assunta da Acea, atteso che circa il 70% delle decisioni intervenute nel corso del 2002 hanno avuto esito favorevole all'azienda.

Le cause promosse dai dipendenti cessati dal servizio, relative al ricalcolo delle competenze di fine lavoro (indennità di anzianità, tfr, ecc.), hanno subito una drastica riduzione. Nel corso dell'anno, peraltro, la Corte di Cassazione è intervenuta sulla materia (sent. n. 8232/02) e si è pronunciata in modo favorevole ad Acea. In seguito a tale pronuncia, il Tribunale del Lavoro di Roma ha disposto la riunione dei numerosi giudizi pendenti in primo grado, presumibilmente al fine di decidere univocamente i medesimi, anche alla luce del principio sancito dalla Cassazione.

Fondo Pegaso 2002 (LA12)

L'attività del Fondo Pegaso, costituito su base volontaria per assicurare copertura pensionistica aggiuntiva ai dipendenti delle aziende che applicano i CCNL Federelettrica e Federgasacqua, ha proseguito nel 2002 l'attività di raccolta e promozione delle adesioni. Il 23 aprile 2002 è stato approvato, per tener conto di nuove disposizioni di legge, il vigente Statuto di Pegaso ove sono indicate, tra l'altro, le modalità di recesso dal Fondo, le forme di riscatto degli importi versati e la possibilità di versare contributi volontari aggiuntivi senza alcun limite.

Al 31 dicembre l'asset gestito dal Fondo è investito per il 70% in titoli obbligazionari e il resto in azioni e depositi.

Alla stessa data risultano iscritti al Fondo Pegaso 2.052 dipendenti del Gruppo, con un incremento di 15 unità rispetto ai 2.037 iscritti del 2001.

Attività sociali (HR5)**I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI**

	2001	2002
SOCI CHE HANNO USUFRUITO DI SERVIZI TURISTICI	1.340	1.580
SOCI CHE HANNO PARTECIPATO AD INIZIATIVE SPORTIVE	810	1.370
SOCI CHE HANNO USUFRUITO DI CONTRIBUTI PER ATTIVITÀ SPORTIVE	230	360
RAGAZZI CHE HANNO USUFRUITO DEI CENTRI ESTIVI	330	280
RAGAZZI CHE HANNO USUFRUITO DELLE VACANZE STUDIO	32	60
SOCI INTERESSATI A RATEI ASSICURATIVI	1.850	1.700
SOCI INTERESSATI A RATEI PER ACQUISTI	310	155
SOCI ISCRITTI AL T.C.I.	115	80
SOCI PARTECIPANTI A VISITE CULTURALI	720	900
SOCI INTERESSATI AD ATTIVITÀ TEATRALI	420	750
NUMERO DI RIMBORSI ASSICURATIVI DI TIPO ASSISTENZIALE	552	571
SOCI ISCRITTI A SERVIZI POLISPECIALISTICI	370	380
SOCI FRUITORI DELLE CONVENZIONI CON LABORATORI CLINICI	600	605
SOCI CHE HANNO BENEFICIATO DEL "DONO DELLA BEFANA"	1.250	1.100

Nel 2002, il Circolo ricreativo aziendale (CRA) ha potuto beneficiare di contributi associativi pari a circa 1.950 migliaia di Euro, destinati all'organizzazione di attività ricreative e assistenziali; i ricavi derivanti dallo sfruttamento delle strutture sportive, inoltre, ammontano a circa 73 migliaia di Euro.

I soci del Circolo ricreativo aziendale sono aumentati nel 2002, arrivando a 3.375.

Presso il sito aziendale Acea di Valleranello è stata attivata una sede decentrata del CRA, con le medesime competenze della Sede centrale.

Attività culturali e turistiche

Accanto alle consuete attività culturali, svolte all'esterno (visite guidate a siti ed esposizioni artistiche; fruizione di spettacoli teatrali e musicali), nel 2002 il CRA ha dato vita ad una serie di iniziative (arte, montagna, nautica, pesca, ecc.) organizzate dai soci e dai loro familiari. (HR5)

Il CRA mette a disposizione spazi dove i dipendenti possono esprimere la propria creatività e condividere abilità e conoscenze, senza finalità di lucro.

Nel 2002 si è notevolmente incrementato l'interesse per la partecipazione a viaggi e offerte vacanze, in Italia e all'estero, individuali e di gruppo.

Il CRA Acea e la solidarietà

- il CRA annualmente, assegna un contributo alle spese che la Comunità di S. Egidio sostiene per il cenone di Natale offerto ai poveri della città
- sono stati versati contributi a favore dell'Associazione volontaria Peter Pan, che si occupa dell'alloggio per i familiari dei bambini malati tumorali
- attraverso la donazione di un'ora in busta paga, è stato destinato un contributo a favore dei bambini portatori di Aids e delle loro madri in Mozambico
- è stato destinato un contributo di circa 5.000 Euro per le necessità dei soci portatori di handicap (supporti, rimborsi, indagini cliniche, ecc.).

Sport e promozioni per i ragazzi

L'attività sportiva per adulti è proseguita anche nel 2002 e da giugno a settembre la piscina del Circolo è stata aperta ai soci e agli esterni.

La politica di decentramento prevede il rimborso delle spese sostenute per l'utilizzo dei numerosi punti verdi (centri estivi) e dei centri sportivi posti al di fuori del centro cittadino.

Per i figli dei soci sono stati organizzati corsi di lingua inglese presso la struttura di Rivisondoli, in Abruzzo, e settimane di soggiorno in Gran Bretagna.

Le spese per "il dono della Befana" ai figli dei dipendenti (fino al compimento di 9 anni) sono ammontate a 34.000 Euro.

Associazione Medaglie d'oro

L'Associazione delle Medaglie d'oro riunisce circa 1.600 iscritti; ne fanno parte coloro che hanno lavorato almeno 25 anni in Acea, pensionati e simpatizzanti che vogliono continuare, attraverso l'Associazione, a mantenere vivo il senso di appartenenza all'azienda.

Le principali attività e manifestazioni realizzate dall'Associazione sono state:

- l'assegnazione di Borse di Studio, volte ad incentivare i laureati che hanno presentato tesi di laurea su argomenti riguardanti le imprese di pubblici servizi e i diplomati di scuole superiori e medie che hanno ottenuto un'ottima votazione;
- due giornate sociali, nel corso delle quali sono state previste alcune premiazioni.

L'ANMIC Acea (LA12)

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 della tutela e del rispetto dei diritti degli associati, fornendo agli stessi attività di servizio. In totale nel 2002, gli iscritti all'ANMIC sono stati 88, confermando il trend di crescita degli ultimi anni.

2001:	49 DIPENDENTI	17 FAMILIARI	5 PENSIONATI	71 ISCRITTI
2002:	60 DIPENDENTI	19 FAMILIARI	9 PENSIONATI	88 ISCRITTI

Per quanto concerne l'applicazione dell'accordo sul nuovo orario di lavoro, le parti si sono impegnate a costruire forme e progetti tesi ad agevolare l'assolvimento delle cure parentali e la tutela delle situazioni di svantaggio sociale, riconosciute dalle leggi n.104/92 e n.53/2000. Pertanto, a tali dipendenti è stata garantita una corsia preferenziale per la fruizione di ore di prestazione straordinaria accantonate su base annua, di ferie e permessi orari e, in caso di spostamenti di sede, l'agevolazione per ottenere trasferimenti nelle sedi più vicine al proprio domicilio. Nel 2002 il CRA aziendale, come sopra accennato, ha stanziato un contributo straordinario in favore dei portatori di handicap, per consentire l'acquisto delle necessarie strumentazioni sanitarie.

L'ANMIC per il 2003 - anno dedicato all'invalido - si sta adoperando affinché, nell'ambito dei prossimi accordi con il CRA, sia incrementata la quota sanitaria erogata per ogni dipendente riconosciuto invalido civile. Continua inoltre l'impegno dell'Associazione per l'eliminazione delle barriere architettoniche, per lo sportello handicap e la partecipazione di rappresentanza alla vita aziendale e sindacale a tutela degli iscritti.

Comunicazione interna

Acea, nel 2002 ha affinato e potenziato i due principali strumenti di comunicazione rivolta ai dipendenti: il portale Intranet e l'house organ AceaNews.

In entrambi è stato inserito uno spazio dedicato alla ricerca di personale interno, a disposizione delle società del Gruppo.

Nel mensile **AceaNews**, la finestra alimentata dalla funzione Personale e Organizzazione presenta, inoltre, le principali novità in tema di formazione, organizzazione, sicurezza, relazioni industriali e scambi attivati con interlocutori di rilievo, quali le Università. La sezione corrispondenza presenta lettere e segnalazioni di colleghi o di soggetti esterni che si pongono in relazione con l'azienda, per sollevare argomenti di riflessione su temi, spesso, a forte valenza sociale: nel mese di giugno, per esempio, è stata pubblicata una lettera con cui il movimento Cittadinanzattiva ha richiamato l'attenzione sulle modifiche all'art. 118 della Costituzione, che aprono la strada all'iniziativa dei cittadini in attività di interesse generale. Talvolta AceaNews offre occasione per intrattenere veri e propri dibattiti come è avvenuto, nel 2002, tra le Organizzazioni Sindacali in merito al cambiamento dell'orario di lavoro, o tra azienda e RLS in tema di sicurezza.

Il **portale Intranet**, recentemente ristrutturato per renderne più agevole la consultazione, rappresenta una vetrina permanente in cui il dipendente può reperire facilmente ogni genere di informazione aziendale, dagli ordini di servizio ai numeri di telefono, dai Bilanci alle novità legislative, dalla rassegna stampa alle procedure per la sicurezza.

Nel 2002, oltre al già citato spazio per la ricerca di personale, sono state inserite le istruzioni relative alle linee guida di corporate identity (modulistica, loghi, colori, ecc. che definiscono l'immagine aziendale) e le informazioni, presenti anche sul sito aziendale, relative a progetti di natura sociale o che prevedono adempimenti di legge, quale, ad esempio, l'iniziativa "caldaie sicure".

GLI AZIONISTI E I FINANZIATORI

la fiducia crea valore



I valori di riferimento

“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).

La responsabilità sociale verso azionisti e finanziatori

Acea esplica la propria responsabilità sociale nei confronti degli azionisti, nel rispetto dei principi di equità e trasparenza. Ciò si traduce concretamente nell’attenzione ad una comunicazione solerte, efficace ed esauriente. Nel 2002, Acea, tramite l’ufficio Investor Relations, ha organizzato numerosi incontri con la comunità finanziaria, orientati ad un costante aggiornamento sull’andamento economico e sugli eventi principali della vita del Gruppo.

In risposta alle aspettative degli investitori istituzionali, inoltre, Acea ha introdotto, a partire dall’esercizio 2000 e per la durata di un quinquennio, un Piano di incentivazione a lungo termine (stock option plan), finalizzato ad allineare gli interessi dei manager del Gruppo agli obiettivi di lungo periodo degli azionisti.

Le regole di governance, adottate dal Gruppo, prevedono particolare attenzione anche verso gli azionisti di minoranza, come dimostrano le facilitazioni previste per l’attività di raccolta deleghe e le modalità di intervento in Assemblea.

Acea, nonostante le difficoltà che si sono evidenziate nel corso dell’esercizio 2002, ha confermato la solidità dei rapporti intrapresi con il sistema creditizio italiano ed estero, lasciando prevedere prospettive positive sulle quali fondare il sostegno dei futuri piani di investimento del Gruppo.

La responsabilità sociale di Acea nei confronti degli azionisti si manifesta altresì nelle scrupolose risposte che l’azienda fornisce alle indagini effettuate dagli analisti della “finanza etica”, facendo crescere la fiducia riposta nel Gruppo da parte degli investitori interessati a valorizzare le buone performance socio-ambientali.

L’ascolto di azionisti e investitori

Nelle sessioni di ascolto del 2002, le interviste rivolte allo stakeholder “azionisti” sono state incentrate sulla valutazione di tre macrofattori: valore, identità aziendale, fiducia.

I fattori che impattano sulla crescita del valore aziendale sono risultati quelli con il maggior peso nella scala di valutazione degli azionisti; in particolare, viene attribuito rilievo agli interventi rivolti al recupero di efficienza, considerata fonte prioritaria di redditività. Tra gli altri fattori che impattano sul “valore”, ve ne sono alcuni, legati alla forte regolamentazione dei settori di core business, che suscitano qualche preoccupazione, pur esulando dalla responsabilità aziendale diretta. Una valutazione positiva è stata espressa sulla struttura patrimoniale, essendo Acea, nel periodo delle interviste, l’unica Public Utility locale ad avere un rating.

Per quanto riguarda l'identità aziendale, gli azionisti hanno mostrato apprezzamento per l'attitudine di Acea al radicamento territoriale, quale elemento di fidelizzazione del cliente, e per la politica di alleanze industriali, quale opportunità di acquisire nuove competenze e rafforzare le posizioni di mercato.

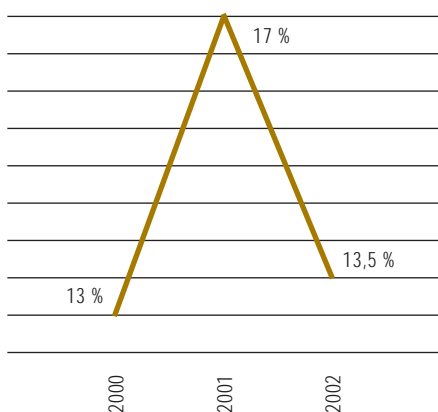
Tra i fattori di dettaglio valutati entro il macrofattore "fiducia", ha raccolto particolare consenso l'attività di comunicazione svolta da Acea nei confronti del mondo finanziario; gli azionisti ritengono che la comunicazione sia più efficace, trasparente e tempestiva rispetto al passato.

Il giudizio, nel suo complesso, si conferma positivo, poiché gli elementi di debolezza maggiore, pur rilevati, non vengono attribuiti a inadempienze del Gruppo, bensì ad aspetti strutturali dei business nei quali Acea opera.

Gli azionisti e i finanziatori nell'economia del Gruppo

Alla remunerazione dei finanziatori è stato destinato il 13,5% del Valore Aggiunto; la riduzione, rispetto al dato del 2001, è da attribuirsi alla mancata distribuzione di dividendi agli azionisti di Acea SpA, solo parzialmente compensata dall'aumento degli interessi riconosciuti sul capitale di terzi.

PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITA AGLI AZIONISTI E AI FINANZIATORI



IN MILIONI DI EURO	2001	2002
UTILE DISTRIBUITO	38,24	0
ONERI FINANZIARI	55,68	71,80
UTILE DI TERZI	(1,95)	1,16
TOTALE	91,97	72,96
INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO	17%	13,5%

GLI INDICATORI 2002 (EC7)

	2002
EBITDA (IN MILIONI DI EURO)	294
EBITDA/VALORE DELLA PRODUZIONE(%)	22,4%
EV(*)/EBITDA	5,1
MEDIA DI SETTORE (ESCLUSA ACEA)	7,7

Fonte: Presentazione del 28 marzo 2003 "Gruppo Acea, Risultati al 31 dicembre 2002 e Piano economico finanziario 2003-2006"

(*) L'indice EV (enterprise value) è calcolato, sulla base della quotazione del 25/3/03, con la formula seguente: capitalizzazione di Borsa + posizione finanziaria netta. Il basso valore dell'indicatore EV/EBITDA, rispetto alla media di settore, testimonia le ampie possibilità di recupero del titolo Acea, confermandone la natura di "buon investimento".

I soci di Acea SpA

L'azionista di maggioranza di Acea SpA è il Comune di Roma che detiene il 51% del capitale sociale. Il 49% del capitale è a disposizione dei mercati finanziari, con un vincolo di possesso pari al 3% (art.6 dello Statuto).

I dipendenti azionisti, 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 2002, l'APA si è avvalsa delle facilitazioni per la raccolta delle deleghe previste dall'articolo 13 dello Statuto sociale di Acea SpA: "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 comunicazione e lo svolgimento dell'attività di raccolta di deleghe".

Il regolamento assembleare, inoltre, prevede il diritto degli azionisti non solo di intervenire in seno all'assemblea, ma anche di replicare alle risposte dell'azienda.

AMMONTARE E COMPOSIZIONE DEL CAPITALE SOCIALE DI ACEA SPA AL 31/12/2002

CAPITALE SOCIALE (IN MIGLIAIA DI EURO)	1.098.899
COMUNE DI ROMA	51%
MERCATO INDISTINTO	47%
UNIONE GENERALE IMMOBILIARE	2%
CAPITALIZZAZIONE IN BORSA AL 31/12 (IN MILIONI DI EURO)	897

Le altre società quotate: Acquedotto De Ferrari Galliera e Nicolay

	ADFG	Nicolay
N. azioni	Ordinarie: 22.376.852	Ordinarie: 13.418.832
	Risparmio: 15.063.148	-
Utile 2002 (in Euro)	4.873.709	1.433.123
Dividendo (in Euro)	Ordinarie: 2.586.434,83 (*)	Ordinarie: 1.180.857
	Risparmio: 1.822.640,91	-
Euro per azione	Ordinarie: 0,116	Ordinarie: 0,088
	Risparmio: 0,121	-

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

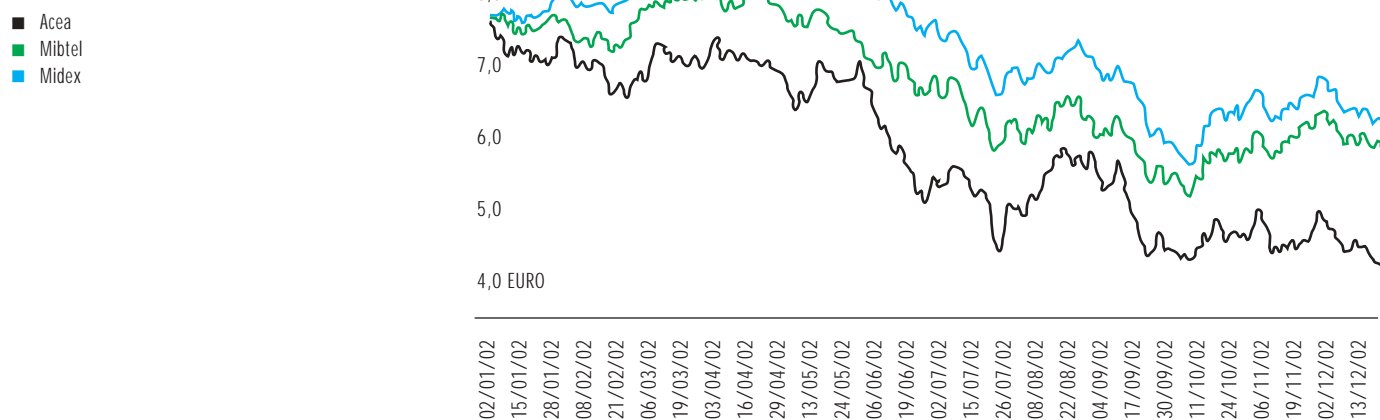
Investor Relations

L'andamento del titolo Acea in Borsa

In un anno non facile per i mercati finanziari internazionali, il settore Utility italiano ha scontato anche le preoccupazioni derivanti dalle incertezze del quadro normativo di riferimento, dai provvedimenti dell'AEEG in ambito tariffario, dalle valutazioni conservative del settore delle telecomunicazioni da parte degli analisti e dal provvedimento del 6 giugno 2002 della Commissione europea sui presunti aiuti dello Stato a favore delle imprese a prevalente capitale pubblico⁴³. Il titolo Acea il 31 dicembre 2002 ha registrato un prezzo di riferimento pari a 4,210 Euro (capitalizzazione: 897 milioni di Euro). Il valore massimo di 7,563 Euro è stato raggiunto il 3 gennaio mentre il valore minimo di 4,177 Euro il 27 dicembre. I volumi medi degli scambi giornalieri del 2002 sono stati pari a 260.740 (347.463 nel 2001).

Si riporta di seguito il grafico normalizzato sull'andamento del titolo Acea e degli indici di Borsa.

ANDAMENTO DEL TITOLO ACEA
E DEGLI INDICI DI BORSA



Nel 2002, l'ufficio Investor Relations ha mantenuto rapporti continuativi con la comunità finanziaria organizzando sia incontri one-to-one che allargati, nonché diverse conference call in occasione degli eventi più rilevanti della vita del Gruppo (comunicazione dei risultati annuali e infrannuali, joint venture con Electrabel, estensione dell'Ambito Territoriale Ottimale ai 111 comuni della provincia di Roma).

⁴³ Per informazioni su quest'ultimo punto, si veda Bilancio di Acea Spa e bilancio consolidato del Gruppo Acea, pag. 74 e 75.

Nel 2002 Credit Suisse F.B., BPL Santander e Finnat hanno iniziato la copertura del titolo.

Si sono intensificati i contatti con gli analisti e i gestori di fondi impegnati a valutare i titoli quotati e a comporre i loro portafogli anche sulla base delle performance sociali e ambientali delle aziende ("finanza etica"). Nel 2002, Acea è stata valutata da alcune importanti agenzie di rating italiane ed estere, quali Avanzi, EIRIS (UK) e SAM Research (CH). Sulla base dello screening socio-ambientale effettuato da Avanzi, nel mese di novembre il titolo Acea è stato ammesso nel good stock della rivista Vita, specializzata in etica e finanza.

Acea e il sistema creditizio

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA IN MIGLIAIA DI EURO	31/12/2001	31/12/2002
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA A MEDIO/LUNGO TERMINE	(822.112)	(771.493)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA A BREVE TERMINE	(217.674)	(11.141)
TOTALE POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(1.039.786)	(782.634)
TOTALE PATRIMONIO NETTO	1.338.292	1.255.932

Evoluzione della posizione finanziaria netta

La posizione finanziaria netta fa registrare un miglioramento di circa 257 milioni di Euro, risultando al 31/12/2002 pari a circa 783 milioni di Euro contro i circa 1.040 milioni di Euro dell'esercizio precedente.

Tale risultato positivo è riconducibile principalmente all'incremento delle attività finanziarie a breve, mediante impiego dei proventi derivanti dalla cessione delle quote azionarie delle società oggetto della partnership con Electrabel in operazioni di pronti contro termine

A tale fattore va aggiunta un'ulteriore riduzione dell'esposizione a breve verso il sistema bancario di oltre 50 milioni di Euro, quale prosecuzione del processo di correlazione, in termini di scadenza, tra fonti e impieghi.

Principali operazioni con il sistema creditizio

Nel 2002, il Consorzio costituito, su base paritetica, da Energia Italiana SpA e da EblAcea SpA (società veicolo partecipata da Acea ed Electrabel) si è aggiudicato la gara per l'acquisto della società di produzione di energia elettrica Interpower SpA (ora Tirreno Power), la terza Genco privatizzata dall'Enel.

Sebbene l'acquisizione si sia definita, tecnicamente, nel gennaio 2003, la seconda parte del 2002 è stata dedicata all'ideazione e all'implementazione del finanziamento, di 900 milioni di Euro, di tipo non recourse (preservando cioè gli sponsor dall'eventualità di azioni di regresso nei loro confronti), concesso da un pool di banche straniere e italiane e destinato a supportare, tra l'altro, l'acquisizione e il repowering delle centrali elettriche possedute da Interpower (rapporto debt to equity pari a circa 47 : 53)⁴⁴.

⁴⁴ La proporzione tra capitale di debito e capitale proprio è di 53 a 47, un rapporto ottimale, considerata l'entità dell'operazione.

L'operazione ha previsto la combinazione di finanziamenti a breve (della durata massima di 18 mesi meno 1 giorno) e a medio termine, con una durata complessiva di 7 anni dalla data della stipula dei finanziamenti a breve.

Tale strutturazione implica che le banche che hanno sottoscritto il finanziamento a breve siano impegnate a rendere disponibili i finanziamenti a medio-lungo termine, consentendo agli sponsor di evitare il rischio di rifinanziamento.

Acea, attraverso il lavoro dell'unità Finanza, ha fortemente contribuito (pur in un contesto di mercato non favorevole) al buon esito del finanziamento, mettendo a frutto la positiva esperienza maturata nel 2001, con riferimento alla fideiussione bancaria di circa 542 milioni di Euro a garanzia del finanziamento della Cassa Depositi e Prestiti per l'acquisizione della rete di distribuzione romana dell'Enel.

In questo modo, Acea ha consolidato ulteriormente i propri rapporti con il sistema creditizio italiano ed estero. L'intensificarsi delle relazioni con tale sistema consentirà, per il futuro, in un'ottica di ottimizzazione del profilo di debito, di esplorare strumenti finanziari orientati a supportare i piani di investimento e a liberare risorse che contribuiscano ai risultati di Gruppo.

Rapporti con le Agenzie di rating

L'Agenzia di rating Standard & Poor's ha ritenuto opportuno, nel 2002, rinviare ai primi mesi del 2003 il monitoraggio del merito creditizio di Acea (rating confermato per il 2001 al prestigioso livello AA-), per valutare con maggior dettaglio l'eventuale impatto finanziario dell'acquisizione di Interpower, e, soprattutto, per ultimare gli approfondimenti a valle dell'implementazione della partnership con Electrabel, integrando tali valutazioni con la presentazione del Business Plan del Gruppo e con i dati di Bilancio 2002.

Analoga impostazione è stata adottata dall'Agenzia Fitch (rating a medio-lungo termine A+).

Standard & Poor's ha comunque verificato e confermato l'adeguatezza della liquidità di Acea: il *Liquidity Report* evidenziava linee bancarie disponibili pari a circa 760 milioni di Euro.



I valori di riferimento

Acea, nei suoi rapporti con lo stakeholder impresa e con le varie Istituzioni, con le quali è chiamata, a diversi livelli, ad interagire, si riferisce ai principi di trasparenza e correttezza ed opera in coerenza con gli orientamenti imprenditoriali espressi nella *Missione del Gruppo*.

“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).

“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).

La responsabilità sociale verso l’impresa e le Istituzioni

La peculiare natura dei servizi erogati dal Gruppo Acea (energia e acqua), essenziali per il contesto sociale, favorisce la costruttiva interazione sia con i diversi soggetti istituzionali preposti alla regolazione e al controllo del settore, sia con gli enti rappresentativi degli interessi delle collettività servite.

Il dialogo responsabile con le Istituzioni, inoltre, si realizza anche in ambiti nei quali Acea è ormai interlocutore privilegiato, grazie alle peculiari competenze acquisite (collaborazioni alla ricerca; pianificazione di interventi di emergenza e sicurezza) o, ancora, tale dialogo si manifesta con efficacia dove interessi d’impresa e beneficio del contesto sociale convergono (piano di risanamento idro-sanitario delle borgate; interventi di pubblica illuminazione in aree periferiche, ecc.).

In questa prospettiva, l’assunzione da parte di Acea del ruolo di impresa socialmente responsabile e attiva sul territorio si è coniugata, nel tempo, sia con le finalità di crescita imprenditoriale sia con le esigenze di una gestione sostenibile, da un lato attenta alla creazione di valore, dall’altro, orientata a sviluppare un uso razionale ed efficiente delle risorse, e al miglioramento delle performance sociali e ambientali. Di tale assunzione di responsabilità Acea tiene conto, sia nelle strategie imprenditoriali sia nella pianificazione degli investimenti.

Sulla base di tali considerazioni, e in discontinuità con le precedenti edizioni di Bilancio Sociale, si è ritenuto opportuno trattare in maniera congiunta le politiche a beneficio dell’impresa e i rapporti con le Istituzioni.

L'ascolto delle Istituzioni

I rappresentanti delle diverse Istituzioni sono stati ascoltati sui tre macrofattori – qualità, servizio pubblico/ riforma degli assetti, investimenti/progetti – articolati in fattori di dettaglio.

Anche nel 2002 si è confermata una valutazione sostanzialmente positiva dell'azienda e, in generale, del livello qualitativo dei servizi erogati. In proposito, viene auspicato un maggior impegno nell'acquisizione e applicazione di nuove tecnologie, per migliorare ulteriormente la qualità dei servizi.

In particolare, sono state apprezzate le iniziative di comunicazione, considerate più efficaci rispetto al passato, e, tra queste, anche il Bilancio Sociale, ritenuto un valido strumento per rendere note le performance socio-ambientali di Acea.

Quanto agli investimenti, molti interlocutori ritengono essenziale che il Gruppo investa nei settori tradizionali di core business, incrementando le iniziative che rispondono alle esigenze del territorio, sia in termini logistici (decentramento uffici, maggiore attenzione alle periferie) sia di valorizzazione del contesto urbano. Vengono valutate in modo molto positivo le partnership industriali (con particolare riferimento alla joint venture con Electrabel) e lo sviluppo del mercato, anche all'estero.

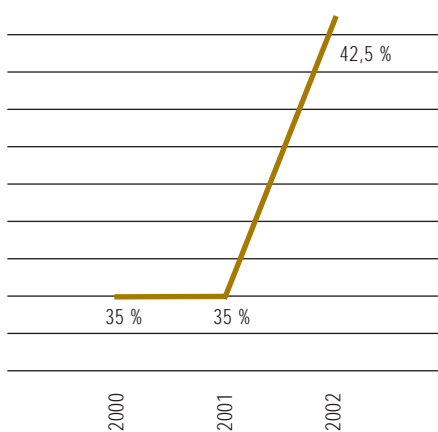
E' auspicata, inoltre, la prosecuzione del buon rapporto di sinergia tra Acea e gli enti locali, in occasione dell'avvio della gestione del Sistema idrico integrato nell'ATO 2.

E' stata, infine, apprezzata la collaborazione con le Istituzioni preposte alla sicurezza, che giudicano l'azienda affidabile.

Il Valore Aggiunto distribuito all'impresa

All'impresa è stato destinato il 42,5% del Valore Aggiunto, dato in crescita rispetto al 2002 in conseguenza dei maggiori investimenti e dei prudenziali accantonamenti effettuati.

PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITA ALL'IMPRESA



IN MILIONI DI EURO	2001	2002
AMMORTAMENTI	123,97	144,14
SVALUTAZIONI	7,37	6,03
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	6,56	186,76
UTILE NON DISTRIBUITO (EC7)	47,56	(107,98)
TOTALE	185,46	228,95
INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO	35%	42,5%

Gli investimenti

Nel 2002 Acea ha realizzato investimenti per circa 146 milioni di Euro. Gli investimenti di Acea hanno evidenti impatti sulla qualità della vita e, per certi aspetti, sui diritti umani dei cittadini, poiché sono finalizzati a rendere disponibili nel modo più equo possibile servizi essenziali; basti pensare ai risvolti del servizio idrico e dell'illuminazione pubblica in termini di igiene, salute e sicurezza. (HR2)

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER SOCIETÀ (IN MILIONI DI EURO)

SOCIETÀ	INVESTIMENTI 2001	INVESTIMENTI 2002
ACEA SPA	16,74	14,65
ACEA DISTRIBUZIONE SPA	88,31	64,89
ACEA TRASMISSIONE SPA	0,09	0,18
ACEA ATO 2 SPA	30,45	50,53
VOINOI SPA	7,66	4,06
LABORATORI SPA	0,32	0,33
SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEAELECTRABEL	-	0,31
ALTRE SOCIETÀ	27,43	11,49
TOTALE GRUPPO ACEA	171,00	146,44

Gli investimenti del settore produzione energia sono riferiti principalmente a lavori eseguiti sulle Centrali e sulla rete primaria di distribuzione del calore; si segnala inoltre l'acquisizione di E.Co.Int. srl volta alla realizzazione e gestione di impianti di generazione da fonte eolica.

Gli investimenti relativi all'attività di distribuzione 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 (cresciuti del 68% rispetto al 2001) 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 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 41 milioni di Euro).

Per quanto riguarda il settore idrico, gli investimenti di Acea Ato2 sono cresciuti di oltre il 60%: essi si riferiscono al valore di avviamento relativo alla rete fognaria conferita dal Comune di Roma, ai lavori di ampliamento delle condotte idriche e agli interventi sugli impianti di depurazione, anche a riduzione degli impatti ambientali. Si segnalano inoltre gli interventi a protezione delle sorgenti.

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

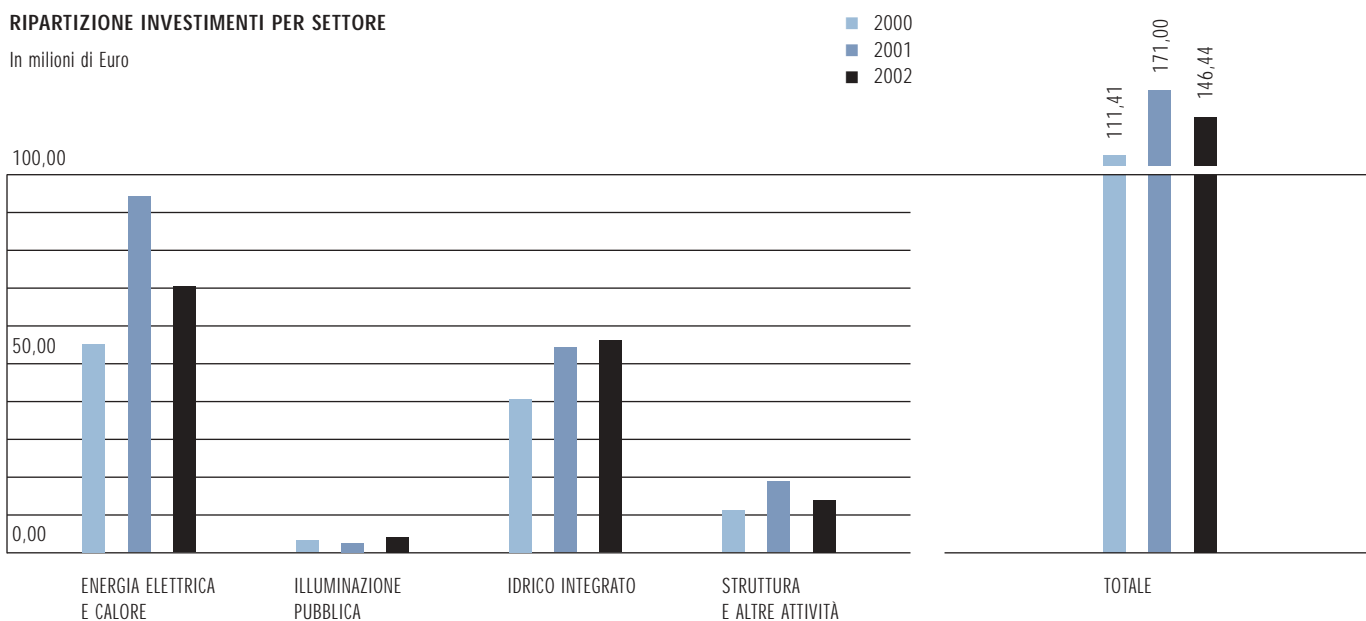
terzi). I lavori espletati nel 2002 per conto del Comune di Roma hanno riguardato principalmente l'ampliamento delle reti nell'ambito del piano di risanamento idrico (sono stati eseguiti lavori di costruzione di reti idriche per circa 20 km e di reti fognarie per circa 24 km).

La peruviana Agua Azul ha contribuito agli investimenti del settore idrico con un importo di oltre 4 milioni di Euro⁴⁵. Gli investimenti delle società genovesi (circa 3 milioni di Euro) si sono concentrati sulla rete di distribuzione idrica e le prese stradali per gli impianti di erogazione di acqua⁴⁶.

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

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER SETTORE

In milioni di Euro



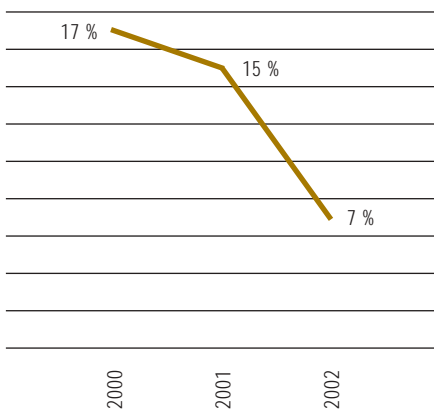
⁴⁵ Per maggiori dettagli sugli interventi del Gruppo Acea all'estero vedi allegato.

⁴⁶ Per maggiori dettagli v. allegato sulle società genovesi.

Il Valore Aggiunto distribuito alle Istituzioni

Alle Istituzioni è stato destinato il 7% del Valore Aggiunto, valore dimezzato rispetto al 2001 a seguito degli effetti generati dai meccanismi di calcolo delle imposte dirette.

PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITA ALLE ISTITUZIONI



IN MILIONI DI EURO	2001	2002
IMPOSTE DIRETTE (EC8)	29,21	(20,96)
ONERI SOCIALI	50,90	54,03
IMPOSTE INDIRETTE E PATRIMONIALI (EC8)	6,20	5,24
QUOTE ASSOCIATIVE	1,53	1,72
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO (EC10)	(9,39)	(1,11)
TOTALE	78,45	38,92
INCIDENZA SUL VALORE AGGIUNTO	15%	7%

Il dialogo con le Istituzioni

La gestione dei rapporti con le Istituzioni è affidata alle cure dell'unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate di Acea SpA, che riporta al Presidente. Obiettivo prioritario di tale attività è il monitoraggio delle evoluzioni dello scenario normativo e la partecipazione attiva ai dibattiti e alle consultazioni promossi dagli organismi competenti, nei settori di riferimento del Gruppo. (SO3)

In merito ai servizi erogati, Acea interagisce con le autorità di settore e i Ministeri competenti, che svolgono attività di regolazione e controllo. Per i servizi elettrici le principali istituzioni di riferimento sono l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, il Ministero delle attività produttive e gli attori del mercato elettrico introdotti dal "Decreto Bersani", siano essi già operativi, come il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN), ovvero avviati verso una piena operatività, come il Gestore del Mercato Elettrico (GME).

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 la Regione Lazio. E' inoltre da evidenziare che, con la progressiva attuazione della Legge Galli, il Gruppo Acea interagisce strettamente a livello locale con le autorità alle quali la legge ha demandato una funzione di regolazione e di controllo del servizio, è il caso delle Autorità d'Ambito istituite negli Ambiti Territoriali Ottimali di interesse del Gruppo.

Per la migliore realizzazione degli interventi di illuminazione artistica monumentale, settore nel quale Acea ha maturato negli ultimi anni un'esperienza di rilievo, l'azienda collabora con le Soprintendenze e gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico.

Infine, Acea offre piena disponibilità alla Prefettura e ai Ministeri competenti, per le atti-

tività di vigilanza e prevenzione legate ai settori nei quali il Gruppo opera, nonché per la pianificazione di interventi in situazioni di emergenza finalizzati a garantire adeguati livelli di sicurezza della collettività.

Acea collabora strettamente anche 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 dei lavoratori – per 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.

Con il Comune di Roma, quale titolare dei servizi erogati alla collettività locale, e con l'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici locali del Comune stesso, organismo che opera a supporto dell'amministrazione capitolina, Acea intrattiene un dialogo costante, finalizzato al miglioramento dei servizi erogati.

A livello internazionale, Acea interagisce con organizzazioni, come la Banca Mondiale, che operano per supportare lo sviluppo dei Paesi emergenti, al fine di garantire la disponibilità della risorsa acqua a un numero crescente di persone.

Acea e il 3° Summit mondiale dei Premi Nobel per la Pace: emergenza acqua

Il 19 e 20 ottobre 2002 si è svolto a Roma il 3° Summit mondiale dei premi Nobel per la Pace, organizzato dalla Fondazione Gorbaciov e patrocinato dal Comune di Roma. Acea, principale operatore italiano nell'industria dell'acqua, ha scelto di essere partner dell'evento che ha affrontato, tra l'altro, il tema dell'emergenza idrica, questione di sempre più evidente rilievo internazionale.

Il Presidente di Acea, Fulvio Vento, intervenendo nel dibattito, ha messo in risalto il ruolo positivo svolto dai soggetti privati e la necessità di sostenere i crescenti investimenti, indispensabili per affrontare efficacemente i delicati problemi del settore. E' in quest'ottica che si inquadrano gli interventi di Acea in America Latina e nel bacino del Mediterraneo.



Le attività di ricerca

Acea Ato 2, con il supporto della società LaboratoRI e della UdB Sviluppo Ingegneria Ambiente, sviluppa progetti di ricerca in collaborazione con gli Enti pubblici locali ed altri importanti Istituti.

Con la Regione Lazio, in particolare, si è proceduto alla redazione di un piano di individuazione delle aree di salvaguardia delle sorgenti per mantenere e tutelare le caratteristiche qualitative dell'acqua potabile. E' stato inoltre redatto un piano generale per la gestione delle aree di salvaguardia che comprende anche la proposta di area di salvaguardia per la sorgente Acquoria e la proposta di revisione per l'area di salvaguardia della sorgente Capore.

LaboratoRI, in particolare, ha avviato una ricerca relativa alla rimozione dei virus nei processi di trattamento delle acque reflue, attuata su finanziamenti del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca scientifica (MIUR), ed un'altra sullo sviluppo di metodologie e studi della contaminazione dei terreni e degli alimenti da attività antropogeniche, finanziata dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (MiPaF), in partenariato con l'Istituto Nutrizionale delle Piante e altri istituti. Si sono infine avviati contratti di ricerca con l'Istituto Zooprofilattico di Teramo.

Nel 2002, Acea ha confermato la propria adesione a importanti centri di ricerca ed enti di normalizzazione, attivi nei settori di riferimento. Si ricordano, in particolare: l'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi, l'istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF), che ha istituito un Osservatorio "Energia e grandi consumatori", l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI), il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e l'Istituto Unificazione Italiano (UNI). Acea ha inoltre proseguito la collaborazione con l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI); quest'ultima, attiva nel campo dell'illuminotecnica, organizza anche corsi di aggiornamento e visite presso i siti monumentali finalizzati all'illustrazione tecnica di particolari impianti.



Acea con INSEAD per la Sustainability Balanced Scorecard

La Scuola internazionale di management di Fontainebleau (Parigi), INSEAD, attraverso il suo Centro per la gestione delle risorse ambientali (CMER) si propone di fornire un contributo alle crescenti esigenze, manifestate dalle imprese, di dotarsi di strumenti per integrare gli aspetti relativi alla sostenibilità con le strategie aziendali.

L'obiettivo del progetto promosso nel 2001 da INSEAD, cui Acea ha aderito insieme ad altri partner internazionali, è adattare in chiave di sostenibilità 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.

Acea, aderendo al progetto "Sustainability Balanced Scorecard" si propone di raggiungere, in un periodo di due anni, i seguenti obiettivi:

- sperimentare l'applicazione di questo strumento in un'area pilota (unità di business Illuminazione pubblica);
- partecipare ad una ricerca internazionale insieme ad altri partner (EDF e LVMH) al fine di formare un club di imprese attive sul fronte della sostenibilità, che favorisca lo scambio di informazioni e promuova la diffusione dei risultati conseguiti;
- partecipare al processo di apprendimento di questo efficace strumento di gestione, da applicare, se ritenuto opportuno, anche ad altre realtà aziendali.

E' prevista nel novembre 2003 una conferenza di presentazione dei risultati.

In maratona... con Sodalitas

Si è svolta nel 2002 la "maratona europea per la responsabilità sociale d'impresa", promossa da CSR (Corporate Social Responsibility) Europe, in collaborazione con la Commissione europea, per sensibilizzare le imprese ad adottare comportamenti sostenibili.

Sodalitas, insieme con il Comitato promotore, al quale ha aderito anche Acea, ha organizzato la tappa italiana della "maratona" che ha coinvolto diverse città e ha trovato prestigiosa conclusione in un convegno svoltosi a Milano (febbraio 2003), con la partecipazione di circa 400 imprese.



GLI OBIETTIVI SOCIALI

OBIETTIVI SOCIALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Dotare gli stakeholder di strumenti di verifica e controllo sull'effettiva applicazione della Carta dei Valori	Diffondere la conoscenza della Carta dei Valori	Distribuzione della Carta dei Valori a tutti i dipendenti e stakeholder istituzionali (circa 6.000 copie) Sondaggio di prima percezione della Carta dei Valori	Tutti gli stakeholder
Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Rendere operativo il Comitato etico	Individuazione dei membri del Comitato etico	
	Potenziare/formalizzare l'organizzazione in materia di governance	Adozione del Codice di comportamento in materia di Internal Dealing Istituzione del Direttore Generale	
	Formalizzazione di incarichi per il governo della responsabilità sociale d'Impresa		
Migliorare la qualità dei processi	Integrare e completare il sistema di Gruppo per la gestione della qualità	Costituzione del modulo dell'Assicurazione della Qualità (approccio per processi)	Clienti/Collettività/Istituzioni
	Implementare un Sistema certificato di gestione integrato (SGI) Qualità, Ambiente e Sicurezza in Holding (e nelle principali soc. del Gruppo)	Avvio della selezione del consulente di supporto al progetto SGI in Holding	
Offrire a tutti i clienti un servizio di distribuzione energia elettrica nell'ottica del miglioramento continuo	Migliorare i parametri di continuità (riduzione interruzioni riferibili all'esercente)	Potenziamento e ammodernamento impianti (v. tabelle di riferimento e commenti in sezione sociale -clienti e collettività)	
	Migliorare i livelli specifici e generali di qualità commerciale (AEEG)		
	Migliorare i livelli generali di qualità commerciale (AEEG)		

IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE AMBIENTALE

ALLEGATI

OBIETTIVI SOCIALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Offrire a tutti i clienti un servizio idrico integrato di qualità	Ampliare la disponibilità del servizio idrico integrato nell'ATO2 - Lazio centrale	Consolidamento e ampliamento del servizio nei Comuni diversi da Roma (bonifica reti e applicazione assetto idrico ottimale)	Clienti/Collettività/Istituzioni
		Piano risanamento idrosanitario delle Borgate Romane: completamento progettazione esecutiva e realizzazione di 20 km rete idrica e 24 km rete fognaria	
	Migliorare l'affidabilità e l'efficienza degli impianti	Risanamento galleria collettive sorgenti Peschiera e prove di funzionalità	
		Realizzazione di una condotta adduttrice per la zona Eur	
Ottimizzare modalità di esercizio e manutenzione rete		Ultimazione dei 16 nuovi punti di registrazione della pressione Comune di Monterotondo e piena operatività dei 456 punti totali	
		Espansione del telecontrollo sui centri idrici	
Ottimizzare l'efficienza della depurazione		Caratterizzazione dei reflui fognari	
		Potenziamento del telecontrollo negli impianti di depurazione	
		Ampliamento del comparto di sedimentazione primaria nell'impianto di Roma sud	
	Disciplinare la gestione del servizio a garanzia del cliente	Predisposizione e approvazione della nuova <i>Carta dei Servizi</i> per l'idrico (Conferenza Sindaci)	

GLI OBIETTIVI SOCIALI

OBIETTIVI SOCIALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Offrire a tutti i clienti un servizio di Illuminazione pubblica che, a partire dal contratto con il Comune di Roma, risponda alle effettive esigenze dei cittadini	Restituire affidabilità e sicurezza alle parti obsolete	Manutenzione straordinaria sulla rete e sugli impianti IP	Clienti/Collettività/Istituzioni
	Garantire sicurezza strade	Riaccensione delle lampade (circa 160 strade al mese, media 22 lampade/strada)	
	Rendere più efficaci gli interventi di riparazione guasti d'illuminazione	Realizzazione impianti sperimentali telecontrollo punti luce (3.500 lampade) Attivazione del contact center (7.500 chiamate medie mese)	
Valorizzazione del contesto urbano e delle infrastrutture	Sviluppare collaborazione / partnership con la P.A. a beneficio del territorio	Focus group con i cittadini ("ascolto stakeholder" in collaborazione con i Municipi)	
		Interventi IP monumentale (vedi dettagli in sezione sociale)	
Contributo al welfare	Consolidare l'engagement nelle comunità di riferimento	Sponsorizzazione eventi Interventi di Solidarietà	
Innovazione dei servizi erogati	Migliorare la fatturazione (calcolo consumi effettivi)	Aumento dei contatori digitali telegestiti (elettricità)	
Estensione della RSI alla catena della fornitura	Migliorare la qualità delle forniture	Estensione percorso di certificazione di qualità della funzione preposta alla gestione degli approvvigionamenti: unità Acquisti, unità Pianificazione acquisti e accreditamento, unità Laboratori	Fornitori
	Assicurare l'eticità degli appaltatori (anche in relazione alla L. n. 231)	Progettazione del <i>Codice etico degli appalti</i>	

IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE AMBIENTALE

ALLEGATI

OBIETTIVI SOCIALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Valorizzazione delle risorse	Potenziare le competenze per adeguarle alle trasformazioni del Gruppo	Organizzati 267 corsi di formazione (+53%) di cui 47% amministrativo-gestionali	Personale
	Definire una politica della formazione	Redazione della procedura gestionale "Formazione, addestramento e aggiornamento professionale"	
	Promuovere la mobilità intra-Gruppo	Attivazione di una funzione dedicata e di nuovi canali informativi	
Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso	Finalizzare le negoziazioni sindacali al raggiungimento di soluzioni condivise	Razionalizzazione orario di lavoro	
		Integrazione Enel-Acea	
		Avvio Agenzie	
		Joint venture Acea/Electrabel	
Sicurezza degli ambienti di lavoro	Potenziare la comunicazione e la sensibilizzazione in materia di sicurezza	Rinnovo della procedura "infortuni sul lavoro" e diffusione della conoscenza (intranet)	
		Corsi di formazione su sicurezza: 44 (+132%), 7.141 partecipanti	
Sostegno al valore del titolo	Sostenere un'efficace comunicazione con analisti e investitori	Realizzazione di road show e conference call	Azionisti e Finanziatori
	Intensificare dei rapporti con gli analisti di "finanza etica"	Finalizzazione del rating dell'analista Avanzi e inclusione nel good stock di "etica e finanza" di Vita	

SOCIAL

CORE

ADDITIONAL

PRATICHE DEL LAVORO

Employment

LA1 Classificazione della forza lavoro, se possibile per Regione /Paese (tipologia di contratto, comprese collaborazioni e interinale)	pag 82, 84, 91	LA12 Benefici addizionali (assist. sanitaria, handicap, istruzione, fondi pensione, ecc.)	pag 91, 93, 95
--	----------------	---	----------------

LA2 Creazione di lavoro e turnover per Regione/Paese	pag 82-83		
--	-----------	--	--

Labour/management Relations

LA3 Sindacalizzazione, contrattazione collettiva	pag 91	LA 13 Previsioni circa la formale partecipazione dei lavoratori nella gestione (inclusa corporate governance)	dato non ancora disponibile
--	--------	---	-----------------------------

LA4 Politiche di negoziazione	pag 91		
-------------------------------	--------	--	--

Health & Safety

LA5 Pratiche di registrazione infortuni sul lavoro (eventuale relazione con Codice ILO)	pag 89	LA14 Evidenza di sostanziale aderenza alle Linee guida ILO per sistemi di gestione sicurezza sul lavoro	dato non ancora disponibile
---	--------	---	-----------------------------

LA6 Descrizione comitati per la salute e sicurezza (compresi rappresentanti dei lavoratori) e proporzione della forza lavoro coperta dai comitati)	pag 89-90	LA15 Accordi con i Sindacati o altre rappresentanze riguardo alla salute e sicurezza (percentuale di copertura)	pag 90
--	-----------	---	--------

LA7 Indicatori infortuni (compresi lavoratori in sub-appalto)	pag 89 (solo dipendenti Acea)		
---	-------------------------------	--	--

LA8 Descrizione di politiche o programmi per HIV/AIDS	pag 91		
---	--------	--	--

Training and education

LA9 Ore medie/anno di formazione per lavoratore (distinzione per categoria)	pag 88 (distinzione per categoria n.d.)	LA16 Programmi a supporto dell'impiegabilità e per gestire la conclusione della carriera	pag 87 i primi, previsti i secondi
---	---	--	------------------------------------

		LA17 Politiche e programmi per gestire le capacità o per la formazione continua	pag 87
--	--	---	--------

Diversity and Opportunity

LA10 Politiche e programmi per le pari opportunità e sistemi di monitoraggio sui risultati	pag 83		
--	--------	--	--

LA11 Composizione del top management e degli organismi di corporate governance (CdA), evidenziando il sesso e altri appropriati indicatori di diversità	pag 34, 83		
---	------------	--	--

IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE AMBIENTALE

ALLEGATI

SOCIAL

CORE

ADDITIONAL

DIRITTI UMANI

Diversity and Opportunity

HR1 Politiche, strutture e procedure per gestire gli aspetti di diritti umani rilevanti per le attività, meccanismi e risultati. Grado di adesione alle Convenzioni ILO sui Diritti umani fondamentali e sulla Dichiarazione Universale	non applicabile al perimetro di riferimento GRI (fatte salve le previsioni della <i>Carta dei Valori</i>)	HR8 Formazione sui temi dei diritti umani	prevista formazione sui contenuti della <i>Carta dei Valori</i>
---	--	---	---

HR2 Impatti sui diritti umani degli investimenti (inclusa selezione fornitori e sub-appaltatori)	pag 78-79, 104		
--	----------------	--	--

HR3 politiche e procedure per valutare e indirizzare la performance dei diritti umani nella catena della fornitura (sistemi di monitoraggio e risultati)	pag 78		
--	--------	--	--

Not discrimination

HR4 Politiche e procedure per prevenire ogni forma di discriminazione nelle attività	pag 46, 78, 79		
--	----------------	--	--

Freedom of Assoc. & Collective Bargaining

HR5 Politiche per la libertà di associazione (estensione a prescindere dalle normative locali)	pag 93		
--	--------	--	--

Child labour

HR6 Politiche che escludono il lavoro minorile come definito dalla Convenzione ILO 138, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	non applicabili e ritenute non necessarie		
---	---	--	--

Forced and compulsory labor

HR7 Politiche per prevenire il lavoro forzato e gli esodi obbligatori, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	non applicabili e ritenute non necessarie		
--	---	--	--

Disciplinary practice

HR9 procedimenti disciplinari anche in tema di diritti umani (istanze e processi)	nessuno
---	---------

HR10 politiche anti-ritorsione, sistemi confidenziali per accogliere le rimostranze dei dipendenti	previste dalla <i>Carta dei Valori</i> ma non ancora operative
--	--

SOCIAL

CORE

ADDITIONAL

DIRITTI UMANI

Security practices

HR11 Formazione sulla sicurezza (security) del personale pag 90

Indigenous rights

HR12 Politiche e procedure per indirizzare i diritti delle popolazioni indigene (compresi dipendenti) dato non ancora disponibile

HR13 Meccanismi/authority per gestire i reclami della comunità pag 72

HR14 Quota di ricavi ridistribuita alle comunità locali pag 67-68

SOCIAL

CORE

ADDITIONAL

SOCIETÀ CIVILE

Community

SO1 Politiche per gestire gli impatti sulle comunità di riferimento, procedure e monitoraggio pag 52, 74

SO4 Riconoscimenti ottenuti per performance etico-sociali o ambientali pag 70

Bribery and corruption

SO2 Politiche e sistemi per indirizzare la condotta dell'organizzazione in materia di corruzione Vedi *Carta dei Valori*, riportata, in parte, in allegato e disponibile sul sito Acea

Political contributions

SO3 Politiche e sistemi per gestire le lobbies e erogare contributi pag 106 (Contributi non previsti)

SO5 Contributi a parti politiche (per campagne politiche) nessuno

Competition and pricing

SO6 Decisioni del tribunale in materia di anti-trust nessuna

SO7 Politiche e procedure per prevenire comportamenti lesivi della concorrenza pag 78

SOCIAL

CORE

ADDITIONAL

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Customer ealth and sefety

PR1 Politiche per tutelare la sicurezza dei consumatori nell'uso dei prodotti/servizi, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	pag 64	PR4 Dichiarazioni di non conformità alle regole sulla sicurezza dei consumatori incluse penali e multe irrogate	pag 59
--	--------	---	--------

PR5 Numero di reclami sollevati da enti di regolazione e controllo sulla salute e sicurezza di prodotti/servizi		PR6 Codice di conformità, label di prodotto o riconoscimenti ottenuti	dato non ancora disponibile
---	--	---	-----------------------------

Products and services

PR2 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi all'informazione sul prodotto e al labelling	non applicabile	PR7 Numero e tipo delle dichiarazioni di non conformità con i regolamenti circa l'informazione di prodotto e il labelling	non applicabile
---	-----------------	---	-----------------

PR8 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi alla soddisfazione dei consumatori, inclusi risultati delle indagini		PR9 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per aderenza a standard e codici volontari relativi alla pubblicità	pag 53-54, 61
---	--	---	---------------

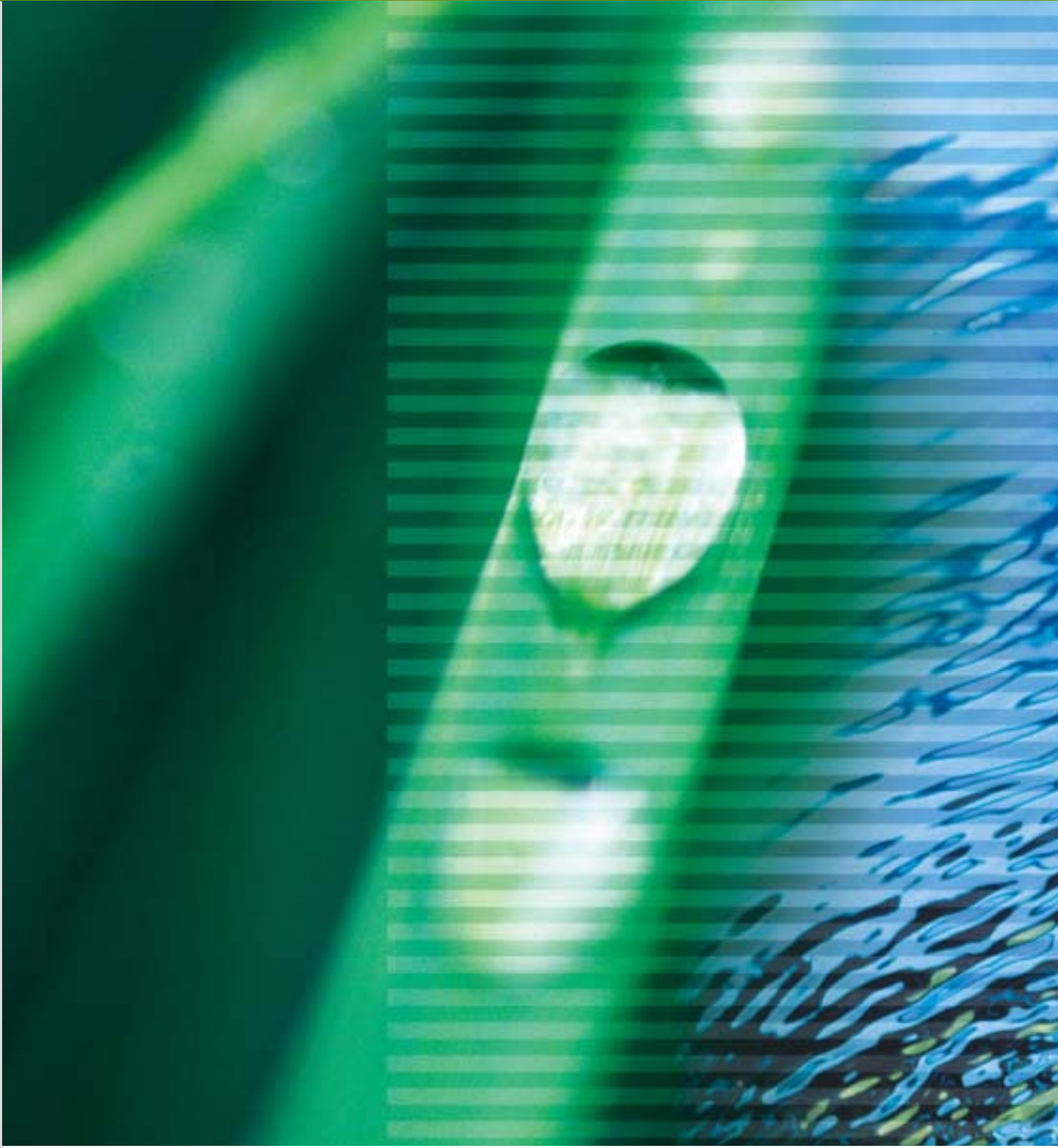
Advertising

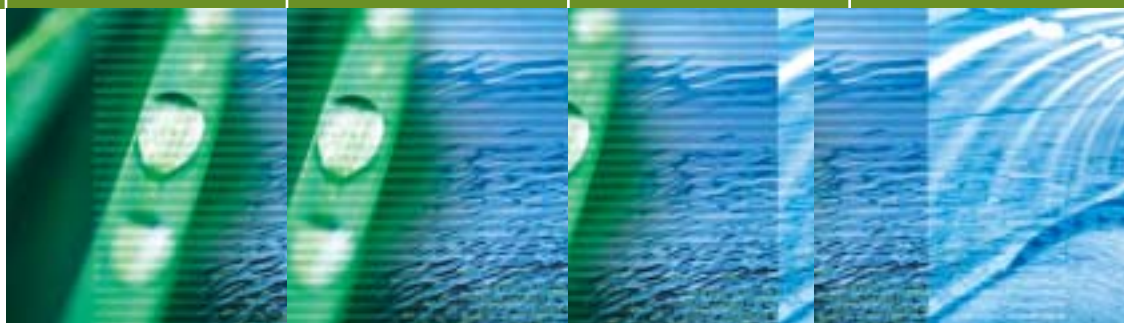
PR9 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per aderenza a standard e codici volontari relativi alla pubblicità		PR10 Numero e tipo di violazioni per pubblicità e regole di marketing	nessuna
---	--	---	---------

Respect for privacy

PR3 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per la privacy del consumatore	pag 71	PR11 Numero di reclami riguardanti violazioni della privacy del consumatore	nessuno
--	--------	---	---------

“Dato non ancora disponibile”: si conta di poter disporre di tali dati entro l'arco temporale di un biennio, durante il quale saranno implementati e sviluppati i necessari meccanismi di raccolta e validazione degli stessi.





Sezione ambientale

L'ambiente: la cura, l'attenzione, il rispetto

Gli obiettivi ambientali

Indicatori GRI

Gli indicatori GRI sono evidenziati nel corso del testo con la sigla di riferimento (vedi indice a pag. 131).



- Certificazione ISO 14001 per la principale Centrale di generazione elettrica, Tor di Valle, composta da un modulo di Cogenerazione (19 MW) e da uno a Ciclo Combinato (126 MW).
- Rendimento medio del processo di generazione termoelettrica pari a 45,5%, superiore di circa 8 punti al valore medio nazionale.
- Progresso continuo nella implementazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 nella Centrale idroelettrica di Salisano (circa 42 MW ad acqua fluente).
- Valori di emissione per i principali inquinanti gassosi ai camini degli impianti di produzione termoelettrici, molto al di sotto dei limiti consentiti.
- Riduzione progressiva delle perdite di acqua potabile nella rete di distribuzione idrica
- Mantenimento di standard qualitativi elevati per l'acqua potabile erogata attraverso piani di salvaguardia delle sorgenti di approvvigionamento
- Aumento progressivo e costante dell'efficienza di depurazione dei reflui prodotti
- Estensione progressiva e costante della rete di fognature per la completa adduzione dei reflui ai depuratori.

Il contenimento delle emissioni di agenti inquinanti

Il Gruppo Acea provvede all'erogazione di due principali servizi: adduzione e distribuzione di acqua potabile, con relativa depurazione dei reflui finali, e produzione/distribuzione di energia elettrica/termica. Gli impatti ambientali dovuti ai due prodotti sono del tutto trascurabili (EN14).

Nel 2002, il Gruppo non ha effettuato scarichi significativi di acqua in corpi idrici ricettori (EN12) e non ha registrato rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti, quali: olio minerale, chemicals e combustibili (EN13).

Per il processo di generazione di energia elettrica, Acea ha fatto uso di fonti rinnovabili (idroelettrico) per circa 356 GWh (1.282 TJoule) e di fonti fossili (quasi esclusivamente metano) per circa 963 GWh (3.467 TJoule).

Il risultato di una tale scelta del mix di fonti primarie è rappresentato da un livello molto basso di emissioni specifiche di CO₂, pari a 430 g/kWh, corrispondenti ad una quantità totale emessa nel 2002 di circa 568.500 t.

Conformemente alle indicazioni contenute nel documento emesso dal *World Resources Institute* dal titolo *Greenhouse Gas Protocol*, alle emissioni di CO₂ sopra descritte, dovute a combustione stazionaria, vanno aggiunte altre componenti di emissione, dovute a:

- 1) mobilità dei dipendenti;
- 2) consumi di energia per condizionamento;

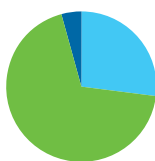
che sono state valutate per le attività svolte dalle società scorporate (operanti nel comune di Roma).

EMISSIONI 2002 DI CO₂ DOVUTE AD ATTIVITÀ DIVERSE DALLA GENERAZIONE ELETTRICA (come previsto dal Greenhouse Gas Protocol)

CATEGORIA DI ATTIVITÀ	TONNELLATE
MOBILITÀ DIPENDENTI	9.640
(METODO DI CALCOLO COPERT II DATI ANPA 2002)	
CONDIZIONAMENTO (*)	2.196
TOTALE	11.836

(*) Sono stati consumati per condizionamento 732 TEP di combustibili vari (metano, GPL, gasolio) corrispondenti a una quantità di CO₂ pari a (3x732) t.

TIPOLOGIA DI FONTE PRIMARIA

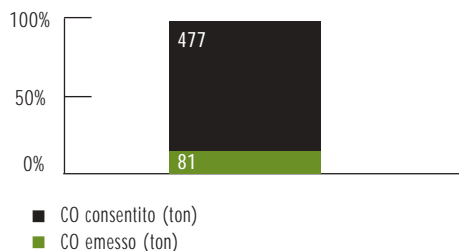


- 356 GWh Hidro
- 906 GWh Metano
- 57 GWh Gasolio

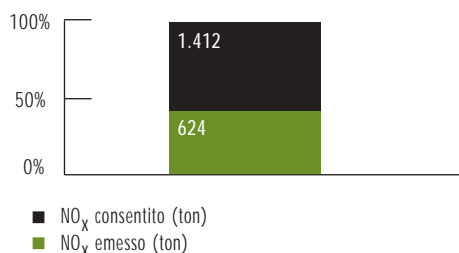
In totale, quindi, nel corso del 2002 sono state emesse circa 580.336 t di CO₂ (EN8). Non sono state emesse quantità apprezzabili di altre sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono (EN9).

Gli agenti inquinanti che vengono comunemente prodotti durante il processo di generazione termoelettrica (CO, NO_x), inoltre, sono stati mantenuti ai livelli più bassi possibili, facendo uso di tecnologie moderne costantemente monitorate nel loro regolare funzionamento.

EMISSIONI DI CO RISPETTO AL CONSENTITO



EMISSIONI DI NO_x RISPETTO AL CONSENTITO



VALORE CONSENTITO(*) (TON)		VALORE ACCERTATO (TON)	
CO	NO _x	CO	NO _x
477	1.412	81	624
		17% DEL MAX	45% DEL MAX
		CONSENTITO	CONSENTITO

(*) Valore consentito di emissione: è il dato ottenuto dal prodotto delle tre grandezze seguenti, espresso in tonnellate:

limite di legge (mg/Nm³) x portata oraria delle emissioni al camino (Nm³/h) x ore di funzionamento (h) dove:

limite di legge: limite imposto alle emissioni dal Ministero dell'ambiente in data 19.10.93 per consentire l'autorizzazione da parte del MICA all'esercizio della Centrale a ciclo combinato di Tor di Valle. Limite imposto da DM n. 12.7.90 per la Centrale di Montemartini e per il gruppo di cogenerazione di Tor di Valle.

Un sensibile contributo ai valori di emissione per NO_x e CO proviene dal parco auto circolante, composto da circa 2.000 autoveicoli con età media centrata intorno a 7 anni.

EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE (*)

U.M.		2000	2001	2002
NO _x	t	19,8	8,5	15,5
CO	t	246,6	195,0	325,8

(*) calcolo secondo il modello COPERT II con coefficienti di emissione ANPA SINANET 2002

Nel complesso, le emissioni di agenti inquinanti dovute alle attività svolte dal Gruppo nel territorio del comune di Roma, sono riassumibili come segue:



EMISSIONI TOTALI (EN10)

	U.M.	2000	2001	2002
NO _x	t	508,2	597,4	639,5
CO	t	284,2	239,9	406,4

Per quanto riguarda l'SO₂ (anidride solforosa), le emissioni di questo inquinante durante lo svolgimento dei processi di combustione, sono da alcuni anni ridotte a quantità di difficile rilevazione. Si stima che vengano prodotte complessivamente circa 2 t/anno dall'intero Gruppo. Il motivo di tale abbattimento è riconducibile alla quasi totale eliminazione dello zolfo dai combustibili utilizzati nei processi che utilizzano fonti fossili (metano, gasolio e benzina).

Il risparmio delle risorse naturali

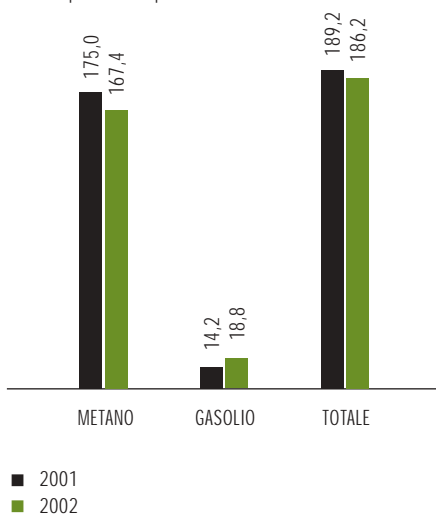
Il Gruppo Acea nel corso del 2002 ha consumato energia per circa 8.330 TJ (2.314 GWh). (EN3)

USI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA NEL 2002 PER ATTIVITÀ CORRENTI (TJ)

1	PERDITE PER DISTRIBUZIONE E TRASMISSIONE ENERGIA ELETTRICA	3.013,6
2	PERDITE NELLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA	80,9
3	CALORE PERDUTO NELLA RETE DI TELERISCALDAMENTO	17,0
4	CONSUMI PER ILLUMINAZIONE PUBBLICA	529,9
5	CONSUMI PER DISTRIBUZIONE ACQUA	110,9
6	CONSUMI PER DEPURAZIONE ACQUA	432,0
7	CONSUMI PER SERVIZI VARI	68,4
8	MOBILITÀ (CONSUMI DI CARBURANTE PER IL PARCO AUTO)(EN34)	88,0
	TOTALE CONSUMI PROPRI (ESCLUSE PERDITE PER CONVERSIONE DA FONTE PRIMARIA)	4.340,7
9	PERDITE DI ENERGIA NELLA CONVERSIONE DA FONTE PRIMARIA AD ENERGIA ELETTRICA	3.989,0
	TOTALE (EN3)	8.329,7

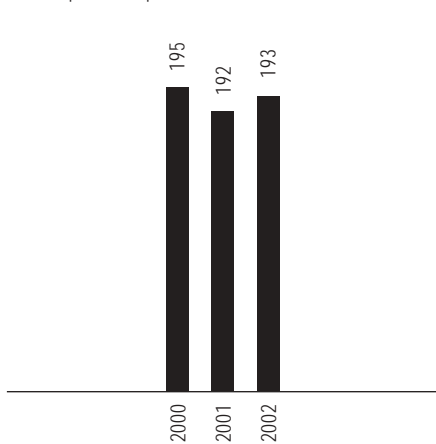
ANDAMENTO DEI CONSUMI DI COMBUSTIBILE PER PRODUZIONE TERMEOLETRICA

Valori espressi in ktep



ANDAMENTO DEI CONSUMI SPECIFICI

Valori espressi in tep/GWh



Il totale di consumi propri, disaggregato per fonti primarie di energia, risulta rappresentabile come segue:

CONSUMI PROPRI DEL GRUPPO ACEA NEL 2002 per fonti primarie di energia (TJ)

GAS NATURALE	6.490
DERIVATI PETROLIO (GASOLIO)	376
IDRAULICA	2.540
TOTALE (INDICATORE EN4)	9.406

Le perdite di energia, che nel processo di generazione termoelettrica sono associate alla incompleta conversione dell'energia primaria in energia elettrica (4.146 TJ), risultano particolarmente contenute grazie all'ottimo valore di rendimento raggiunto da Acea nel processo di generazione termoelettrica (45,5%).

Questo si traduce in un notevole risparmio nell'uso dei combustibili, che rappresentano il contributo più grande alla voce riguardante le risorse naturali utilizzate.

In particolare, il gas naturale, che rappresenta il 90% del totale dei combustibili utilizzati dal Gruppo, si è attestato nel 2002 su 193 milioni di Nm³ (167,385 ktep) consumati, con una riduzione del 4,3% rispetto al 2001.

Con una produzione termoelettrica totale attestata su 963 GWh, solo in leggera contrazione rispetto al 2001, il consumo specifico di combustibile risulta posizionato sui valori del tutto soddisfacenti degli anni precedenti.

Gli usi di acqua nel corso del 2002, legati soprattutto al processo di generazione termoelettrica per il raffreddamento del modulo a ciclo combinato di Tor di Valle, si sono mantenuti sui livelli degli scorsi anni, attestandosi sul valore di circa 53 milioni di m³ (EN5). Per ridurre l'impatto dovuto a questi rilevanti consumi, è stata utilizzata acqua depurata proveniente da uno degli impianti di trattamento Acea, prossimo alla Centrale di Tor di Valle (depuratore di Roma Sud).

La riduzione nella produzione di rifiuti

Acea, nel 2002, ha prodotto complessivamente circa 3.053 tonnellate di rifiuti, con una riduzione del 67% rispetto all'anno precedente.

Rispetto al totale, i rifiuti classificati pericolosi ai sensi del D. Lgs. n. 22/97 hanno rappresentato solo il 17%, circa 509 t, in linea con i valori registrati negli anni precedenti (EN11).

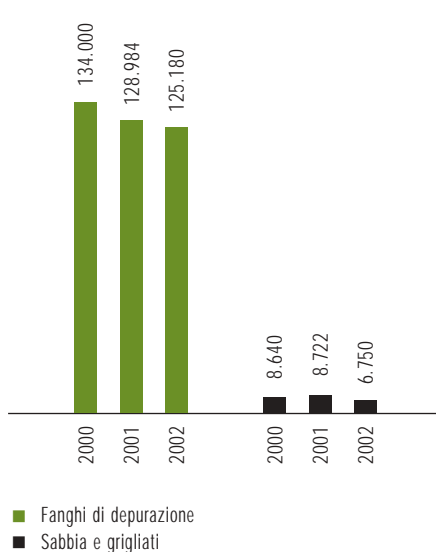
ANDAMENTO PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO

Valori espressi in tonnellate



ANDAMENTO PRODUZIONE RIFIUTI DI DEPURAZIONE ACEA ATO 2

Valori espressi in tonnellate



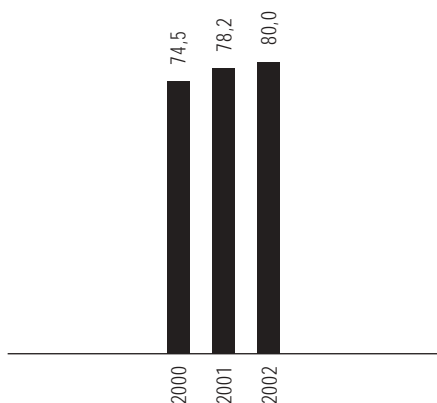
Sono state inoltre prodotte 125.180 tonnellate di fanghi e 6.750 tonnellate di sabbia e grigliati per l'attività di depurazione delle acque reflue. Si tratta di rifiuti non pericolosi, smaltiti attraverso conferimento a discarica per rifiuti urbani.



Il rendimento nel processo di depurazione delle acque reflue

ANDAMENTO DELLA EFFICIENZA DI DEPURAZIONE*

Valori in percentuale di rimozione COD



(*)

$$\text{Efficienza} = \left(\frac{\text{CODrimosso}}{\text{CODingresso}} \right) \cdot 100$$

La quantità e la qualità delle acque potabili distribuite

L'efficienza con la quale viene trattata l'acqua reflua prodotta dalla città di Roma (circa 450 Mm³/anno) è in continuo aumento da alcuni anni, per effetto di una politica di interventi migliorativi, adottati sia nei processi svolti nei 78 impianti di depurazione gestiti, sia nelle tecnologie utilizzate.

Nel 2002 il dato, espresso come percentuale di rimozione del COD (*Chemical Oxygen Demand*) rispetto al valore in ingresso agli impianti, si è attestato intorno all'80%.

Dieci fonti di approvvigionamento hanno rifornito Roma e oltre cento Comuni limitrofi, per un totale di circa 3.000.000 di abitanti serviti, di una quantità di acqua pari a circa 563 Mm³.

La qualità elevata della risorsa distribuita, reperita a grande distanza dalla città, in zone incontaminate e sottoposte a un'attenta azione di tutela, rappresenta motivo di orgoglio per l'azienda che da sempre ne è responsabile.



IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE AMBIENTALE

ALLEGATI

CARATTERISTICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA NELLA CITTÀ DI ROMA

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	V.G. (DPR 236/88)	CMA (DPR 236/88)
TORBIDITÀ	NTU	0,35	0,40	4,00
TEMPERATURA	°C	12,0	12	25
CONCENTRAZIONE IONI IDROGENO	UNITÀ DI PH	7,4	6,5 PH 8,5	*
CLORURI	mg/l Cl	6,9	25	200**
SOLFATI	mg/l SO4	15,0	25	250
CALCIO	mg/l CA	97,8	100	*
MAGNESIO	mg/l MG	19,6	30	50
SODIO	mg/l NA	5,7	20	175
POTASSIO	mg/l K	3,3	10	*
DUREZZA TOTALE	°F	32,5	15-50	*
ALCALINITÀ	mg/l CaCO3	310	*	*
CLORO RESIDUO LIBERO	mg/l Cl	0,13	*	*
NITRATI	mg/l NO3	3,70	5	50
NITRITI	mg/l NO2	< 0,01	*	0,1
AMMONIACA	mg/l NH4	< 0,03	0,05	0,5
FLUORURI	µg/l F	182	*	1500-700
RESIDUO FISSO (CALCOLATO)	mg/l	394	*	1500
FERRO	µg/l Fe	17,7	50	200
ZINCO	µg/l Zn	40,0	100	3000
RAME	µg/l Cu	2,2	100	1000
PIOMBO	µg/l Pb	0,7	*	50
CADMIO	µg/l Cd	< 0,1	*	5
CROMO TOTALE	µg/l Cr	< 1,0	*	50
CROMO VI	µg/l Cr VI	< 0,1	*	*
NICHEL °	µg/l Ni	< 0,2	*	50
MANGANESE °	µg/l Mn	0,59	20	50
ALLUMINIO	mg/l Al	0,02	0,05	0,2
ANTIMONIO °	µg/l Sb	< 0,5	*	10
ARGENTO °	µg/l Ag	< 0,2	*	10
ARSENICO °	µg/l As	0,82	*	50
BARIO °	µg/l Ba	42,9	*	*
BERILLIO °	µg/l Be	< 0,2	*	*
BORO °	µg/l B	9,00	1000	*
MERCURIO °	µg/l Hg	< 0,2	*	1
ORGANOALOGENATI TOTALI	µg/l	1,0	1	30
COLIFORMI TOTALI	UFC/100ml	0	*	0
COLIFORMI FECALI	UFC/100ml	0	*	0
STREPTOCOCCHI FECALI	UFC/100ml	0	*	0
ESCHERICHIA COLI	UFC/100ml	0	*	*
ENTEROCOCCHI	UFC/100ml	0	*	*

VG: Valore guida - CMA: Concentrazione Massima Ammissibile

* Valori non previsti dal D.P.R. 236/88 - ** Concentrazione che non è opportuno superare

< inferiori al limite di rilevabilità del metodo - ° valore medio ponderale riferito alle fonti di approvvigionamento

Per quanto concerne i parametri Antiparassitari, Fenoli, Idrocarburi Policiclici Aromatici 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

Il controlli sulla qualità dell'acqua potabile

La qualità dell'acqua potabile viene costantemente monitorata da un complesso sistema di controllo, in parte realizzato attraverso apparecchiature poste lungo il tracciato degli acquedotti e in grado di rilevare anche i più piccoli scostamenti dei parametri chimico/fisici principali, in parte con sofisticate indagini condotte dalla società LaboratoRi per conto di Acea Ato 2.

I controlli nel 2002 sono stati effettuati su campioni prelevati in circa 300 punti di campionamento, opportunamente selezionati, rappresentativi sia delle fonti di approvvigionamento che della rete di distribuzione.

CONTROLLO ANALITICO ACQUE POTABILI 2002 - RIPARTIZIONE PER PUNTI DI PRELIEVO

PUNTO DI RILIEVO	CAMPIONI	DETERMINAZIONI ANALITICHE
FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO	630	46.620
RETE IDRICA	6.663	168.046
TOTALE	7.293	214.666

Per far fronte ad eventuali situazioni di emergenza, inoltre, già dal 2001 è stato adottato un piano di emergenza specifico, attuato con l'ausilio di metodologie tecnologicamente avanzate e con protocolli tra i più evoluti in ambito nazionale ed europeo.

Sono stati attivati controlli supplementari e protocolli straordinari, sia per quanto riguarda le fonti di approvvigionamento sia la rete idrica, assicurando un servizio di sorveglianza 24 ore su 24, inclusi i giorni festivi.

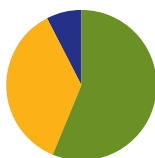
La spesa per l'ambiente

Acea ha supportato con adeguati investimenti la politica di attenzione alle tematiche ambientali.

Conteggiando solo le spese sostenute per progetti volontari di rilievo ambientale, non determinati quindi da obblighi di legge né dalla necessità di ammodernare gli impianti industriali, si arriva nel 2002 a circa 18,5 milioni di Euro, che rappresentano il 13% del totale degli investimenti sostenuti dal Gruppo Acea, pari a circa 146 milioni di Euro. (EN35)

LA SPESA PER L'AMBIENTE

Valori in milioni di Euro.



■ 10,4	Acea Ato 2
■ 6,7	Acea Distribuzione
■ 1,4	Acea SpA Produzione Energia
18,5	Totale

SOCIETÀ DEL GRUPPO	INVESTIMENTI AMBIENTALI 2002 (MILIONI DI EURO)
ACEA ATO 2	10,4
ACEA DISTRIBUZIONE	6,7
ACEA SPA (PRODUZIONE ENERGIA)	1,4
TOTALE	18,5

Per un quadro dettagliato ed esauriente delle tematiche ambientali di Acea, si rinvia all'edizione 2002 di Rapporto Ambientale.

OBIETTIVI AMBIENTALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili, in particolare eolica e da termovalorizzazione	Realizzare 6 parchi eolici per un totale di 100 MW di potenza	Completato il monitoraggio anemologico di 12 potenziali località in Campania e Calabria per l'installazione di parchi eolici. (EN17) Predisposto con AMA un progetto per la realizzazione di un termovalorizzatore di CDR (combustibili da rifiuti)	Tutti gli stakeholder
	Espandere l'attività di teleriscaldamento	Predisposto un progetto di repowering della Centrale di cogenerazione (elettricità/calore) di Tor di Valle	
Assecondare il processo di trasformazione del mercato elettrico sviluppando nuovi prodotti rivolti a clienti con elevata sensibilità ambientale	Offrire nuove opzioni tariffarie volte a valorizzare l'energia prodotta da fonte rinnovabile: "green pricing"	Realizzato uno studio di fattibilità confrontando anche le esperienze europee sul tema	
Migliorare l'efficienza negli usi finali dell'energia (in linea con gli obblighi dettati dal DM 24.04.01)	Sviluppare modelli di service innovativi ai clienti con l'offerta di soluzioni tecniche personalizzate (obiettivo: 260 GWh di risparmi entro 5 anni)	Predisposto un piano di attuazione del programma	
Ridurre le perdite di acqua nella rete di distribuzione idrica di Roma e dei Comuni di Guidonia e Monterotondo	Ottimizzazione delle pressioni nella rete idrica di Roma	Utilizzazione di 400 punti di registrazione delle pressioni. Svolgimento della campagna di ricerche perdite con il metodo del "district metering" su alcune porzioni della rete idrica di Roma	
Minimizzare i consumi di risorse	Reingegnerizzare i processi produttivi		

GLI OBIETTIVI AMBIENTALI

OBIETTIVI AMBIENTALI	OBIETTIVI INTERMEDI 2002-2003	AZIONI FINALIZZATE 2002	STAKEHOLDER
Salvaguardare l'elevata qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma e Provincia (Ambito Territoriale Ottimale n. 2 del Lazio).	Rivisitazione e/o integrazione delle procedure operative e gestionali relative alle principali attività svolte per assicurare la conservazione della qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma e Provincia.	Rinnovo di 5 stazioni di controllo biologico e realizzazione di un nuovo prototipo di stazione di monitoraggio. <hr/> Installazione di apparecchiature di rilevazione in continuo di parametri qualitativi dell'acqua potabile <hr/> Piano di salvaguardia delle risorse idriche ai sensi del D. Lgs. n. 152/99 e del Decr. Giunta Reg Lazio n. 5817/99 <hr/> Tutela igienica delle sorgenti dell'Acqua Marcia	Tutti gli stakeholder



ENVIRONMENTAL

CORE

ADDITIONAL

Materiali

EN1 Totale materiali usati diversi dall'acqua, suddivisi per tipologia dato non ancora disponibile

EN2 Percentuale di materiali usati che sono smaltiti (previo trattamento o tal quali) da soggetti esterni all'impresa. dato non ancora disponibile

Energia

EN3 Energia direttamente utilizzata dall'impresa pag 123 EN17 Iniziative per l'uso di fonti rinnovabili di energia e per l'incremento nell'efficienza energetica pag 129

EN4 Energia indirettamente utilizzata dall'impresa pag 124 EN18 Energia consumata nel ciclo di vita dei maggiori prodotti forniti. dato non ancora disponibile

EN19 Altri usi indiretti dell'energia (viaggi ecc) dato non ancora disponibile

Acqua

EN5 Quantità totale di acqua utilizzata pag 124 EN20 Fonti di approvvigionamento idrico e relativi ecosistemi significativamente interessati dall'uso dell'acqua dato non ancora disponibile

EN21 prelievo annuo di acqua da bacini idrici come percentuale rispetto alla quantità rinnovabile annualmente dato non ancora disponibile

EN22 Quantità totale di acqua riciclata o riusata dato non ancora disponibile

Biodiversità

EN6 Localizzazione ed entità di terreno posseduto, affittato o comunque gestito, in ambienti naturali caratterizzati da elevata biodiversità dato non ancora disponibile EN23 Sorgenti di acqua e relativi ecosistemi affetti significativamente dall'uso della risorsa dato non ancora disponibile

EN7 Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità associati con le attività svolte in ambienti terrestri o marini dato non ancora disponibile EN24 Percentuale di superficie impermeabile rispetto al territorio posseduto o affittato dato non ancora disponibile

EN25 Impatti di attività e operazioni su aree protette o sensibili nessuna attività con impatti significativi su aree disponibili

ENVIRONMENTAL

CORE		ADDITIONAL	
		EN26 Cambiamenti prodotti nelle specie naturali locali a causa delle attività e delle operazioni svolte. Percentuale di specie protette o reintrodotte nell'ambiente	dato non ancora disponibile
		EN27 Obiettivi e programmi per la protezione e la reintroduzione di ecosistemi naturali in aree degradate.	non applicabile
		EN28 numero di specie protette (IUNC red list) con esemplari presenti nelle aree coinvolte nelle operazioni	non applicabile
		EN29 Unità operative attive (o prossimamente attive) in aree protette o in zone limitrofe ad aree protette	dato non ancora disponibile
Emissioni, Effluenti e Rifiuti			
EN8 Emissioni di gas ad effetto serra: - emissioni dirette da sorgenti possedute o controllate; - emissioni indirette per importazioni di elettricità o calore (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol)	pag 121	EN30 Altre emissioni indirette rilevanti di gas ad effetto serra	nessuna emissione rilevante da segnalare
EN9 Uso ed emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono	pag 121	EN31 Produzione, trasporto, importazione o esportazione di rifiuti classificati "pericolosi" secondo la Basel Convention allegati I, II, III e VIII	dato non ancora disponibile
EN10 Emissioni di NOx e SOx e altre sostanze sottoposte a regolamentazione	pag 123	EN32 Sorgenti di acqua e relativi ecosistemi affetti significativamente da scarichi in acqua	nessuno scarico da segnalare
EN11 Quantità totale di rifiuti prodotti per tipo e destinazione	pag 125		
EN12 Scarichi significativi in corpi idrici per tipo	pag 120		
EN13 Perdite significative di olio, combustibili o chemicals in termini di volume totale e di numero totale	pag 120		

ENVIRONMENTAL

CORE

ADDITIONAL

Fornitori

EN33 Performance dei fornitori nell'applicazione di programmi ambientali e procedure stabilite dall'impresa

dato non ancora disponibile

Prodotti e servizi

EN14 Impatti ambientali significativi dei principali prodotti e servizi

pag 120

EN15 Percentuale del peso dei prodotti venduti che può essere riciclato alla fine della sua vita operativa e percentuale effettivamente riciclata

dato non ancora disponibile

EN16 Incidenti provocati e multe ricevute per non conformità rispetto alle normative ambientali vigenti

sanzioni relative a 4 illeciti amministrativi commessi tra il 1997 e il 2002 nella gestione degli impianti di depurazione acque reflue, per un totale di euro 18.495

EN34 Impatti significativi dovuti ai trasporti usati per la logistica

pag 123

EN35 Totale delle spese ambientali suddivise per tipologia

pag 128

“Dato non ancora disponibile”: si conta di poter disporre di tali dati entro l'arco temporale di un biennio, durante il quale saranno implementati e sviluppati i necessari meccanismi di raccolta e validazione degli stessi.





Allegati

Le Società genovesi: Acquedotto De Ferrari Galliera e Nicolay

Zètema progetto Cultura

Le attività all'estero

I Documenti etici di Acea

Opinion

Acquedotto De Ferrari Galliera



La società genovese Acquedotto De Ferrari Galliera SpA e la controllata Nicolay SpA sono entrate a far parte del Gruppo Acea nel 2000.

Nel 2002 è proseguito l'iter per la fusione societaria delle due imprese: il 16 luglio la società Acquedotto De Ferrari Galliera ha rilevato l'intera partecipazione posseduta da Acqua Italia SpA nella società Nicolay, portando la quota complessiva di partecipazione al 53,15% del capitale sociale.

Acquedotto Nicolay



GLI ACQUEDOTTI IN CIFRE - 2002

PAESE	ADFG	NICOLAY
ABITANTI SERVITI (N.)	350.000	110.000
UTENZE (N.)	18.952	8.800
ACQUA VENDUTA (MIL. MC)	40,1	12,1
CONDOTTE (KM)	472	285
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (MIL. KWH)	19,4	7,1
VALORE DELLA PRODUZIONE (IN MILIONI DI EURO)	23,05	9,50
UTILE NETTO (IN MILIONI DI EURO)	4,87	1,44
DIPENDENTI AL 31/12/2002 (N.)	171	63
INVESTIMENTI (IN MILIONI DI EURO)	2,09	0,79

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 2002, i soggetti gestori non erano 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) alla quale 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).

CAPITALE SOCIALE ORDINARIO DELL'ACQUEDOTTO DE FERRARI GALLIERA SPA AL 31/12/2002

CAPITALE SOCIALE:	9.360.000 EURO
	(DI CUI 5.594.213 EURO 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 31/12/2002

CAPITALE SOCIALE:	2.683.766,4 EURO
COMPOSIZIONE:	
ACQUEDOTTO DE FERRARI GALLIERA SPA	51,411%
IMMOBILIARE DELLE FABBRICHE SPA	1,739%
GENOVA ACQUE SPA	33,706%
ALTRI AZIONISTI	13,144%

La corporate governance

Le Relazioni annuali sull'adesione alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate⁴⁷, illustrano dettagliatamente:

- composizione, ruolo e modalità di funzionamento del Consiglio di Amministrazione
- competenze del Presidente del CdA e dell'Amministratore Delegato
- nomina e remunerazione degli Amministratori (in entrambe le società è istituito il Comitato per la remunerazione degli Amministratori)
- sistema di controllo interno (istituiti i rispettivi Comitati per il controllo interno)
- operazioni con parti correlate
- trattamento delle informazioni riservate
- rapporti con i soci (la responsabilità del rapporto con gli investitori istituzionali è attribuita al Presidente)
- nomina e attività dei Sindaci.

Entrambe le società hanno inoltre approvato il Regolamento delle assemblee degli azionisti, il Regolamento interno per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni "price sensitive" e il Codice di comportamento per la disciplina degli obblighi informativi in materia di *internal dealing*.

⁴⁷ Le Relazioni sono disponibili, unitamente ai Bilanci delle Società, sui siti internet www.adfg.it e www.nicolay.it

Le attività 2002

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.

Nel 2002 il servizio idrico è stato favorito dalle piogge abbondanti, soprattutto nel secondo semestre dell'anno. Il numero dei clienti serviti dall'Acquedotto De Ferrari Galliera è aumentato di 154 unità; le minori quantità di acqua venduta (40,1 milioni di litri, contro i 41,6 del 2001) derivano dalla manovra di eliminazione del "minimo impegnato". I volumi di acqua erogata subiscono una lieve flessione determinata dalla contrazione della domanda del settore manifatturiero.

La sostenibilità economica e sociale

ADFG e Nicolay conseguono nel 2002 un risultato di bilancio positivo e in crescita rispetto al 2001 (con un incremento rispettivamente del 19% e del 12%).

La tavola seguente mostra l'andamento del Valore Aggiunto prodotto e distribuito dalle due società nel passaggio dal 2001 al 2002, per entrambi in aumento.

DATI ECONOMICI (IN MILIONI DI EURO)

	ADFG2001	ADFG2002	NICOLAY 2001	NICOLAY 2002
VALORE DELLA PRODUZIONE	22,67	23,05	9,33	9,50
ONERI ESTERNI	7,17	6,60	2,80	2,86
VALORE AGGIUNTO	15,50	16,45	6,53	6,64

Qualità per i clienti

L'analisi delle politiche realizzate verso gli stakeholder evidenzia l'attenzione riservata ai clienti. L'obiettivo primario dell'attività è il costante miglioramento del servizio in tutti i suoi aspetti; a tal fine vengono realizzati interventi di ammodernamento e nuove opere, si interviene per ottimizzare l'organizzazione e le procedure gestionali, vengono affinati i controlli sulla qualità dell'acqua.

Tra gli interventi principali per migliorare l'affidabilità degli impianti e la continuità del servizio si segnalano, nel ponente cittadino, l'ampliamento della rete di distribuzione (con i relativi impianti di sollevamento), la posa e lo spostamento di alcune condotte e l'avanzamento delle opere di urbanizzazione per i nuovi insediamenti (Valpolcevera). Nel centro cittadino sono iniziate le attività di sostituzione e ampliamento di numerose condotte, anche in vista dei lavori previsti dal Comune per l'evento "Genova 2004 capitale europea della cultura".

Si segnala, inoltre, di particolare rilievo per la tecnologia innovativa applicata, il progetto

di telecontrollo delle apparecchiature per la misura del cloro residuo nell'acqua, che consentirà di monitorare presso gli impianti principali i parametri di interesse 24 ore su 24.

La qualità dei servizi è testimoniata dal rinnovo di conformità relativamente alla certificazione EN ISO 9001:1994, ottenuta nel 2000 dalle due società⁴⁸, per il Sistema di Qualità.

Comuni serviti dall'Acquedotto De Ferrari Galliera

Genova
Campomorone
Ceranese

Comuni serviti dall'Acquedotto Nicolay

Genova
Casella
Serra Riccò

Personale, sicurezza e formazione

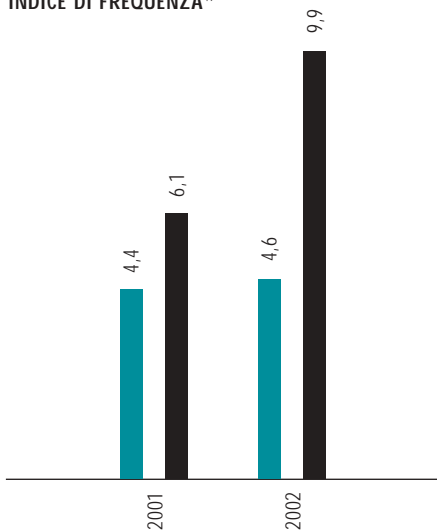
Il numero dei lavoratori impiegati negli Acquedotti genovesi registra nel 2002 una lieve contrazione: 234 addetti a fronte dei 238 del 2001. L'azzeramento del turn over si inquadra all'interno delle politiche di efficientamento definite a livello di Gruppo e si giustifica nella prospettiva delle sinergie che si determineranno, nell'organizzazione del personale, a seguito dell'integrazione tra le due società.

Nel 2002 si conferma intorno al 4% l'incidenza del personale femminile sugli organici complessivi delle due società, mentre appare in lieve crescita il livello di scolarizzazione (laureati e diplomati rappresentano il 39% del totale, contro il 37% del 2001). Il peso degli operai si mantiene stabile, intorno al 60% dell'organico complessivo.



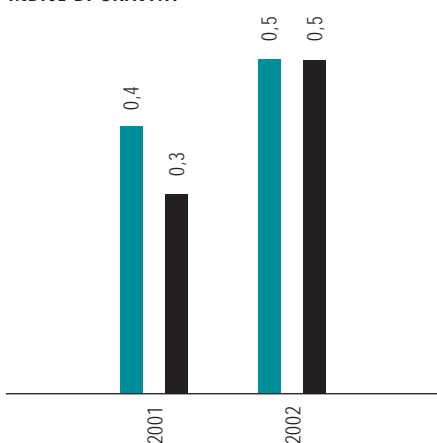
⁴⁷ Per i dettagli vedi Bilancio Sociale 2000

INDICE DI FREQUENZA⁴⁹



■ Acquedotto De Ferrari Galliera
■ Acquedotto Nicolay

INDICE DI GRAVITÀ⁵⁰



■ Acquedotto De Ferrari Galliera
■ Acquedotto Nicolay

COMPOSIZIONE 2002	ADFG	NICOLAY
DONNE	6	4
UOMINI	165	59
TOTALE	171	63
ANZIANITÀ MEDIA (ANNI)	14	15
ETÀ MEDIA (ANNI)	41	41
LAUREA	12	3
DIPLOMA	55	21
SCUOLA DELL'OBBLIGO	104	39
IMPIEGATI/DIRIGENTI	68	26
OPERAI	103	37

Per quanto riguarda le relazioni sindacali, particolare impegno è stato richiesto dall'attuazione del Contratto unico di settore gas-acqua, in vigore dal gennaio 2002, e dagli accordi sindacali aziendali (ADFG e Nicolay) sottoscritti il 30 luglio 2002.

I rappresentanti delle società presso l'Anfida hanno attivamente partecipato alle trattative per la definizione del nuovo contratto collettivo.

Nella tabella sotto riportata, sono evidenziati gli indici relativi alla frequenza e alla gravità degli infortuni, per entrambe le società.

INFORTUNI

	ADFG2001	ADFG2002	NICOLAY 2001	NICOLAY 2002
N. INFORTUNI	13	13	7	10
N. ORE LAVORATE	294.680	284.131	115.070	100.657
GIORNI ASSENZA	116	153	36	57
INDICE DI FREQUENZA ⁴⁹	4,4	4,6	6,1	9,9
INDICE DI GRAVITÀ ⁵⁰	0,4	0,5	0,3	0,5

⁴⁹ $I.F. = n. \text{ infortuni} \times 100.000 / \text{ore lavorate}$

⁵⁰ $I.G. = n. \text{ giorni assenza per infortunio} \times 1.000 / \text{ore lavorate}$

Per contenere il fenomeno, le società hanno incrementato le attività di prevenzione attraverso investimenti e interventi di formazione in materia di sicurezza (il numero di corsi è pressoché raddoppiato, mentre è triplicato il numero dei partecipanti).

Tra gli interventi di rinnovamento degli impianti, intrapresi nel 2002, alcuni hanno particolare rilievo al fine di migliorare la sicurezza del personale: l'Acquedotto Nicolay ha incominciato i lavori, presso l'impianto di Mignanego, per l'eliminazione del cloro gassoso nella sterilizzazione dell'acqua e la sua sostituzione con ipoclorito di sodio; l'ADFG ha iniziato i lavori, presso la Centrale di Voltri, per nuovi serbatoi di stoccaggio dei reagenti chimici e, presso le Centrali di Isoverde e della Lavagnina, per l'installazione dei nuovi carriponte elettrici.

La tabella seguente riepiloga gli interventi di formazione realizzati nel 2002.

FORMAZIONE	ADFG	NICOLAY
N. CORSI	31	7
N. PARTECIPANTI	47	30

CORSI DI FORMAZIONE 2002 (DETTAGLIO)

TIPOLOGIA CORSI	CORSI (N.)		PARTECIPANTI	
	ADFG	NICOLAY	ADFG	NICOLAY
AMMINISTRATIVA	10	2	12	3
TECNICA	8	1	8	3
SICUREZZA	9	1	16	3
INFORMATICA	3	-	10	-
QUALITÀ	1	2	1	6
SALDATURA	-	1	-	15
TOTALE	31	7	47	30

Le due società hanno sostenuto per le attività di formazione una spesa pari a circa 16.500 Euro.

Tra le **attività sociali** attuate nei confronti del personale, nel 2002 sono state assegnate 24 borse di studio ai figli dei dipendenti ed è stato attribuito un riconoscimento 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 e 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.

In particolare, è andata avanti la collaborazione con l'Università e con le Associazioni di riferimento (tra le altre: Associazione Industriali, Unapace, Assonime).

Nel 2002 sono state rinnovate le collaborazioni:

- con il Centro meteo del Dipartimento di Fisica, per un monitoraggio in tempo reale sulla situazione metereologica ligure;
- con gli Istituti di Igiene e Medicina Preventiva e di Microbiologia (Università di Medicina), per tenere sotto controllo i parametri fisico-chimico-batterologici dell'acqua distribuita.

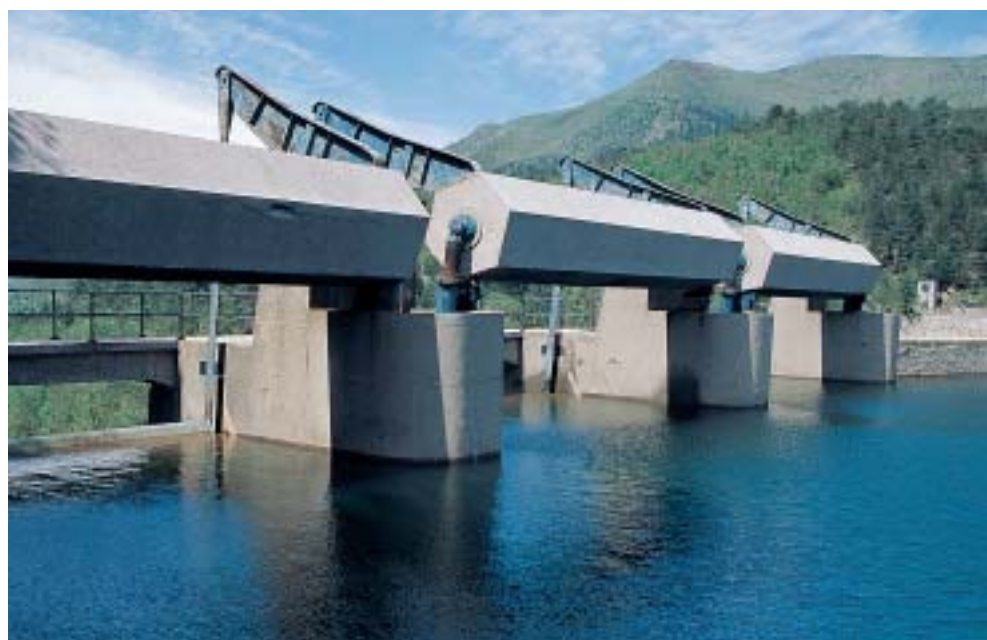
Le quote associative, complessivamente versate nel 2002 ammontano a circa 139.000 Euro.

Solidarietà e cultura

Nel 2002 gli Acquedotti hanno elargito, per liberalità, circa 19.000 Euro.

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 due società sono intervenuti nelle classi per descrivere il ciclo dell'acqua potabile e per sensibilizzare i ragazzi ad un uso più razionale della risorsa.

Anche nel 2002, infine, gli Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay hanno aperto i loro impianti alle visite delle scolaresche.



Zètema Progetto Cultura srl

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 e museale. A conferma della validità del percorso professionale intrapreso negli ultimi anni, Zètema ha ottenuto nel 2002 la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9000, ed.2000. L'acquisizione della società Ingegneria per la Cultura, conclusa a fine 2001 e l'avvio, nel corso dell'anno seguente, dell'affiancamento nella gestione operativa, pone le basi per una crescita del Gruppo a livello nazionale. Nel 2002, inoltre, l'affidamento in gestione di punti informativi, apre nuove prospettive anche nel settore turismo.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI (IN MIGLIAIA DI EURO)

ZÈTEMA	2001	2002
VOLUME D'AFFARI	13.621	16.065
VALORE AGGIUNTO	9.382	10.876
MOL	635	633
UTILE D'ESERCIZIO	42	(59)

Gli aspetti sociali

L'impegno di Zètema nel settore artistico culturale rende quasi coincidenti la missione e gli aspetti sociali delle attività svolte. In quest'ambito, infatti, i fattori di competitività che consentono di perseguire gli obiettivi di crescita imprenditoriale consistono, essenzialmente, nella capacità di garantire l'elevata qualità dei servizi erogati, nell'attenzione alla soddisfazione dei clienti, che viene verificata per ciascun aspetto della fruizione del bene culturale, nel coinvolgimento di un numero sempre crescente di persone, nella professionalità delle risorse umane.

Attività

Nel 2002 Zètema Progetto Cultura Srl ha proseguito e ulteriormente articolato le attività funzionali alla gestione delle due principali commesse, acquisite dal Comune di Roma sin dal 2000: la gestione del sistema Musei Capitolini e i servizi di progettazione, restauro, catalogazione e didattica svolti per la Sovrintendenza ai Beni Culturali.

Zètema per i Musei Capitolini

Per il prestigioso complesso dei Musei Capitolini, Zètema svolge:

- i servizi base: custodia, biglietteria, coordinamento manutenzione e pulizie
- attività di marketing e comunicazione
- la gestione di mostre ed eventi.

In particolare, nel 2002:

- è stata ultimata la realizzazione del sito: www.museicapitolini.org/it, divenuto operativo e tenuto in costante aggiornamento
- sono state organizzate le mostre temporanee: “Rosso e Oro: tesori d’arte del barocco portoghese” (con il Museo della Cultura del Portogallo); “L’Arianna di Guido Reni”, “Gli Dei di Terracotta”; gli eventi speciali: “Roma Capomunni” (nella sala Pietro da Cortona); le rassegne di concerti: “Allegro con fuoco: genio e sregolatezza al servizio della musica” (cortile del Palazzo dei Conservatori), “Dal ballo a corte, all’opera, al teatro: tre secoli di musica ai Musei Capitolini”; la rassegna cinematografica: “La cucina dei sentimenti” (Terrazza Caffarelli)

I principali clienti

Oltre al Sistema Musei Capitolini, Zètema gestisce:

- le Scuderie Aldobrandini di Frascati (dal 2000: promozione e comunicazione; custodia; organizzazione di mostre temporanee; servizi di manutenzione e pulizia; biglietteria; didattica e organizzazione di convegni e conferenze)
- il Castello Colonna di Genazzano (dal 2000: inaugurazione e coordinamento di eventi e manifestazioni; coordinamento aperture e visite; organizzazione mostre)
- il Museo di Roma – Palazzo Braschi (dal 2002: ufficio stampa e promozione, biglietteria e accoglienza; informazione e prenotazione; guardiania; eventi; didattica; gestione sala consultazione multimediale)

Zètema e Ingegneria per la Cultura

A fine 2001, Zètema ha acquisito il 100% del capitale di Ingegneria per la Cultura, società che vanta un importante curriculum nella gestione di progetti culturali su tutto il territorio nazionale. Il progetto di integrazione ha comportato, nel 2002, un forte impegno nella progressiva introduzione di meccanismi operativi e procedure identici a quelli di Zètema. Si è inoltre proceduto alla costruzione di un modello strategico di sviluppo del gruppo a livello nazionale, con la ridefinizione del posizionamento, delle alleanze, dell’immagine e la conseguente definizione degli investimenti e della capitalizzazione necessari.

L'organizzazione di Zètema è articolata nella Direzione Generale, in quattro strutture di staff (Amministrazione, Servizi generali, Personale, Marketing e comunicazione) e tre aree funzionali, che corrispondono alle linee di prodotti e servizi offerti:

- * **l'area progettazione** cura l'esecuzione di progetti in tutte le fasi e attività correlate nel campo del restauro architettonico e della riqualificazione di beni e aree monumentali.

In particolare Zètema svolge:

- il supporto alla progettazione (dalle fasi preliminari al percorso attuativo)
- la redazione dei piani per la sicurezza
- la redazione dei rilievi architettonici
- l'assistenza cantieri e il supporto alle funzioni di direzione lavori

Tra i principali progetti del 2002 si segnalano:

- casa del jazz (progettazione esecutiva restauro edifici e sistemazione del parco)
- Circo Massimo (progetto di scavo e restauro)
- area sacra di Largo Argentina (restauro conservativo, sistemazione area, accessi e visite)
- ampliamento dell'ex Birreria Peroni (supporto al Responsabile unico di procedimento, indagine conoscitiva, rilievi).

- * **l'area restauro** opera con risorse specializzate e interviene nel settore della conservazione e manutenzione di monumenti, siti archeologici e musei.

Zètema opera sia direttamente su monumenti o manufatti per seguirne il restauro o prevenirne il degrado, sia all'interno di un laboratorio attrezzato con macchinari e strumentazioni d'alta tecnologia.

- * **l'area programmi culturali e servizi museali** è focalizzata sull'introduzione di innovazioni organizzative e tecnologiche nella gestione museale (incluse l'integrazione dei servizi di accoglienza e la cura del collegamento del sito con il territorio) e sul potenziamento dell'offerta culturale (tramite l'organizzazione di mostre ed eventi, la programmazione della didattica, la catalogazione dei beni e la promozione turistica).



I servizi aggiuntivi offerti da Zètema

- accoglienza e biglietteria
- bookshop, attività editoriali e merchandising
- visite e attività didattiche
- promozione e marketing
- guardiania e sicurezza
- supporto tecnico-amministrativo
- coordinamento servizi di pulizia e manutenzione

La promozione delle attività

Nel 2002, il service Didattica e documentazione ha reso operativi alcuni strumenti di promozione delle attività:

- la diffusione, in circa 200 punti, di una pubblicazione trimestrale
- una sezione dedicata nel sito internet www.Zètema.it;
- l'ufficio stampa
- mailing mirati
- call center per informazioni e prenotazioni

I servizi turistici

Dal luglio 2002 Zètema si è aggiudicata la gestione dei Punti di informazione turistici (PIT) del Comune di Roma.

I servizi offerti si basano su una presenza quotidiana (365 giorni l'anno) di operatori plurilingue che operano in 11 chioschi dislocati nel centro nella città e in un call center, in grado di rispondere alle richieste di informazione in merito al sistema ricettivo, all'offerta culturale e di intrattenimento, al sistema dei trasporti.

La customer satisfaction

Nel corso del 2002, Zètema ha reso pienamente operativo il processo di rilevazione della soddisfazione dei clienti, indirizzato sia agli utenti finali dei servizi (fruitori di mostre, siti, eventi, didattica) sia ai committenti dei servizi stessi.

L'analisi della soddisfazione dei fruitori dei servizi si basa su questionari compilati da campioni di utenza; per la committenza, il responsabile qualità coordina, mediante lettere, la formalizzazione del rilascio finale del servizio con indicazione della soddisfazione complessiva.

Le indagini svolte nel 2002, tra i fruitori dei servizi, erano indirizzate a valutare l'efficacia dei mezzi di comunicazione adottati, la soddisfazione in merito ai singoli aspetti relativi all'evento temporaneo (servizi, percorso, illuminazione, contenuti, pannelli ecc.) e anche a determinare il profilo dei fruitori e creare una mailing list per iniziative di comunicazione mirata.

Dalle risposte, espresse su una scala da 1 a 3, è emerso un indice medio di qualità degli eventi superiore al limite (2,3) stabilito come indice di soddisfazione da garantire per ogni evento; inoltre, dall'analisi segmentata dei dati non si sono evidenziate aree critiche.

In generale, l'elaborazione dei giudizi espressi sui 21 eventi organizzati nel 2002 risulta ampiamente positiva, come evidenziato in tabella:

IL GIUDIZIO DEI FRUITORI SUI 21 EVENTI DEL 2002 (SCALA DI GIUDIZIO: 0 - 4)

TEMPI DI ESECUZIONE ORGANIZZAZIONE	SERVIZIO ACCOGLIENZA	COMPRESIBILITÀ DEL PERCORSO DELLA VISITA	ORGANIZZAZIONE DEL CATERING	SPAZI E PERSONALE A DISPOSIZIONE	GIUDIZIO MEDIO GLOBALE 2002
3,00	3,00	2,83	2,67	2,92	2,88

Anche la rilevazione del livello di soddisfazione dei committenti ha dato, per il 2002, risultati uniformemente positivi.

Le risorse umane

Nel 2002 è aumentato notevolmente il numero degli occupati: 418 unità a fronte delle 348 dell'anno precedente.

Si mantiene particolarmente elevato il peso della componente femminile (69%) e si conferma il trend di progressivo aumento del livello di istruzione: laureati e diplomati rappresentano il 72% della forza lavoro (70%, nel 2001 e 67% nel 2000).

DIPENDENTI ZETEMA – CARATTERISTICHE ED EVOLUZIONE AL 31/12/2002

PERSONALE STABILE	391
PERSONALE IN FORMAZIONE LAVORO E TEMPO DETERMINATO	27
PERSONALE TOTALE	418
ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO	56
ASSUNZIONI FORMAZIONE LAVORO E TEMPO DETERMINATO	45
ASSUNZIONI TOTALI	101
CESSAZIONI	31
LAUREATI	86
DIPLOMA ISTITUTO SUPERIORE DEL RESTAURO	2
DIPLOMATI SCUOLA SUPERIORE	211
DIPLOMATI SCUOLA INFERIORE	98
LICENZA ELEMENTARE	7
ALTRO	14
UOMINI	131
DONNE	287
ETÀ MEDIA (ANNI)	40,31
ANZIANITÀ MEDIA (MESI)	20,18



Per quanto concerne le procedure in materia di sicurezza, oltre a svolgere l'attività di formazione dei dipendenti in materia, Zètema ha attivato meccanismi di prevenzione, basandosi sul monitoraggio della tipologia di infortuni verificatisi. Tali attività hanno consentito di contenere il numero di incidenti: nel 2002 si sono registrati solo 11 infortuni.

La formazione professionale

L'individuazione dei bisogni formativi delle risorse umane è regolarmente sottoposta ad analisi e aggiornata, data la costante crescita di Zètema e le nuove attività poste in essere.

Nel 2002 sono stati introdotti alcuni elementi di formazione sulle competenze specialistiche per le diverse figure professionali.

Il piano di formazione realizzato nel corso dell'anno ha previsto: programmi di formazione generale, alcuni obbligatori; programmi di formazione per ruolo e formazione specialistica.

FORMAZIONE GENERALE

INCENTRATA SU:	RIVOLTA A:
SICUREZZA (D. LGS. N. 626/94)	TUTTO IL PERSONALE (OBBLIGATORIA)
INFORMATICA	TUTTO IL PERSONALE IMPIEGATO (AD ECCEZIONE DELLA FASCIA A)
LINGUA INGLESE	PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI MUSEALI E D'INFORMAZIONE

FORMAZIONE PER RUOLO

INCENTRATA SU:	RIVOLTA A:
CONFRONTO CON ALTRE REALTÀ SIMILARI	PERSONALE DI CUSTODIA MUSEI
APPROFONDIMENTO CONOSCENZA OPERE PRESENTI NEL MUSEO DI APPARTENENZA	CUSTODI RESPONSABILI DI SALA
AMPLIAMENTO CONOSCENZA REALTÀ MUSEALE	COORDINATORI PERSONALE DI CUSTODIA
AGGIORNAMENTO TECNICO	RESTAURATORI
INFORMATICA	PERSONALE AREA DIDATTICA
INFORMATICA (CERTIFICAZIONE IN MCP – MICROSOFT CERTIFICATE PROFESSIONAL)	RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI
AGGIORNAMENTO TECNICO	RESPONSABILE AZIENDALE PREVENZIONE E PROTEZIONI RISCHI

FORMAZIONE TECNICO SPECIALISTICA

INCENTRATA SU:	RIVOLTA A:
PROJECT MANAGEMENT	PERSONALE CHE PREDISPONE E GESTISCE PROGETTI (COORDINATORI AREA, RESPONSABILE QUALITÀ, COORDINATORE MARKETING ECC.)
GESTIONE UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE	RESPONSABILE UFFICIO STAMPA
FRONT LINE E COMUNICAZIONE	ADDETTO AL SERVIZIO MARKETING
MARKETING E TURISMO D'ARTE	PERSONALE DEDICATO AL SETTORE ARTE E TURISMO
SITO INTERNET	PERSONALE DEDICATO (SIA A LIVELLO TECNICO SIA STORICO ARTISTICO)
PIANO SICUREZZA (CANTIERI)	PERSONALE GEOMETRA AREA PROGETTAZIONE
SISTEMA QUALITÀ	COORDINATORI AREA, MARKETING, ECC.
SEMINARI INTERDISCIPLINARI	DIRETTORE, COORDINATORI, RESPONSABILI STAFF, ECC.



L'approccio di Acea

Acea, nel panorama nazionale dei servizi idrici, ha creato un modello all'avanguardia sotto il profilo dell'efficienza, della qualità dei servizi erogati e della sostenibilità. L'azienda ha infatti ritenuto essenziale costruire un modello che mirasse a realizzare una gestione industriale e sostenibile del "bene acqua", non speculativa ma orientata ad un uso razionale ed efficiente della risorsa e a garantire parità di accesso al servizio, indistintamente, per tutti i cittadini. Il "modello Acea", sviluppato a livello locale, viene ora esportato in altre aree d'Italia e all'estero, grazie alla partecipazione a gare nazionali e internazionali, indette, queste ultime in particolare, anche al fine di migliorare l'erogazione dei servizi idrici dove profonde carenze infrastrutturali e arretratezze dei mezzi di gestione rendono più complessa la fruizione della risorsa acqua.

La strategia di espansione all'estero

- obiettivo economico
creare un soggetto industriale forte in campo idrico (in partnership con altri operatori italiani ed europei), in grado di competere sulla scena internazionale;
- obiettivo sociale
contribuire a migliorare la qualità della vita in aree dove la risorsa acqua non è ancora sufficientemente accessibile;
- obiettivo ambientale
assicurare una gestione razionale della risorsa acqua, con particolare riferimento all'impegno per il contenimento delle perdite.

Nel 2002 Acea ha consolidato le quattro iniziative già avviate all'estero nel biennio precedente (in Perù, Honduras, Armenia e Albania) e si è aggiudicata due nuove gare in America Latina: a Santo Domingo (Repubblica Dominicana) e a Bogotá (Colombia).

Con 2,8 milioni di abitanti serviti al di fuori dell'Italia nel 2002, Acea è considerata uno tra i primi player sul mercato internazionale dei servizi idrici.

Il punto di vista degli stakeholders

Nelle sessioni di ascolto 2002, diverse categorie di stakeholder sono state invitate ad esprimere la loro opinione sull'importanza delle partnership industriali e sullo sviluppo del mercato nel quale Acea opera. In generale, è emerso un notevole apprezzamento sia della politica di alleanze instaurata da Acea con partner industriali sia della volontà di rafforzare la posizione di mercato per le attività core, e in modo specifico per il settore acqua.

In particolare, i rappresentanti del mondo istituzionale e i rappresentanti degli azionisti hanno sottolineato l'importanza della creazione di partnership strategiche, in una prospettiva a medio/lungo termine, per l'opportunità di sperimentare nuove tecnologie, per ampliare e consolidare le competenze e raggiungere maggiore efficienza. Inoltre, le partnership e la costituzione di organismi industriali in grado di avere massa critica e spingersi in nuovi mercati, vengono valutate positivamente per la crescita dell'intero comparto. Per quanto riguarda l'espansione su nuovi mercati, viene sottolineato lo stimolo, ad essa conseguente, verso un miglioramento continuo dei risultati, in un contesto di maggiore competitività. Inoltre, si ritiene che Acea possa mettere a frutto, anche in nuovi ambienti, la tradizionale capacità del radicamento territoriale, creando ricadute positive per le comunità locali e per l'indotto.

Le iniziative già avviate: sviluppo delle attività

Perù e Honduras

In Perù e in Honduras, Acea si è dedicata, nel 2002, attraverso le rispettive società di scopo, al completamento delle opere infrastrutturali e ha realizzato investimenti volti a migliorare la gestione del servizio idrico e la qualità dell'acqua erogata.

CONSORCIO AGUA AZUL SA (PERU') (CONSOLIDATA CON METODO PROPORZIONALE)

SOCI	ACEA (45%), IMPREGILO (45%), COSAPI (10%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	20
ATTIVITA'	CONSTRUZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO DELLA ZONA NORD DI LIMA
CLIENTE	SEDAPAL, AZIENDA DEI SERVIZI IDRICI DI LIMA
DURATA CONTRATTO	27 ANNI
VOLUME D'AFFARI 2002	9.796 MIGLIAIA DI EURO
RISULTATO D'ESERCIZIO 2002	1.629 MIGLIAIA DI EURO
BACINO D'UTENZA	750.000 ABITANTI SERVITI

A Lima (Perù), Consorcio Agua Azul ha inaugurato il sistema di approvvigionamento idropotabile del Rio Chillón e ha avviato la gestione operativa della concessione per la fornitura di acqua potabile, all'ingrosso, all'azienda pubblica locale (che ne cura la distribuzione ai clienti finali).

L'importanza del "progetto Chillón" sotto il profilo sociale, ambientale e finanziario, è testimoniata dai significativi riconoscimenti ottenuti: il "Project Finance Yearbook" lo ha valutato come il miglior project financing del Sud America e lo ha classificato al quarto posto della graduatoria mondiale.



La società ha sviluppato, in base alle norme NTP ISO 9001:2001 e NTP ISO 14001:1998, i sistemi di gestione qualità e di gestione ambientale. Entrambi sono stati implementati in modo soddisfacente e l'ente certificatore ha già emesso la certificazione ISO 9001 completa (ampliando anche all'impianto di trattamento dell'acqua la certificazione già ottenuta nel 2001 per l'attività di estrazione).

La qualità dell'acqua, i cui parametri sono contrattualmente stabiliti, è garantita dai controlli effettuati da un attrezzato laboratorio di analisi situato nell'area dell'impianto.

AGUAS DE SAN PEDRO SA. (HONDURAS) (CONSOLIDATA CON METODO PATRIMONIO NETTO)

SOCI	ACEA (31%) AGAC (30%) ASTALDI (15%) GHELLA (15%) TERRA (5%) LOTTI (4%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	386
ATTIVITA'	GESTIONE SISTEMA IDRICO INTEGRATO DELLA CITTÀ DI SAN PEDRO SULA, COMPRESI SETTORE AMMINISTRATIVO E COMMERCIALE
CLIENTE	AMMINISTRAZIONE MUNICIPALE
DURATA CONTRATTO	30 ANNI
VOLUME D'AFFARI 2002	8.254 MIGLIAIA DI EURO
RISULTATO D'ESERCIZIO 2002	17 MIGLIAIA DI EURO
BACINO D'UTENZA	500.000 ABITANTI SERVITI

A San Pedro Sula (Honduras), i lavori realizzati nel 2002 da Aguas de San Pedro, concessionaria della gestione dei servizi idrici integrati, hanno reso disponibile il servizio idrico, ai livelli qualitativi previsti dal contratto, a circa 100.000 nuovi abitanti. La società ha inoltre portato avanti gli interventi volti a individuare fonti idriche alternative, a ridurre i consumi energetici, a migliorare la qualità dell'acqua distribuita, a migliorare il servizio offerto. In particolare, è stato completato lo studio idrogeologico delle risorse ed è stato avviato il progetto per il miglioramento della qualità dell'acqua nel centro abitato di Cofradía, per circa 40.000 abitanti. E' proseguita inoltre l'attività di settorializzazione delle reti idriche del centro urbano, che ha consentito il miglior funzionamento della rete attraverso l'ottimizzazione delle pressioni, la riduzione delle perdite e dei volumi di acqua pompata.

Armenia e Albania

In Armenia e in Albania, dove Acea è impegnata in progetti quadriennali di management contract, le attività si sono concentrate su interventi di ammodernamento delle aziende beneficiarie, per quanto concerne gli aspetti tecnici e gestionali.

ACEA AND COMPANY ARMENIAN UTILITY SCARL (CONSOLIDATA CON METODO INTEGRALE)

SOCI	ACEA (55%) LOTTI (25%) WRC (20%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	NESSUNO (28 CONSULENTI)
ATTIVITÀ	GESTIONE DEL SISTEMA IDRICO E FOGNARIO DELLA CITTÀ DI YEREVAN
CLIENTE	YEREVAN WATER AND SEWERAGE COMPANY
DURATA CONTRATTO	4 ANNI
VOLUME D'AFFARI 2002	1.216 MIGLIAIA DI EURO
RISULTATO D'ESERCIZIO 2002	2 MIGLIAIA DI EURO
BACINO D'UTENZA	900.000 ABITANTI SERVITI

A Yerevan (Armenia), la controllata Acea and Company Armenian Utility ha proseguito la gestione, avviata nel 2000, dell'azienda idrica locale. Il 2002 è stato dedicato all'introduzione di tecnologie innovative nell'area informatica, alla riorganizzazione della struttura aziendale e alla definizione di investimenti prioritari sulla rete idrica e sulle stazioni di pompaggio al servizio della capitale armena.

Si registra un'evoluzione positiva, intervenuta grazie al passaggio di proprietà dell'azienda idrica dalla Municipalità di Yerevan a un organismo appositamente creato per gestire i problemi idrici (lo State Water Committee), che ha permesso di dare corso a riforme legislative finalizzate ad una gestione più razionale del servizio idrico. Nell'area finanziaria è stato riorganizzato il dipartimento di amministrazione e finanza, con l'assunzione di nuovo personale, l'introduzione di incentivi e la formazione degli impiegati e dei manager. Sono stati assunti nuovi manager anche per l'area commerciale e il rapporto tra incassato e fatturato è raddoppiato, passando in un anno dal 19% al 40%.

Nell'area tecnica è stato avviato il processo di settorializzazione dei centri idrici che permetterà, nel medio periodo, di ottenere una più efficiente gestione della rete, anche dal punto di vista commerciale. E' stato inoltre completato il progetto pilota di Davidashen, nell'area periferica di Yerevan, che ha potuto garantire agli abitanti della zona la fornitura di acqua 24 ore su 24; nelle altre zone della città la disponibilità idrica è aumentata mediamente del 40 - 50%.

Il controllo sulla qualità dell'acqua è assicurato dal laboratorio di analisi.

TIRANA ACQUE SCARL (NON CONSOLIDATA)

SOCI	ACEA (32%) AMGA (32%) ARES (20%) GORGOVIVO (8%) PUBLISERVIZI (8%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	NESSUNO (6 CONSULENTI)
ATTIVITA'	ASSISTENZA TECNICA
CLIENTE	TIRANA WATER SUPPLY AND SEWERAGE ENTERPRISES
DURATA CONTRATTO	4 ANNI
VOLUME D'AFFARI 2002	3.337 MIGLIAIA DI EURO
RISULTATO D'ESERCIZIO 2002	(67) MIGLIAIA DI EURO
BACINO D'UTENZA	650.000 ABITANTI SERVITI

A Tirana (Albania), Acea, attraverso Tirana Acque, fornisce, a partire dal dicembre 2001, assistenza tecnica all'azienda idrica locale. Nel 2002, in particolare, è stato messo a punto un software di gestione commerciale, amministrativa e di magazzino adatto alle esigenze specifiche dell'azienda. Nel corso del 2003 i dati verranno trasferiti su supporto informatico e verrà svolta attività di formazione del personale addetto, per poter avviare il nuovo ciclo di fatturazione nel 2004.

Le nuove acquisizioni

Acea, nell'ottobre 2002, in qualità di operatore e socio di maggioranza (90%), si è aggiudicata la gara internazionale indetta dalla Corporación del Acueducto y Alcantarillado di Santo Domingo (azienda idrica della capitale dominicana) relativa alla gestione commerciale delle zone est e nord della città, pari ad una popolazione di circa 1.500.000 abitanti. Il contratto è stato firmato il 13 maggio 2003. Per la realizzazione del progetto è stata costituita la società di scopo Consorcio Acea Tradexco Dominicana.

CONSORCIO ACEA TRADEXCO DOMINICANA

SOCI	ACEA (50% - 90% PER PATTI PARASOCIALI) TRADEXCO DOMINICANA (50% - 10%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	NESSUNO
ATTIVITÀ	GESTIONE EST E NORD DELLA CITTÀ DI SANTO DOMINGO
CLIENTE	CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTILLARADO DI SANTO DOMINGO
DURATA CONTRATTO	4 ANNI (CON POSSIBILE RINNOVO PER ALTRI 4)
BACINO D'UTENZA	1.500.000 ABITANTI

Le attività riguardano la gestione del ciclo di fatturazione e dei rapporti con gli utenti: la lettura dei misuratori, l'emissione, la stampa e il recapito delle fatture, la raccolta dei pagamenti, ecc. E' prevista inoltre la fornitura e l'installazione di un software gestionale, attraverso il quale sarà possibile ottimizzare la qualità dei servizi offerti e razionalizzare i processi interni. Saranno implementate attività quali l'aggiornamento dell'archivio utenze e l'identificazione delle connessioni illegali. E' prevista infine la fornitura e l'installazione di 30.000 contatori nelle citate zone della città.

Nel dicembre 2002, Acea ha ottenuto un altro importante successo in campo internazionale, acquisendo due dei cinque contratti per la gestione dei servizi idrici della città di Bogotà e rafforzando così la sua posizione nel Sud e Centro America. La gara è stata indetta dalla Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotà (EAAB) e riguarda la gestione tecnica e commerciale della rete idrica di distribuzione nella città di Bogotà. La società di scopo costituita per la gestione del progetto è Aguazul Bogotà.

AGUAZUL BOGOTÀ

SOCI	ACEA (51%) GRUPPO EMDEPA (29%) GESTAGUA (GRUPPO HIDROS) (20%)
DIPENDENTI AL 31/12/2002	NESSUNO
ATTIVITÀ	GESTIONE TECNICA E COMMERCIALE DELLA RETE IDRICA DI DISTRIBUZIONE DELLA CITTÀ DI BOGOTÀ
CLIENTE	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÀ
DURATA CONTRATTO	5 ANNI
BACINO D'UTENZA	2.500.000 ABITANTI

I contratti prevedono la gestione del ciclo di fatturazione (inclusi lettura, stampa e recapito fatture), del servizio di riscossione pagamenti, la riorganizzazione e gestione della customer care, attraverso l'apertura di appositi sportelli e call center capaci di fornire informazioni e risolvere in breve tempo eventuali problemi legati alla fatturazione. È inoltre prevista la manutenzione della rete idrica di distribuzione nelle zone assegnate, incluso il servizio di pronto intervento, la ricerca perdite, il controllo di qualità, allacci e tagli del servizio, nonché la direzione lavori e la consulenza tecnica nelle opere di ampliamento della rete idrica effettuate da terzi.

In sintesi, la riduzione del numero dei reclami presentati e l'aumento del numero dei casi risolti, la riduzione dei tempi di attesa per il pronto intervento alla rete idrica di distribuzione sono le sfide legate ai contratti recentemente firmati con la EAAB.

Governance

Acea SpA esercita il controllo direttamente su Acea and Company Armenian Utility e Aguazul Bogotá e, attraverso patti parasociali, su Consorcio Agua Azul e Consorcio Acea Tradexco Dominicana. La governance delle altre società, collegate, è comunque assicurata dalla presenza del personale della capogruppo nei consigli di amministrazione e tra i dirigenti.

I rapporti con il personale

I progetti Acea, anche all'estero, sono sviluppati nel pieno rispetto degli standard minimi richiesti dall'ILO (International Labour Organization) in materia di lavoro minorile, lavoro forzato, salute e sicurezza, libertà di associazione.

In Honduras, dove la forza lavoro attivata dal progetto Acea ha un peso rilevante, il contratto stipulato da Aguas de San Pedro, in occasione della gara, impone l'applicazione di contratti di lavoro disciplinati dalla normativa locale.

Le unità in forza alla società (al 31/12/2002) sono 386 di cui circa il 70% operai.

L'incidenza del personale femminile è pari al 15%.

CONSISTENZA E MOVIMENTI DEL PERSONALE DI AGUAS DE SAN PEDRO AL 31/12/2002

	UOMINI	DONNE	TOTALE
PERSONALE STABILE	328	56	384
PERSONALE A TEMPO DETERMINATO			
E CONTRATTI FORMAZIONE LAVORO	1	1	2
TOTALE	329	57	386
ASSUNZIONI 2002	19	1	20
CESSAZIONI 2002	15	3	18
FORZA MEDIA 2002	329,75	57,75	387,5
COLLABORATORI/CONSULENTI	2	-	2

Acqua, un diritto di tutti

Grazie alla fornitura di acqua all'ingrosso, assicurata dall'impianto realizzato e gestito da Acea e dai suoi partner, oggi, a Lima, la locale azienda pubblica di distribuzione può garantire il servizio a oltre 700.000 abitanti prima non serviti. La tariffa media praticata all'utente finale è di 0,320 US\$ a metro cubo a fronte di 0,226 US\$/mc corrisposti a Consorcio Agua Azul per la fornitura all'ingrosso. A San Pedro Sula, dal gennaio 2003, ben 400.000 persone possono contare su un servizio erogato 24h su 24h, e si prevede una rapida estensione del servizio ad altri 150.000 abitanti; inoltre, l'acqua costa già molto meno di quanto costasse con la preesistente gestione pubblica (0,07 US\$/mc contro i precedenti 0,11 US\$/mc).

In Perù, Consorcio Agua Azul, che alla fine del 2002 contava 20 persone, conoscerà nel 2003 un significativo incremento dell'organico; è prassi della società dedicare ai nuovi assunti la formazione necessaria a garantire un efficace inserimento.

Acea favorisce l'integrazione e lo scambio di conoscenze ed esperienze, a tal fine, nel 2002, i responsabili della sezione elettromeccanica e del dipartimento controllo di qualità di Aguas de San Pedro hanno trascorso un periodo in Italia per conoscere le diverse realtà del Gruppo e apprendere le migliori tecniche e modalità operative adottate dalle società romane.

Un'esperienza analoga è stata organizzata anche a beneficio di un gruppo di manager dell'azienda idrica di Yerevan, in Armenia, che hanno potuto confrontarsi su diversi aspetti della gestione aziendale con i referenti Acea. Tra i temi trattati anche quello della responsabilità sociale d'impresa.

Il coinvolgimento nelle comunità locali

Ovunque investa, Acea esporta il proprio modello di azienda radicata, che non si limita a fornire responsabilmente servizi di interesse sociale, ma cerca di cogliere le necessità primarie delle popolazioni locali. Agua Azul ha sostenuto diversi progetti sociali nell'area del Rio Chillòn, rivolti soprattutto alla comunità rurale: tra essi si citano le donazioni per la ricostruzione di una scuola della cittadina di Moquegua (dopo il terremoto del giugno 2001) e la costruzione di un piccolo acquedotto, nei pressi del nuovo impianto, per i contadini della zona che utilizzano acqua non potabile prelevata direttamente dal fiume.

Il progetto di Aguas de San Pedro riveste un intrinseco valore sociale e ambientale: la società è infatti impegnata nel completo sviluppo del servizio idrico in alcuni dei quartieri più degradati e ad alto rischio della città, come Chamelecòn e Rivera Hernandez. Rilevante anche l'impegno sulla sicurezza, sia per garantire l'incolumità degli operai, sia per evitare atti vandalici che potrebbero compromettere il funzionamento degli impianti. Tra le sponsorizzazioni a beneficio della comunità di riferimento, si segnala l'illuminazione monumentale della Basilica di Tegucigalpa, dedicata all'immagine di Nuestra Señora de Suyapa, patrona della Repubblica dell'Honduras. L'intervento è stato realizzato con il contributo tecnico di Acea Luce.

Acea & Company Armenian Utility ha promosso un programma di informazione e sensibilizzazione della cittadinanza, dedicato, in particolare, alle nuove generazioni. Dal 2001, si svolge ogni anno nelle scuole di Yerevan una campagna di educazione al consumo di acqua potabile. Agli alunni è stato distribuito un opuscolo, dal titolo *L'acqua nella nostra vita*, realizzato in collaborazione con il Centro artistico nazionale della Repubblica di Armenia e illustrato con i disegni di uno scolaro di 12 anni.

Il progetto di Tirana, finanziato dalla Cooperazione Italiana, riveste particolare importanza all'interno del più generale ruolo strategico che l'Italia ha assunto nel rilancio socio-economico dell'Albania.



Pubblichiamo, di seguito, un estratto della Carta dei valori di Acea

La Carta dei Valori

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 lavorati-

va. 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. - 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 politica della qualità di Acea SpA

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



La qualità nel settore energia

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)				
	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 monomie, correlate al consumo di energia,
 - tariffe binomie correlate al consumo di energia, alla potenza o alla tipologia del cliente,
 - tariffe trinomie 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. 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.

- 11 Potenziare le strutture aziendali addette alle relazioni con il cliente per agevolare l'accesso alle informazioni di interesse.
Consentire ai clienti di effettuare le richieste di modifica tariffaria attraverso i seguenti canali:
 - sportelli aziendali,
 - telefono,
 - fax,
 - posta,
 - sito internet aziendale.
- 12 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.
- 13 Comunicare a tutti i clienti il contenuto del presente codice ed ogni sua variazione o integrazione.
- 14 Controllare l'attuazione ed il rispetto del presente Codice di condotta commerciale.

Carta dei servizi del settore idrico

(in vigore dal 1° gennaio 2003)

Si presenta, nel seguito, una sintesi del più ampio documento denominato “Convenzione di Gestione e allegati – Disciplina del Rapporto con l’Utenza – carta del servizio idrico integrato”.

I principi fondamentali enunciati dalla Carta dei Servizi idrica sono:

- Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- Efficacia ed efficienza
- Continuità e regolarità del servizio
- Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l’utenza

Gli standard sono “generali”, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall’Acea, “specifici”, se riferiti alla singola prestazione resa all’Utente e quindi direttamente verificabili. I tempi, ove non diversamente indicato, sono espressi in giorni lavorativi ed al netto dei tempi non imputabili all’Acea (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico degli Utenti).

Gli standard specifici di qualità del servizio enunciati sono:

CONTINUITA’ E REGOLARITA’ DELL’EROGAZIONE

PRONTO INTERVENTO SERVIZIO IDRICO	24 ORE SU 24
-----------------------------------	--------------

RIPRISTINO PER INTERVENTO DI MANUTENZIONE	
---	--

PROGRAMMATA	ENTRO 24 ORE
-------------	--------------

PREAVVISO PER INTERVENTO DI MANUTENZIONE	
--	--

PROGRAMMATA	ALMENO 24 ORE
-------------	---------------

TEMPESTIVITA’ DEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO

GUASTO A TUBAZIONE O APPARECCHIATURA INTERRATA CAUSA DI SITUAZIONI DI PERICOLO	
--	--

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	6 ORE
-----------------------------	-------

MANCANZA D’ACQUA	
------------------	--

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	
-----------------------------	--

SEGNALAZIONE ORE DIURNE	8 ORE
-------------------------	-------

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	
-----------------------------	--

SEGNALAZIONE ORE SERALI/NOTTURNE	16 ORE
----------------------------------	--------

GUASTO A TUBAZIONE O APPARECCHIATURA INTERRATA	
--	--

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	72 ORE
-----------------------------	--------

GUASTO AL CONTATORE	
---------------------	--

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	72 ORE
-----------------------------	--------

TEMPO MASSIMO DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO	48 ORE
--	--------

RAPIDITA' NEI TEMPI DI ALLACCIAMENTO

A - ALLACCIO O SPOSTAMENTO DI UTENZA PER LE QUALI SIA GIÀ PREDISPOSTA L'OPERA DI DERIVAZIONE (VOLTURA O RIATTIVAZIONE A PARITÀ DI CONDIZIONI CONTRATTUALI)

ATTIVAZIONE	ENTRO 9 GIORNI
-------------	----------------

B - ALLACCIO O SPOSTAMENTO DI UTENZA PER LE QUALI SIA NECESSARIA LA SOLA REALIZZAZIONE DELL'OPERA DI DERIVAZIONE DI UTENZA O QUANDO SIA PREVISTA UNA VARIAZIONE DEI CONSUMI

PREVENTIVAZIONE	ENTRO 30 GIORNI
-----------------	-----------------

ESECUZIONE DEI LAVORI (ESCLUSA POSA MISURATORE)	45 GIORNI
---	-----------

ATTIVAZIONE DELL'UTENZA	9 GIORNI
-------------------------	----------

C - ALLACCIO CHE NECESSITA DI LAVORI DI INTERVENTO O ADEGUAMENTO DELLA RETE

RISPOSTA SCRITTA	ENTRO 30 GIORNI
------------------	-----------------

D - TRASFORMAZIONE DA BOCCA TARATA A CONTATORE PER LA QUALE SIA NECESSARIA LA SOLA REALIZZAZIONE DELL'OPERA DI PRESA

PREVENTIVAZIONE	ENTRO 40 GIORNI
-----------------	-----------------

ESECUZIONE DEI LAVORI	50 GIORNI
-----------------------	-----------

ATTIVAZIONE DELL'UTENZA	9 GIORNI
-------------------------	----------

CORRETTEZZA DELLA MISURA DEI CONSUMI

VERIFICA DEL CONTATORE A RICHIESTA	ENTRO 20 GIORNI
------------------------------------	-----------------

SOSTITUZIONE DEL CONTATORE IRREGOLARE	ENTRO 20 GIORNI
---------------------------------------	-----------------

VERIFICA DEL CONTATORE IN CONTRADDITTORIO	ENTRO 30 GIORNI
---	-----------------

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	ENTRO 20 GIORNI
-----------------------------------	-----------------

SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

ALLACCI ALLA RETE FOGNANTE

RILASCIO DEL NULLA OSTA TECNICO	
ALL'ESECUZIONE DELL'IMBOCCO IN FOGNA	ENTRO 40 GIORNI
COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI DA PARTE DELL'UTENTE PER ESECUZIONE OPERE ALLACCIAMENTO	ALMENO 9 GIORNI LAVORATIVI PRIMA DELLA DATA INIZIO LAVORI
VERIFICA REGOLARE ESECUZIONE DELLE OPERE E RILASCIO ATTESTATO IMBOCCO IN FOGNA	ENTRO 40 GIORNI DAL COMPLETAMENTO DELL'OPERA
RISPOSTA SCRITTA IN CASO DI IMPOSSIBILITÀ DI ALLACCIO PER ASSENZA DI RETE FOGNANTE O DI RECAPITO IN IMPIANTO DI DEPURAZIONE	
	ENTRO 30 GIORNI
PREVENTIVAZIONE IN CASO DI ALLACCIO CONTESTUALE ALLA REALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNANTE	
	ENTRO 40 GIORNI

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

PRONTO INTERVENTO SERVIZIO FOGNATURA

E DEPURAZIONE	24 ORE SU 24
GUASTO O OCCLUSIONE DI TUBAZIONE O CANALIZZAZIONE INTERRATA CAUSA DI PERICOLO PER LA SICUREZZA E/O IGIENE PUBBLICA	
TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	12 ORE
GUASTO O OCCLUSIONE DI TUBAZIONE O CANALIZZAZIONE INTERRATA	
TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	72 ORE

TEMPO MASSIMO PER AVVIO INTERVENTI DI PULIZIA E SPURGO A SEGUITO DI ESONDAZIONI E RIGURGITI

INTERVENTO TECNICO DI PULIZIA E SPURGO CAUSA DI

PERICOLO PER LA SICUREZZA E/O IGIENE PUBBLICA

TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	12 ORE
INTERVENTO TECNICO DI PULIZIA E SPURGO	
TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO	72 ORE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INTERVENTO TECNICO CESSAZIONE FORNITURA (DALLA DATA DELLA RICHIESTA)	15 GIORNI LAVORATIVI
SITUAZIONI DI MOROSITÀ	
RIALLACCIO DOPO DIMOSTRAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO (AD ECCEZIONE DEI CASI IN CUI SIA STATO ELIMINATO L'IMPIANTO)	ENTRO IL GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO AL PAGAMENTO DELLE BOLLETTE INSOLUTE O ALLA PRODUZIONE DEL DOCUMENTO COMPROVANTE L'AVVENUTO PAGAMENTO
FATTURAZIONE DEI CONSUMI	ALMENO 2 VOLTE L'ANNO
RIEMMISSIONE DELLA FATTURA ERRATA	ENTRO 30 GIORNI DAL RECLAMO
LETTURA DEI CONTATORI	ALMENO 1 VOLTA L'ANNO
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	
TEMPO MEDIO	30 MINUTI
TEMPO MASSIMO	90 MINUTI
RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	30 GIORNI

Nel caso di inosservanza degli standard relativi a :

- Attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete e dell'opera di presa;
- Preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata;
- Preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore
- Operazione di cessazione in seguito a richiesta dell'utente;
- Rimissione della fattura errata.

È previsto un rimborso fisso di Euro 25,00. Per chiedere tale rimborso l'Utente deve inoltrare domanda all'Ufficio Carta dei Servizi (telefono 800-130.338) entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard.

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITA'

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 di Sostenibilità al 31 dicembre 2002 di Acea S.p.A. e delle sue controllate (Gruppo Acea), descritte nel paragrafo 2 della presente relazione, delle informazioni qualitative contenute nello stesso ai soli fini della verifica della concordanza con la restante parte del Bilancio di Sostenibilità 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 di Sostenibilità al 31 dicembre 2002, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle linee guida definite dal GRI - Global Reporting Initiative - ed alle linee guida definite dal GBS - Gruppo di studio per il 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 di Sostenibilità al 31 dicembre 2002. La responsabilità della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità 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 statuiti 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 di Sostenibilità, 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 di Sostenibilità 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 di Sostenibilità;

- procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità 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 di Sostenibilità. 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 di Sostenibilità 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 2002 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 14 aprile 2003.
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 di Sostenibilità al 31 dicembre 2002 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 di Sostenibilità 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, 17 settembre 2003

HLB Ria & Partners S.p.A.


Gaetano Aita
Partner

Acea

Bilancio di sostenibilità 2002

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate

coordinamento

Cristina Balostro

tel 06/5799 6440

seg.rapistituzionali@aceaspa.it

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

stampa

su carta Gardamatt

100% total chloro free

Varigrafica Altolazio

finito di stampare

settembre 2003



Acea SpA
piazzale Ostiense, 2
00154 Roma
tel +39 06 57991
fax +39 06 57994146
www.aceaspa.it
seg.rapistituzionali@aceaspa.it

