



Acea SpA  
piazzale Ostiense, 2  
00154 Roma  
tel +39 06 57991  
fax +39 06 57994146  
[www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)  
[www.ambientandoci.it](http://www.ambientandoci.it)  
[info@aceaspa.it](mailto:info@aceaspa.it)



Identità Aziendale

Sezione Economica

Sezione Sociale

Sezione Ambientale

Allegati in cd

# Bilancio di Sostenibilità 2005

Sezione Sociale



# Bilancio di Sostenibilità 2005



## Identità Aziendale

Visione e strategia  
Profilo del Gruppo  
Corporate governance e sistemi di gestione  
Stakeholder



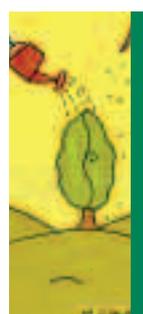
## Sezione Sociale

La responsabilità sociale  
Clienti e collettività  
Fornitori  
Personale  
Azionisti  
Istituzioni e impresa  
Indicatori GRI di performance sociale



## Sezione Economica

La responsabilità economica  
La formazione del Valore Aggiunto  
La ripartizione del Valore Aggiunto  
Indicatori GRI di performance economica



## Sezione Ambientale

Il Gruppo Acea e l'ambiente  
Area energia: una gestione consapevole  
Area idrica: l'attenzione alla qualità  
Utilizzo delle risorse  
Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti  
L'attenzione alla biodiversità e alla qualità dell'aria  
La ricerca  
Gli investimenti ambientali  
Indicatori GRI di performance ambientale  
Allegato: Schede Società Italia



*nel cd allegato:*

Bilancio Ambientale  
Schede Società Estero  
Glossario

2	<b>La responsabilità sociale</b>
3	<b>Clienti e collettività</b>
3	> La qualità percepita
8	> La qualità erogata
23	> Customer care
31	> La comunicazione
33	> Eventi e solidarietà
36	<b>Fornitori</b>
36	> Le politiche degli acquisti
39	> La valutazione dei fornitori
41	<b>Personale</b>
41	> Il personale di Acea
46	> La valorizzazione delle risorse umane
48	> La formazione
50	> Sicurezza e attività sanitaria
52	> Relazioni industriali
54	> Il CRA e le attività sociali
56	> La comunicazione interna
57	<b>Azionisti</b>
57	> Politiche verso gli azionisti
59	> Finanza etica
60	<b>Istituzioni e Impresa</b>
60	> La collaborazione con le Istituzioni di riferimento
63	> Lo stakeholder impresa
64	<b>Indicatori GRI di performance sociale</b>

# La responsabilità sociale

Le tematiche inerenti la responsabilità sociale sono ormai parte integrante del “patrimonio imprenditoriale” di Acea e la supervisione della sostenibilità delle attività del Gruppo è affidata al suo Presidente. L’impegno assunto da Acea in tal senso è reso esplicito nei principi espressi dai Codici valoriali adottati e trova testimonianza nella conduzione delle attività d’impresa, svolte prestando la massima attenzione alle esigenze dei diversi portatori d’interesse, esterni e interni<sup>1</sup>.

Nella presente sezione del *Bilancio di Sostenibilità* si illustrano, in particolare, gli aspetti “sociali” che caratterizzano le relazioni tra Acea e i suoi interlocutori; ogni anno il Gruppo affina la propria capacità di ascolto, elabora nuove risposte e cerca un maggiore coinvolgimento degli stakeholder<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Vedi Identità Aziendale, in particolare i paragrafi che illustrano la visione e la strategia aziendale, la corporate governance e i sistemi di gestione e i rapporti con gli stakeholder.

<sup>2</sup> Si rinvia all’Identità Aziendale, dove sono state inserite per la prima volta, nel paragrafo dedicato agli stakeholder, alcune tabelle che sintetizzano le azioni intraprese da Acea per il coinvolgimento dei portatori di interesse.

# Clienti e collettività

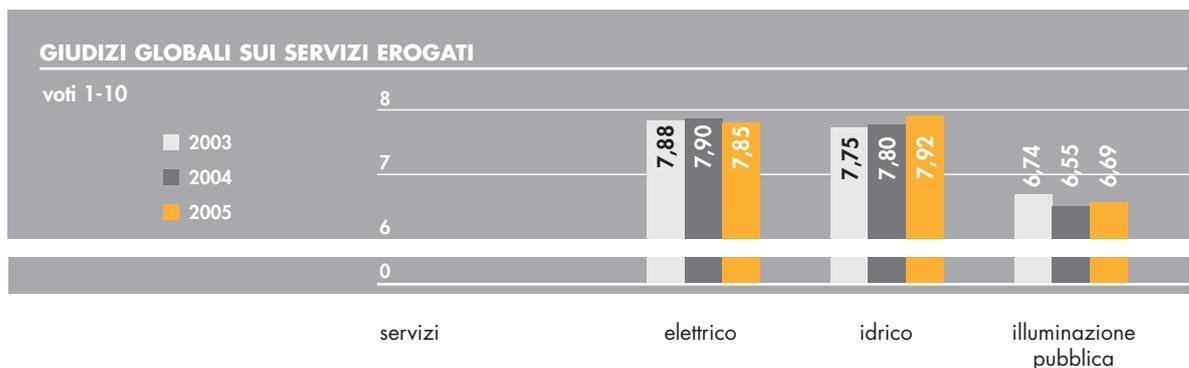
## Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel paragrafo si riferiscono alla Capogruppo e alle società scorporate come definite in Identità Aziendale, Periodo di riferimento e confini del report, pag. 5. Per la prima volta si riportano alcune informazioni relative ad Acque SpA e Gori SpA, attive in area idrica.

## La qualità percepita (SO1 e PR8)

Le indagini di **customer satisfaction** svolte nel 2005 hanno riguardato i servizi elettrico, idrico e di illuminazione pubblica<sup>3</sup>. La metodologia utilizzata<sup>4</sup> per rilevare la qualità dei servizi percepita dai clienti/cittadini, la composizione del cam-

pione intervistato e i singoli aspetti dei servizi indagati, sebbene nell'ultima rilevazione siano state introdotte nuove domande, consentono il confronto tra i risultati dell'ultimo triennio<sup>5</sup>.



### Elettrico

Per verificare il livello di soddisfazione sul servizio elettrico, nel giugno 2005 sono stati intervistati 1.400 clienti residenti a Roma e Formello, distinti in 900 "privati" (usi domestici) e

500 "business" (altri usi). Il giudizio globale si conferma elevato nel triennio e, nel 2005, il 92,7% degli intervistati esprime il proprio voto tra la sufficienza e l'eccellenza.

**GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO**

giudizio	voti (scala 1-10)	2003	2004	2005
eccellenza	9-10	30,8%	30,4%	32,3%
bontà	8	40,0%	43,6%	35,4%
sufficienza	6-7	21,0%	17,7%	25,0%
insufficienza	1-5	8,2%	8,3%	7,3%
non indica	-	-	-	-
<b>media totale</b>		<b>7,88</b>	<b>7,90</b>	<b>7,85</b>

<sup>3</sup> Il perimetro di riferimento è la tradizionale area laziale; dal 2006 si prevede l'estensione delle indagini ai territori del Gruppo.

<sup>4</sup> Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 5% a un livello di significatività del 95%. L'elaborazione dei dati ha compreso analisi statistiche standard e speciali.

<sup>5</sup> Risultati di dettaglio, e il confronto 2003-2005, sono disponibili anche sul sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it), nello spazio dedicato alla Qualità.



L'indagine ha riguardato le macrocomponenti del servizio: **erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico e tempi di intervento**. I giudizi di dettaglio, espressi in medie di valutazione su scala 1-10, relativi al complesso degli intervistati (privati e business) si mantengono sostanzialmente positivi. In merito all'**erogazione** si registra un trend in lieve calo nel giudizio sulla "continuità", sebbene esso sia ancora decisamente positivo (da 7,90 nel 2004 a 7,76 nel 2005), mentre, rispetto alla rilevazione dello scorso anno, migliorano quasi tutti gli altri aspetti e in particolare: "l'assenza di sbalzi di tensione" (da 7,41 a 7,55); la "rapidità di ripristino" (da 6,47 a 6,61) e la "corretta informazione" (da 5,79 a 5,91). Circa la **fatturazione**, tutti gli aspetti indagati risultano pienamente sufficienti, sia quelli rilevati anche in precedenza, ciascuno dei quali registra un miglioramento rispetto allo scorso anno ("puntualità nel ricevimento bolletta": da 7,94 a 8,09; "comprensibilità": da 7,06 a 7,14; "informazioni sul risparmio": da 6,03 a 6,29; "rimborsi solleciti": da 5,93 a 6,45; "regolarità lettura contatori": da 5,59 a 6,39) sia tre elementi introdotti nel 2005 ("velocità di risposta e soluzione dei problemi": 6,56; "riconoscibilità del personale per rilevamento lettura": 6,54; "chiarezza delle informazioni sull'autolettura": 7,42). L'area **relazioni con il pubblico** è stata analizzata introducendo nuovi aspetti da valutare in modo distinto per i canali di contatto "telefono" e "sportello" ed è stato per la

prima volta registrato il giudizio anche sul sito internet aziendale. I risultati non sono pertanto confrontabili puntualmente con quelli dell'anno precedente; con la nuova impostazione, l'indagine ha permesso di valutare con maggior dettaglio la percezione dei clienti in merito a questa delicata macrocomponente del servizio.

Riguardo al canale "**telefono**", tutti i giudizi rilevati sono risultati di piena sufficienza – "facilità nel reperire il numero verde" 6,87; "chiarezza indicazioni fornite da casella vocale" 6,19; "chiarezza informazioni" 6,53; "competenza del personale e capacità di risolvere problemi" 6,34; "cortesia del personale" 7,18 – eccetto la "facilità nel prendere la linea" che ha raggiunto un voto di media pari a 5,54. Anche per lo "**sportello**" i risultati sono nella sufficienza – "orari servizio" 6,96; "chiarezza della cartellonistica" 6,77; "chiarezza informazioni" 6,73; "competenza del personale e capacità di risolvere problemi" 6,44; "cortesia del personale" 6,98 – a eccezione dei "tempi di attesa" pari a 5,68. Infine, ai clienti privati e business che hanno contattato Acea tramite il **sito internet** (rispettivamente l'8,3% e il 14,6% degli intervistati) è stato chiesto di esprimere una loro valutazione, che è risultata positiva per ciascuno degli aspetti indagati (vedi tabella seguente e, a pag. 31, il box sull'analisi dei siti web svolta dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali).

#### IL SITO INTERNET ACEA SECONDO I CLIENTI DEL SERVIZIO ELETTRICO

	clienti elettrico (privati) (voti: scala 1-10)	clienti elettrico (business) (voti: scala 1-10)
facilità di accesso al sito	7,20	7,30
chiarezza, completezza e aggiornamento delle informazioni	7,20	6,27
facilità di navigazione e di accesso allo sportello on line	6,48	6,59
facilità di utilizzazione dei servizi interattivi	6,48	6,24
soddisfazione dei servizi interattivi presenti	6,37	6,14
<b>media totale</b>	<b>6,55</b>	<b>6,51</b>

Nella valutazione dei **tempi di intervento**, distinti in "tempo di allacciamento" e "altre richieste", mentre migliora nettamente il giudizio dei clienti privati in merito ai tempi di allacciamento (da 6,50 a 7,67) peggiora il giudizio dei clienti business (da 6,34 a 5,54); viceversa, peggiora il giudizio dei clienti privati riguardo alla velocità di intervento per altre richieste (da 6,83 a 5,09) e migliora, pur non raggiungendo la sufficienza, la soddisfazione della clientela business (da 4,93 a 5,49).

Il **Comune di Roma** nel 2005 ha svolto, come di consueto, il

**monitoraggio dell'opinione pubblica**<sup>6</sup>. Su un campione di 1.007 cittadini residenti intervistati, l'89% ha espresso un giudizio complessivo sul servizio elettrico con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (49% 6-7, 40% 8-10). Sebbene le percentuali di dettaglio dei voti siano diversamente distribuite rispetto alle indagini realizzate da Acea (vedi tabella "giudizio globale sul servizio elettrico"), la percentuale totale di coloro che hanno valutato il servizio con un voto tra il 6 e il 10 risulta in linea con quella rilevata da Acea.

<sup>6</sup> I cicli di monitoraggio dell'opinione pubblica realizzati dal Comune di Roma nel triennio 2003-2005 in collaborazione con alcune aziende da esso partecipate, tra le quali Acea, hanno avuto cadenza bimensile. La metodologia d'indagine (interviste telefoniche con metodologia CATI, voti 1-10), il periodo di rilevazione prescelto (settembre 2005) e il campione (selezionato per variabili socio-demografiche) – omogenei per i giudizi globali sui servizi elettrico, idrico e di illuminazione pubblica riportati nel testo – rendono i risultati confrontabili con quelli pubblicati nelle scorse edizioni del Bilancio di Sostenibilità e con la customer satisfaction realizzata da Acea.

## Idrico

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti del servizio idrico si è svolta nel giugno 2005 con la realizzazione di 1.015 interviste a cittadini della Capitale. Il giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua esprime una valutazione positiva e

conferma la tendenza a un lieve e progressivo miglioramento rilevata nel biennio precedente, con l'86% degli intervistati che esprime un voto tra la sufficienza e l'eccellenza

### GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA

giudizio	voti (scala 1-10)	2003	2004	2005
eccellenza	9 - 10	32,5%	30,8%	35,8%
bontà	8	31,1%	32,2%	32,6%
sufficienza	6 - 7	26,6%	26,1%	17,5%
insufficienza	1 - 5	9,8%	10,9%	14,1%
non indica	-	-	-	-
<b>media totale</b>		<b>7,75</b>	<b>7,80</b>	<b>7,92</b>

Le macrocomponenti del servizio sulle quali si è rilevata la qualità percepita dal cliente sono: **qualità dell'acqua, erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico, tempi di intervento**.

La **qualità dell'acqua** viene considerata sempre positivamente (media totale: da 7,68 nel 2004 a 7,78 nel 2005) e aumenta in particolare la buona valutazione dell'acqua da bere (da 7,22 a 7,50). Circa la macrocomponente **erogazione**, i singoli aspetti registrano tutti giudizi pienamente sufficienti; in particolare, l'unico item in lieve calo è il "preavviso in caso di interruzione" che passa da 7,28 a 6,97, mentre sono superiori a 8 le valutazioni sulla "continuità dell'erogazione" (da 8,54 a 8,64) e sulla "costanza della pressione" (da 7,80 a 8,05). La **fatturazione** viene valutata in modo pienamente sufficiente riguardo la "regolarità dell'emissione" (7,78, rilevato nel 2005), la "comprensibilità della bolletta" (da 6,73 a 6,83) e la "regolarità della lettura dei contatori" (da 6,24 a 6,06), mentre peggiorano i giudizi sulla "velocità di riemissione in caso di fatture errate" (da 5,82 a 5,74), la "rapidità dei rimborsi" (da 5,48 a 4,81) e la "tempestività di avviso in caso di consumi anomali" (da 5,46 a 4,85). Nelle **relazioni con il pubblico**, distinte nei canali di contatto "telefono" e "sportello", se da un lato viene riconosciuta la cortesia

del personale, dall'altro si registra una netta insoddisfazione circa i "tempi di attesa" (giudizio rilevato, per entrambi i canali, per la prima volta nel 2005). Inoltre, per quanto riguarda il contatto telefonico, non raggiungono la sufficienza la "competenza e capacità del personale di risolvere problemi" (5,66) né la "facilità di ottenere informazioni esaurienti" (4,97); gli stessi aspetti, invece, tramite "sportello", registrano voti migliori (rispettivamente 6,43 e 6,13).

Riguardo ai **tempi di intervento** i giudizi rilevati sono ancora insufficienti, in particolare registra una flessione il "tempo di allacciamento", mentre migliora la velocità di intervento per "altre richieste".

Il giudizio complessivo sul servizio idrico rilevato dal **Comune di Roma nel monitoraggio dell'opinione pubblica** è decisamente positivo. Il 91% degli intervistati (base casi: 1.007) ha espresso un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (43% 6-7, 48% 8-10). Anche in questo caso, sebbene le percentuali di dettaglio del voto risultino distribuite in modo differente (vedi tabella "giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua"), la percentuale complessiva di coloro che esprimono un voto tra il 6 e il 10 è in linea e persino più elevata di quella registrata da Acea.

### Box - Le rilevazioni di soddisfazione sul servizio idrico in altri Comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale

Acea ha proseguito, anche nel 2005, l'attività di indagine preventiva circa la qualità percepita del servizio idrico presso un campione di cittadini residenti in alcuni comuni della provincia di Roma dove era imminente l'acquisizione

della gestione del servizio da parte di Acea. Tale indagine aveva l'obiettivo di verificare sia il livello complessivo di soddisfazione sia il giudizio su ciascun aspetto del servizio erogato, al fine di focalizzare gli interventi prioritari.

La prima rilevazione si è svolta nel 2004 presso un campione di 1.817 residenti in 18 comuni della provincia di Roma, la seconda, realizzata nel 2005, ha previsto 908 interviste somministrate a cittadini residenti in altri 9 comu-

ni. Il giudizio globale è risultato pari a 7,18 (7,02 nel 2004) comprensibilmente inferiore a quello della Capitale, considerati gli ingenti interventi strutturali ancora necessari in tali zone.



## Box - Le rilevazioni di soddisfazione sul servizio idrico nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano

Il miglioramento del servizio prestato al cliente rappresenta per il soggetto gestore, Gori SpA, un obiettivo base. Tra gli indicatori che ne testimoniano l'impegno si citano le indagini svolte tra il 2005 e il 2006 per rilevare la soddisfazione dei clienti che hanno contattato il call center (\*); si riportano nel seguito le percentuali degli intervistati che si sono dichiarati soddisfatti o molto soddisfatti in merito ai singoli aspetti:

- › qualità dell'acqua erogata: 53%
- › continuità erogazione: 72%
- › preavviso per interruzione: 43% (il 27% risponde "non sa")
- › rapidità ripristino erogazione: 47% (il 31% risponde "non sa")
- › informazione sui tempi di ripristino: 40% (il 34% risponde "non sa")
- › regolarità lettura contatori: 76%
- › tempi ricevimento bolletta: 90%
- › comprensibilità della bolletta: 90%
- › tempi riemissione bolletta errata: 2% (il 96% risponde "non sa")
- › velocità risposta a richieste allacciamento: 3% (il 96% risponde "non sa")
- › velocità risposta a richieste altri interventi: 12% (l'86% risponde "non sa")
- › rispetto scadenze e appuntamenti: 10% (l'89% risponde "non sa")
- › cortesia personale sportello: 27% (il 69% risponde "non sa")
- › competenza personale sportello: 28% (il 68% risponde "non sa")
- › capacità disbrigo pratiche: 27% (il 69% risponde "non sa")
- › facilità accesso numero verde: 83%
- › cortesia personale telefonico: 84%
- › capacità soluzione problemi al telefono: 82%

› Giudizio complessivo qualità servizi (soddisfatti e molto soddisfatti): 74%

(\* ) L'indagine è stata curata dallo stesso operatore che gestisce in outsourcing il call center.

## Illuminazione pubblica

La qualità percepita dai cittadini relativamente al servizio di illuminazione pubblica della Capitale è stata rilevata tramite 900 interviste, realizzate nel dicembre 2005. Nella selezione del campione si è tenuto conto delle aree di residenza, in modo da "coprire" l'intera estensione urbana (suddivisa nelle macro-zone nord e sud). Le macrocomponenti del servizio analizzate hanno riguardato l'**intensità dell'illuminazione**, l'**ampliamento** e l'**ammodernamento**, gli orari di **accensione** e **spegnimento**, la **necessità e facilità di contattare Acea** e i **tempi di intervento**.

Il giudizio globale sull'illuminazione pubblica si conferma stabilmente positivo, con una percentuale di intervistati che indicano una valutazione compresa tra la sufficienza e l'eccellenza (6 -10) pari al 79,4%.

Circa l'**intensità dell'illuminazione**, tra i singoli aspetti esaminati: "monumenti storici" e "strade" ricevono giudizi mag-



GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA

giudizio	voti (scala 1-10)	2003	2004	2005
eccellenza	9 -10	9,7%	7,0%	9,0%
bontà	8	23,3%	21,5%	21,6%
sufficienza	6 - 7	48,1%	49,2%	48,8%
insufficienza	1 - 5	18,9%	22,3%	20,6%
non indica	-	-	-	-
<b>media totale</b>		<b>6,74</b>	<b>6,55</b>	<b>6,69</b>

giornamente positivi, confermando l'eccellenza per i primi (8,28) e la piena sufficienza per le seconde (6,42, in risalita rispetto al 6,18 del 2004) mentre l'illuminazione di "marciapiedi" (5,65) e "parchi" (5,05) non viene considerata ancora sufficiente, sebbene i voti siano in miglioramento rispetto all'anno precedente. Sull'**ampliamento** e l'**ammodernamento** del servizio i cittadini esprimono una valutazione complessiva molto più positiva rispetto all'ultima rilevazione (da 6,00 a 7,05) e risultano soddisfatti anche degli orari di **accensione** e **spegnimento** (da 7,11 a 7,28). Nell'insieme non si rilevano differenze significative tra i giudizi espressi dai residenti nelle zone nord e sud della città.

Riguardo la **necessità e facilità di contattare Acea**, il 15,3% degli intervistati ha avuto bisogno di contattare l'azienda per segnalare un guasto o un disservizio, a fronte di un 84,7% che non ne ha avuto necessità; i primi, tuttavia, hanno valutato come non ancora sufficiente la "facilità del contatto" (5,70). Lo stesso vale per i **tempi di intervento** (5,25) mentre si mantiene stabilmente elevata la percentuale di coloro che affermano che l'azienda ha riparato il guasto (da 73,7% a 73,9%).

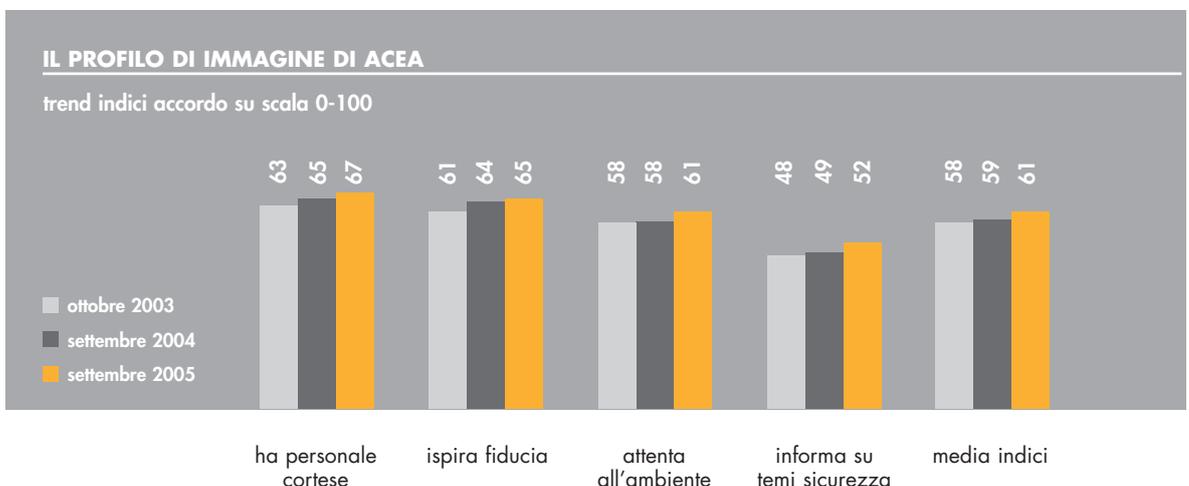
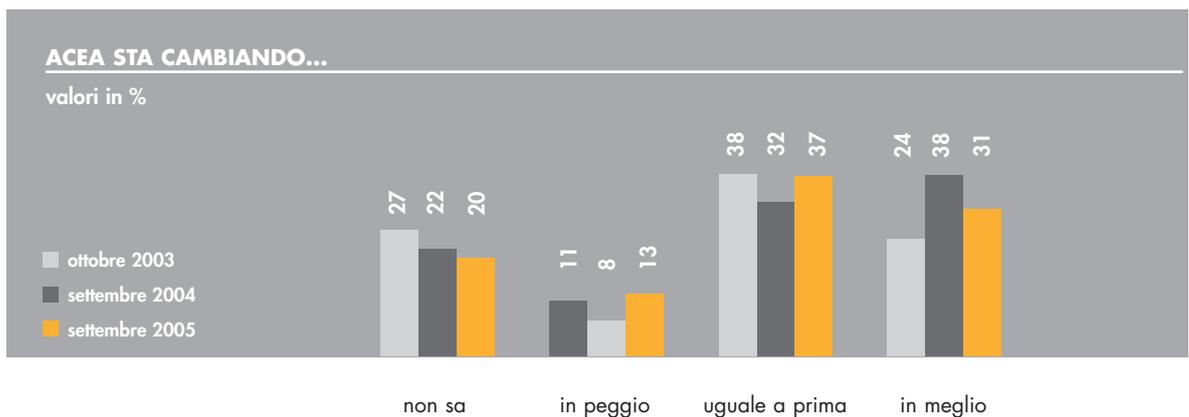
Secondo il **monitoraggio dell'opinione pubblica** del **Comune**

**di Roma** il 76% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo sul servizio di illuminazione pubblica con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (48% 6-7, 28% 8-10), confermando anche nella distribuzione dei voti le rilevazioni di Acea (vedi tabella "giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma").

### L'immagine dell'azienda

Il monitoraggio svolto dal **Comune di Roma** ha riguardato anche **l'immagine percepita dell'azienda**.

Al riguardo, in merito all'evoluzione di Acea, non si registrano variazioni particolarmente significative, restando elevata la percentuale complessiva di coloro che ritengono l'azienda uguale a prima o in miglioramento (70% nel 2004, 68% nel 2005). Tutti gli indicatori relativi al profilo di immagine, generalmente positivi, indicano un ulteriore lieve miglioramento, più evidente per quanto riguarda la percezione di attenzione ai problemi ambientali e alla sicurezza (vedi grafici).



## Box - Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Acea crea occasioni di confronto con le Associazioni dei Consumatori e nel 2005 ha avviato progetti di collaborazione con alcune di esse.

In particolare:

- › ha partecipato al progetto *Sbilanciati*, uno studio di Adiconsum sullo stato dell'arte dei *Bilanci Sociali*, realizzato attraverso l'analisi e la valutazione dei report sociali di diverse aziende italiane in stretta collaborazione con tutti gli stakeholder coinvolti nel progetto;
- › ha messo a disposizione di Cittadinanzattiva le proprie competenze in materia di responsabilità sociale d'impresa, offrendo la propria testimonianza nell'ambito del Master in Corporate citizenship. Questo corso di specializzazione sui temi della responsabilità sociale, organizzato da Fondaca, è stato realizzato anche grazie al contributo economico di Acea;
- › ha organizzato un incontro con le Associazioni dei Consumatori per la presentazione del "Progetto contatori digitali", provvedendo anche a rispondere alle principali questioni di interesse e alle attese emerse nel corso delle sessioni di ascolto degli stakeholder realizzate fino al 2004;
- › ha costituito, presso la Camera di Commercio, il Tavolo di Conciliazione. Questo strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, volontario e non obbligatorio, è stato adottato dopo un attento lavoro preparatorio che si è svolto nel

corso del 2005. Il Tavolo di Conciliazione è attivo dal 1° maggio del 2006 (vedi box dedicato al contenzioso a pag. 29);

- › ha consolidato la presenza di canali di contatto privilegiati per le rappresentanze dei consumatori, offrendo supporto e disponibilità per la risoluzione sia di questioni ordinarie sia di problematiche più complesse.

## La qualità erogata (PR2)

Acea impiega ogni anno ingenti risorse per avanzare nel percorso, impegnativo e sfidante, del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. L'obiettivo, pertanto, è quello di progredire gradualmente in ciascun aspetto: dai processi aziendali al rapporto col cliente finale<sup>7</sup>.

Al di là degli obiettivi di miglioramento che l'azienda autonomamente si prefigge, esistono ulteriori vincoli da rispettare circa i parametri qualitativi che descrivono i servizi erogati:

- › nell'area energia, la qualità fa riferimento a indicatori stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e obiettivi di qualità sono richiamati anche nel *Codice di Condotta Commerciale*;
- › per l'illuminazione pubblica, i contratti tra Acea e la Pubblica Amministrazione, che regolano la gestione del servizio in ciascun comune, definiscono anche alcuni parametri qualitativi;
- › per il settore idrico ci si riferisce alla *Carta dei Servizi* e alle *Convenzioni di gestione* che regolano i rapporti con i Comuni degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO).

Obiettivi di qualità, infine, sono parte integrante dei Sistemi di Qualità Certificati<sup>8</sup>.



## Box - La qualità nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano

Gori SpA si è dotata di uno strumento la *Carta del Servizio Idrico Integrato*, approvata dal CdA dell'Ente ATO 3 in data 21 marzo 2005, mediante la quale si impegna a garantire i diritti dei clienti del servizio di erogazione dell'acqua potabile e dei servizi correlati di fognatura e depurazione. E' una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i clienti, che possono verificare il rispetto

degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sui modi di gestire il servizio da parte della società. La *Carta* si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al cliente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

E' inoltre in corso l'attivazione di un Sistema di gestione della qualità a norma ISO 9001.

<sup>7</sup> I dati quantitativi e descrittivi dei clienti di Acea sono illustrati nella Sezione Economica.

<sup>8</sup> Vedi Identità Aziendale, pag. 41, box sulle Certificazioni di qualità del Gruppo Acea.

## La qualità nell'area energia

Acea segue il programma di razionalizzazione e potenziamento delle reti AT e MT nel territorio del comune di Roma, secondo un progetto di sviluppo decennale lanciato nel 2004<sup>9</sup>. Ogni anno, al di là della manutenzione ordinaria, vengono realizzati lavori per ampliare le reti, ammodernare o costruire nuove cabine primarie e secondarie, installare apparecchiature di controllo e sicurezza e rispondere meglio alla crescente domanda di energia.

Tra i principali interventi eseguiti nel 2005 su linee, reti e cabine, si ricordano:

- › l'ultimazione dei lavori della nuova linea a 150 kV tra la stazione Enel Terna Roma Est e la cabina primaria Acea Aniene;
- › l'interramento, quasi ultimato, di linee elettriche a 150 kV nell'area della Bufalotta, per un importante piano di urbanizzazione;
- › la ricostruzione di circa 585 cabine secondarie e la realizzazione di 110 nuove, per soddisfare la domanda di connessione alle reti o di aumento di potenza;
- › l'ultimazione e messa in servizio, o predisposizione per la messa in servizio, di 14 dorsali a 20 kV (sulle complessive 28 dorsali previste nell'ambito del progetto di potenziamento e trasformazione della rete MT nel territorio metropolitano), con la conseguente messa in opera di circa 118 km di cavo; sono stati inoltre avviati i lavori per la realizzazione di altre 12 dorsali;
- › la messa in opera di circa 45 km di cavo MT e circa 26 km di cavo BT, per le nuove aree urbanizzate;
- › l'abilitazione al telecontrollo di altre 322 cabine secondarie (nell'ambito del programma che interessa l'intera rete MT, funzionale a migliorare la continuità dell'erogazione); la realizzazione di un piano di revisione degli apparati di telecontrollo precedentemente installati, che ha interessato circa 1.100 cabine secondarie, in seguito al quale sono state sostituite 60 unità periferiche di telecontrollo di vecchia generazione.

Il *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007*<sup>10</sup>, in vigore dal 2004, definisce i livelli specifici e generali della qualità commerciale<sup>11</sup>, gli obblighi di rispetto e gli eventuali indennizzi automatici per i clienti. Per il 2005 sono stati introdotti alcuni nuovi parametri qualitativi. Ogni anno Acea fa pervenire all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) i risultati raggiunti, che vengono sottoposti a verifica, e li comunica ai propri clienti, allegandoli a un invio di bolletta. (PR2)

Come si può notare osservando i dati riportati nelle tabelle seguenti, nell'ultimo biennio le performance di Acea relative ai livelli specifici e generali di qualità commerciale richiesti dall'Autorità sono, nel complesso, molto positive. Riguardo ai parametri dei **livelli specifici** di qualità, le percentuali di rispetto del tempo massimo sono molto elevate e il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni, incluse quelle valutate a partire dal 2005, è risultato sempre inferiore – e nella maggioranza dei casi largamente inferiore – ai tempi massimi prescritti. Inoltre, per quasi tutte le prestazioni si è registrato un miglioramento rispetto al 2004, sia per le forniture in bassa tensione che in media tensione<sup>12</sup>. Anche in rapporto ai parametri che regolano i **livelli generali** di qualità commerciale, la maggior parte delle prestazioni di Acea sono migliorate e le percentuali e i tempi richiesti dall'Autorità vengono rispettati con ampio margine, a eccezione di due casi: la "lettura dei contatori", che pur registrando un deciso miglioramento rispetto allo scorso anno non raggiunge ancora la percentuale imposta dall'Autorità, e la "risposta a reclami scritti e a richieste di informazioni scritte" per le attività di misura (forniture in bassa tensione, clienti non domestici) e di vendita (forniture in bassa e media tensione). L'inadeguatezza di questa prestazione nel 2005, a fronte dei buoni risultati raggiunti in tutti gli altri ambiti regolamentati, è stata motivata dal forte incremento dei contatti dei clienti verso la società (inclusi i reclami scritti) registrato in concomitanza con un processo di riorganizzazione dei canali di contatto del Gruppo Acea (vedi *Customer care*, pag. 28).

<sup>9</sup> Vedi Bilancio di Sostenibilità 2004, Sezione Sociale, pag. 9.

<sup>10</sup> Successivamente modificato e integrato con Delibera n. 247/04.

<sup>11</sup> Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

<sup>12</sup> Fanno eccezione le rettifiche di fatturazione per i clienti in bassa tensione; per i problemi relativi alla bollettazione verificatisi nel 2005, vedi Sezione Economica, pag. 12.



LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2004 E NEL 2005

prestazione	parametri Aeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione	2004				2005			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di rispetto tempo max (%)						
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	7,16	97,43%	7,10	96,26%	6,58	98,45%	6,55	97,93%
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	5,28	97,39%	4,79	97,95%	5,84	99,12%	5,26	99,06%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,98	99,71%	3,16	99,52%	2,94	99,81%	3,12	99,18%
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,05	99,70%	3,17	99,62%	3,00	99,78%	3,02	99,86%
riattivazione in caso di distacco per morosità	1 g. feriale	0,62	98,22%	0,61	98,32%	0,59	99,44%	0,61(*)	99,39%
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	65,38	91,96%	58,76	97,42%	63,09	86,82%	56,25	91,72%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00 (*)	3 ore	-	-	-	-	2,64 ore	91,98%	2,85 ore	93,36%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. non lavorativi o altro orario (*)	4 ore	-	-	-	-	2,27 ore	95,79%	2,11 ore	97,91%
puntualità degli appuntamento personalizzati	3 ore	(.)	99,37%	(.)	99,33%	(.)	99,48%	(.)	99,68%

(.) Non applicabile.

(\*) Parametro non previsto nel 2004, introdotto a gennaio 2005.

prestazione	parametri Aeg tempo max entro cui eseguire la prestazione	2004		2005	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max (%)
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
esecuzione di lavori semplici (*)	30 gg. lav.	-	-	3,92	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,42	96,65%	1,71	100%
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	3,92	100%	3,33	100%
riattivazione degli utenti morosi	1 g feriale	0,31	100%	0,41	100%
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	63,26	94,12%	51,80	100%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore	(.)	100%	(.)	100%

<sup>(1)</sup> Non applicabile.

<sup>(\*)</sup> Parametro non previsto nel 2004, introdotto a gennaio 2005.

#### INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI "LIVELLI SPECIFICI" DI QUALITÀ

importi in vigore dal 01.07.2004 (euro)	tipologia di utenza
30	clienti in bassa tensione usi domestici
60	clienti in bassa tensione usi non domestici
120	clienti in media tensione

NB: L'indennizzo è corrisposto al cliente entro 90 giorni dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.



LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2004 E NEL 2005

prestazione	parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2004				2005			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di rispetto tempo max (%)						
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
esecuzione di lavori complessi	85% entro 60	13,27	97,22%	16,31	96,72%	11,18	98,05%	9,98	98,47%
verifica del gruppo di misura (contatore)	90% entro 10	4,40	100%	4,40	100%	4,60	100%	4,00	100%
verifica della tensione di fornitura	90% entro 10	3,70	100%	3,50	100%	7,30	100%	6,90	100%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	90% entro 20	15,73	85,25%	17,57	80,05%	11,66	98,15%	12,68	99,26%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 20	19,00	100%	13,83	83,33%	16,50	90,00%	23,58	58,33%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di vendita	90% entro 20	19,15	59,95%	21,15	52,06%	25,71	33,19%	28,13	27,01%

prestazione	2004			2005	
	parametri Aeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)
<b>forniture in media tensione</b>		<b>clienti finali</b>		<b>clienti finali</b>	
preventivo per lavori su reti MT	90% entro 40	20,94	92,31%	9,60	100%
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60	17,20	92,50%	8,58	100%
verifica del gruppo di misura (contatore)	95% entro 10	2,80	100%	4,10	100%
verifica della tensione di fornitura	95% entro 10	0	-	0	-
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 20	12,68	97,19%	11,14	99,48%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 20	0	-	0	-
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di vendita	95% entro 20	22,25	75%	25,67	66,67%

prestazione	2004				2005	
	parametri Aeg percentuale minima per forniture in bassa tensione  (%)		(%)	(%)	(%)	(%)
<b>letture</b>	<b>domestici a fatturazione bimestrale</b>	<b>non domestici a fatturazione bimestrale</b>	<b>domestici</b>	<b>non domestici</b>	<b>domestici</b>	<b>non domestici</b>
percentuale di clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1	95%	95%	83,87%	73,33%	91,33%	80,30%



Le percentuali di mancato rispetto degli indicatori di qualità commerciale (specifici e generali) sono diminuite nettamente nell'arco dell'ultimo triennio, pur in presenza di un incremento delle prestazioni erogate (+ 15% nel 2005).

PERCENTUALI DI MANCATO RISPETTO: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE (2003-2005)

percentuale mancato rispetto	2003	2004	2005
livelli specifici	4,81%	1,02%	0,53%
livelli generali	18,58%	3,30%	1,31%

I parametri di "qualità tecnica", relativi alla **continuità dell'erogazione**, sono di particolare rilievo per la qualità del servizio e l'Aeeg prevede un sistema di premi e penali volti a incentivarne il miglioramento.

Nel 2005 si è rilevato un lieve incremento del numero medio di interruzioni e la diminuzione della durata delle interruzio-

ni senza preavviso (a responsabilità dell' esercente). Nella tabella di confronto degli indicatori di durata, conseguiti negli anni 2003-2005, è stato applicato il metodo probabilistico degli eventi di particolare rilevanza (EPR), opzione scelta da Acea Distribuzione per la reportistica inviata all'Aeeg.

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

interruzioni senza preavviso (\*)

numero medio di interruzioni per cliente BT annue		durata cumulata totale (minuti)	
2004	2005	2004	2005
1,70	1,93	86,01	85,90

Fonte: Dati comunicati all'Aeeg rispettivamente nel marzo 2005 e nel marzo 2006.

(\*) I dati relativi alle interruzioni senza preavviso relativi al 2004 (inferiori rispetto a quelli pubblicati lo scorso anno) sono stati ricalcolati al netto degli Eventi di Particolare Rilevanza (EPR), come previsto dalla metodologia di calcolo recentemente introdotta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Tali dati, in coerenza con quelli del 2005, si riferiscono solo alle interruzioni a responsabilità dell' esercente, incluse quelle originate sulla rete AT.

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO 2003-2005 DISTINTI PER AMBITO E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO

	durata cumulata (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2003	2004	2005	2005 vs. 2003	2005 vs. 2004
alta concentrazione	69,97	63,50	59,77	14,58%	5,87%
media concentrazione	165,61	173,25	172,41	- 4,08%	0,51%
bassa concentrazione	292,69	299,07	289,57	1,07%	3,18%

## La qualità nell'area idrica

Acea gestisce il servizio idrico integrato (SII) in alcuni Ambiti Territoriali Ottimali<sup>13</sup>. Per ciascuno di essi gli standard di qualità sono definiti dalla *Carta dei Servizi*<sup>14</sup>, che indica anche il rimborso dovuto agli utenti in caso di scostamenti dagli stessi. Inoltre, il *Regolamento d'utenza* stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi al cliente e le modalità di risoluzione delle controversie.

Acea Ato 2 SpA monitora periodicamente i parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito nei comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale e comunica i dati elaborati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito. Occorre comunque tenere presente che la società amplia progressivamente il proprio bacino di utenza, mentre acquisisce la gestione del servizio idrico integrato nei comuni compresi nell'ATO, e che i parametri di qualità, attualmente, sono rappresentativi di una realtà variegata e in continua evoluzione: dati più significativi potranno quindi essere forniti solo dopo che il processo di acquisizione sarà concluso.

Il servizio idrico integrato cura l'intera filiera dell'acqua: capta la risorsa naturale dalle sorgenti, la distribuisce e la depura. Gli interventi di miglioramento sono costanti e l'area di operatività si amplia gradualmente<sup>15</sup>, rendendo necessari, ogni anno, lavori di ricognizione e sopralluoghi tecnici nei nuovi territori e la progettazione delle attività correlate all'ampliamento del servizio. Per quanto concerne la continuità del servizio idrico, nel 2005 si sono rese necessarie 1.018 sospensioni, di cui 733 urgenti; la durata media delle sospensioni è stata nell'ordine delle 2 ore per famiglia.

Oltre ai lavori di manutenzione ordinaria, si implementano attività volte a migliorare: l'efficienza di approvvigionamento e distribuzione, l'integrazione e la bonifica dei tratti fognari, i rendimenti di depurazione, il contenimento delle perdite, la salvaguardia della qualità dell'acqua. Di seguito sono illustrati alcuni tra i principali interventi del 2005:

- › **miglioramento ed estensione della distribuzione:** è stato realizzato un nuovo assetto di rete che ha consentito di migliorare l'alimentazione nelle zone di Prima Porta, Labaro, Colli d'Oro e Giustiniana. È inoltre in corso uno studio per la messa in sicurezza del sistema acquedottistico del Peschiera, con la realizzazione di un tronco di acquedotto che, oltre a garantire l'approvvigionamento idrico in caso di alcune tipologie di guasto, consentirà un miglioramento dell'alimentazione di tutti i comuni serviti (Roma inclusa);
- › **ottimizzazione delle pressioni di rete:** è proseguito il collegamento al sistema di telecontrollo dei 400 punti di pressione dislocati sulla rete di Roma: attualmente sono stati collegati 52 misuratori;
- › **miglioramento e completamento del servizio di fognatura:** sono stati ultimati i progetti esecutivi per il completamento della rete fognaria in alcune zone del VI Municipio; si sono completati i lavori dell'adduttrice "Maglianello IV tronco" e avviati i lavori dell'adduttrice "Nord Ovest" e, infine, procedono i lavori di costruzione nell'ambito del Piano per il risanamento idrico-sanitario delle Borgate. I lavori di risanamento in altri comuni vengono inseriti nella pianificazione man mano che si estende l'acquisizione del servizio e secondo le priorità sanitarie individuate;
- › **miglioramento della gestione del servizio di depurazione:** è stato predisposto un programma di potenziamento e ammodernamento degli impianti, in vista dei nuovi apporti provenienti dall'estensione della rete fognaria, che prevede la centralizzazione del servizio in depuratori a più alta potenzialità e la dismissione di piccoli impianti; nel 2005, in particolare, si sono svolti lavori negli impianti di Roma Sud e Roma Est; sono stati ultimati i lavori di raddoppio dell'impianto di depurazione del CoBIS, che consentirà di trattare i reflui provenienti da altri 40.000 abitanti nei comuni adiacenti al Lago di Bracciano; sono stati presi in gestione altri impianti, che portano a un totale di 112 i depuratori gestiti da Acea, di cui 38 nel comune di Roma.

Relativamente alle **attività di recupero perdite, tutela della qualità dell'acqua e ricerca e sviluppo**, Acea nel 2005 ha intensificato le iniziative e i controlli con ricadute positive sulla salvaguardia della risorsa idrica e dell'ambiente naturale; si rinvia pertanto ai dati e ai commenti riportati nella *Sezione Ambientale*.

<sup>13</sup> Vedi Identità Aziendale, pag. 32. Nel seguito del paragrafo si fa riferimento, ove non diversamente specificato, all'ATO 2 - Lazio centrale. Alcuni box descrivono le esperienze maturate in altri Ambiti Territoriali Ottimali.

<sup>14</sup> La Carta, in vigore dal 2003, si applica progressivamente ai comuni acquisiti nell'ATO 2 - Lazio centrale; la versione sintetica della Carta dei Servizi è disponibile nel sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it).

<sup>15</sup> Vedi anche gli altri fascicoli del Bilancio di Sostenibilità, in particolare Identità Aziendale e Sezione Ambientale.



## Box - Il completamento del sistema igienico-sanitario della città

È stato predisposto, in collaborazione con il Comune di Roma, un piano per ammodernare e completare il sistema idrico e sanitario della città, con una pianificazione quadriennale dei lavori (2005-2008): sono previste opere a miglioramento del servizio idrico (con la costruzione di nuove reti di

distribuzione, condotte e serbatoi); grandi interventi per l'integrazione delle reti fognarie (eliminazione degli scarichi non a norma e completamento delle reti nelle nuove aree abitative) e il potenziamento degli impianti di depurazione.

## Box - Il Tevere più pulito<sup>16</sup>

Ha preso il via nel 2005 un progetto, frutto della collaborazione tra il Comune di Roma e Acea Ato 2, volto a tutelare le acque del Tevere.

Acea svolge ordinari interventi di manutenzione dei collettori fognari, operando dal fiume; da questa attività è scaturita l'idea di servirsi di un'imbarcazione in grado di rimuovere anche le sostanze galleggianti presenti nelle acque, che spesso ostacolano gli interventi.

Questa iniziativa restituisce "vitalità" all'ecosistema Tevere, che si sta ripopolando dal punto di vista avifaunistico, e, al contempo, ne rende le sponde più piacevolmente fruibili da parte dei cittadini.

Il catamarano *Flavus Tiber* svolge anche altre funzioni, come il monitoraggio dello stato delle gomme antipioggia sistemate ai lati del fiume o la registrazione su un giornale di bordo delle eventuali anomalie riscontrate durante la navigazione.

L'"ecobattello", attivo dal giugno del 2005, lavorerà in via sperimentale per 24 mesi, dalle 8 alle 17 dei cinque giorni lavorativi settimanali, nel tratto di fiume compreso tra Ponte Milvio e l'isola Tiberina. Tra giugno e ottobre sono state rimosse dal fiume oltre 32 tonnellate di rifiuti (in prevalenza buste di plastica, bottiglie, rami e foglie).

Acea interviene in situazioni d'emergenza, nei comuni dove gestisce il SII, provvedendo al rifornimento idrico mediante autobotti e, nei comuni di Roma e Fiumicino, approvvigiona di acqua le località sprovviste di rete idrica e altre aree disagiate (come i campi nomadi).



## Box - I controlli dell'acqua: una garanzia per i cittadini (PR1)

Albano Laziale è uno dei 18 comuni in cui è stata acquisita nel corso del 2005 la gestione del servizio idrico integrato. Grazie ai controlli effettuati sulla qualità dell'acqua dei pozzi locali, Acea Ato 2 ha potuto rilevare la non conformità dell'acqua ad alcuni parametri chimici (relativi a fluoro, arsenico e vanadio).

Si è provveduto immediatamente, tramite un'ordinanza del Sindaco, a vietarne l'uso per scopi potabili e alimentari e a far fronte all'emergenza. Acea è riuscita a circoscrivere il più possibile l'area colpita dal disagio, a installare impianti in grado di purificare l'acqua, a completare una condotta alimentatrice che ha consentito in dicembre di risolvere integralmente il problema, restituendo ai cittadini l'uso dell'acqua potabile.

<sup>16</sup> Vedi anche box in Sezione Ambientale, per gli aspetti tecnici.

Acea si prende cura dei servizi idrici accessori (impianti di innaffiamento, idranti antincendio), delle **2.500 fontanelle di acqua potabile** in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa") e delle oltre **400 fontane artistiche e monumentali di Roma**.

### Box - Gli interventi sulle fontane di Roma

Acea Ato 2 cura la gestione delle acque di 423 fontane artistiche e monumentali, 56 delle quali sono dotate di impianto di ricircolo (per il contenimento dei consumi idrici) e 9 anche di impianto di trattamento delle acque (per tutelare la parte monumentale dai depositi di carbonato di calcio e magnesio).

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria degli impianti di distribuzione e scarico delle acque, la pulizia degli invasi e delle aree di pertinenza delle fontane.

Nel 2005 sono stati eseguiti lavori di manutenzione straordinaria su 19 fontane e in particolare:

- › lavori di sistemazione e ripristino della funzionalità degli impianti idraulici della fontana potabile di Passeggiata del Gianicolo, della fontana dei Satiri e delle due fontane monumentali di piazzale Firdusi a Villa Borghese, della fontana del Mascherone a Villa Pamphili, del fontanile di Clemente XI in Via S. Maria in Cosmedin, della fontana sarcofago in piazza della Rovere e delle sei fontane situate nei giardini di Villa Paganini;
- › lavori di rinnovo degli impianti elettromeccanici per il ricircolo delle acque del Canale del Lago a Villa Pamphili, di due fontane situate all'interno dell'area verde di piazza Vittorio e delle tre fontane situate nel parco di Villa Aldobrandini.

### Box - ATO 2 - Basso Valdarno: le priorità di Acque SpA nella gestione del servizio

Acque SpA, la società del Gruppo che cura la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Toscana, Pisa), ha avviato interventi per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e la disponibilità della risorsa, e per contribuire alla riduzione dei prelievi dai campi pozzi più sfruttati.

Tra le attività pianificate:

- › la realizzazione di un adeguato sistema di connessioni idrauliche, per elevarne la flessibilità complessiva;
- › l'ammodernamento delle reti di distribuzione locale, con l'installazione di sistemi di telecontrollo;
- › l'individuazione di nuove falde idriche all'interno dell'ATO per differenziare i punti di captazione;
- › la riduzione dei livelli di perdite (vedi box in Sezione Ambientale).



## La qualità nell'area illuminazione pubblica

### A Roma...

Acea gestisce il servizio di illuminazione pubblica nella Capitale, sia "funzionale" – illuminazione delle strade – sia "artistica e monumentale", volta a valorizzare il patrimonio architettonico urbano.

### Box - I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Roma al 2005

- Acea gestisce:
- › 175.659 lampade (+ 2,12% rispetto al 2004);
  - › 153.672 punti luce (+ 2,44% rispetto al 2004), 10.500 dei quali destinati all'illuminazione artistica e monumentale;
  - › 6.892 km di rete elettrica di alimentazione a media e bassa tensione (+ 1,35% rispetto al 2004).

Nelle more del rinnovo del contratto di servizio tra Acea e il Comune di Roma, scaduto il 31 dicembre 2004 e prorogato per il 2005, si fa riferimento agli aspetti qualitativi (standard di prestazione) così come definiti nel precedente rapporto contrattuale.



#### STANDARD DI PRESTAZIONE PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA

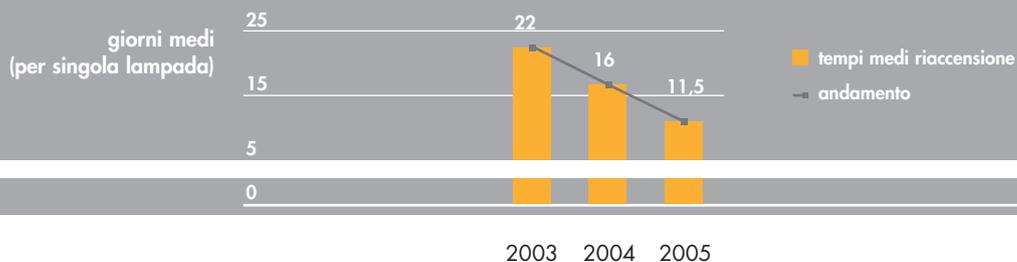
disservizio	impegno tempi di riparazione	tempo limite scatto penale	penale in euro per giorno di ritardo/lampada
strade al buio – interruttore	24 ore	24 ore	50
strade al buio – guasto rete	5 gg.	5 gg.	50
2-4 lampade spente consecutive	10 gg.	15 gg.	100
singola lampada spenta	15 gg.	30 gg.	100

Fonte: Addendum al Contratto di servizio Comune – Acea del 2002.

Secondo gli standard di prestazione, Acea deve intervenire per la riparazione dei guasti e la sostituzione delle lampade spente entro un tempo stabilito e contenere il tasso di guasto (n. lampade spente sul totale lampade monitorate) entro il 3% (valore medio annuale). Le rilevazioni del tasso di guasto – che nel biennio 2003-2004 è risultato contenuto nei limiti previsti (2,58% nel 2003 e 1,53% nel 2004) – nel corso del 2005 non sono state effettuate secondo la prassi usuale (ogni trimestre), per via della già ricordata scadenza

contrattuale. Tuttavia, gli altri parametri di qualità del servizio rilevati hanno dato risultati positivi: come illustrato nei grafici seguenti, il **tempo medio** necessario agli interventi di **riaccensione** delle lampade spente sul territorio (ponderato per singola lampada) è nettamente migliorato rispetto al 2004 confermando la tendenza degli ultimi anni (dai 22 giorni medi del 2003 agli 11,5 del 2005), ed è aumentata la **percentuale di lampade riparate entro i tempi** previsti (vedi box).

## TEMPI MEDI RIACCENSIONE LAMPADE SPENTE



### Box - Riparazione singoli punti luce spenti: il monitoraggio dell’Agenzia

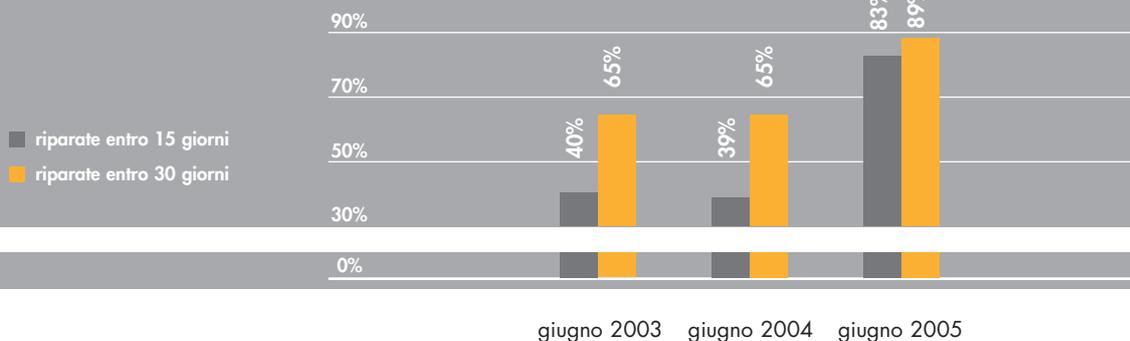
L’Agenzia, a partire dal 2003, ha dato avvio ad una regolare attività di monitoraggio dei tempi di riparazione della singola lampada spenta, sospesa a seguito della scadenza del contratto di servizio (il 31 dicembre 2004), e poi ripresa nel giugno 2005, data la proroga intervenuta in attesa del rinnovo contrattuale. In quest’ultima rilevazione, l’Agen-

zia ha selezionato un campione statisticamente rappresentativo di lampade spente (220) e ha segnalato il guasto ad Acea attraverso due modalità: in qualità di Agenzia e in mystery call (vale a dire simulando la provenienza della segnalazione da parte di un cittadino), per verificare se la diversa origine della segnalazione potesse influire sull’efficienza

della risposta. Si è rilevata, in effetti, una maggiore percentuale di rispetto dei tempi di ripristino in relazione alle lampade spente (169) segnalate dall’Agenzia, ma nel complesso l’83% delle 220 lampade segnalate è stato riparato entro 15 giorni e l’89% entro 30 giorni. L’andamento di questo aspetto del servizio è molto migliorato nel triennio: il confronto

tra i risultati del primo e dell’ultimo monitoraggio svolto dall’Agenzia - rispettivamente nel gennaio 2003 e nel giugno 2005 - mette in evidenza che si è passati dal 21% all’89% di lampade riparate entro i 30 giorni e dal 18% all’83% di lampade riparate entro 15 giorni (vedi grafico per il confronto tra le rilevazioni svolte nei mesi di giugno di ciascun anno).

## PERCENTUALE DI LAMPADE SPENTE RIPARATE



Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma.



Nel corso del 2005 Acea ha fatto fronte agli ingenti interventi di manutenzione e riparazione indispensabili a garantire un'efficace illuminazione urbana (vedi box).

Un sistema di telegestione agevola la rapidità d'intervento segnalando la singola lampada spenta a una sala centralizzata; attualmente sono telegestiti oltre 9.500 punti luce e si sta aggiornando la sperimentazione in corso (test su altri 600 punti luce).

Gli investimenti destinati all'illuminazione pubblica hanno riguardato prevalentemente i **lavori di ammodernamento** (con interventi nel centro storico, nel XIII Municipio e progetti di riqualificazione impianti nelle periferie, per un complessivo rifacimento di 1.873 punti luce), di **sicurezza** (messa a norma di ulteriori 1.778 punti luce) e di **trasformazione dei circuiti alimentati a 2,7 kV** per uniformarli allo standard dei circuiti in BT (interventi su 1.758 punti luce). Sono stati trasformati 8.574 punti luce (mediante la sostituzione di lampade ai vapori di mercurio con lampade a vapori di sodio) e realizzati 5.420 nuovi punti luce, con l'illuminazione di circa 125 km di strade.

Con gli interventi realizzati nel corso del 2005 si possono considerare sostanzialmente raggiunti gli obiettivi del piano Roma si illumina, avviato nel 2003 e volto a integrare e sviluppare la rete di illuminazione pubblica urbana<sup>18</sup>.

Nell'ambito dell'illuminazione artistico monumentale Acea vanta ormai notevole esperienza e consolidati rapporti di collaborazione con la Sovrintendenza ai Beni Culturali. Le realizzazioni degli ultimi anni hanno contribuito a valorizzare lo straordinario patrimonio architettonico della città a beneficio di cittadini e visitatori. (EC13)

Tra i principali interventi del 2005 si ricordano:

- › l'illuminazione d'accento del monumento Alcide de Gasperi (via delle Fornaci) per 17 punti luce;
- › l'illuminazione d'accento della Chiesa Santa Cecilia in Trastevere per 58 punti luce;
- › l'illuminazione di alcune piazze storiche (piazza Capranica, piazza della Pigna, piazza della Pilotta e piazza dell'Immacolata) per complessivi 47 punti luce;
- › l'illuminazione d'accento della Chiesa SS. Pietro e Paolo all'Eur per complessivi 40 punti luce;
- › l'illuminazione di alcune Ville storiche (Villa Monelli, Villa Carpegna, Villa Doria Pamphilj, Villa Chigi, Villino Corsini) per complessivi 248 punti luce;
- › la nuova alimentazione impianti d'illuminazione d'accento della Chiesa *Dives in Misericordia* (dell'architetto Richard Meier).

## Box - Illuminazione pubblica: gli interventi di riparazione svolti da Acea nel 2005

- › guasti riparati sia su rete sotterranea<sup>17</sup> sia su circuiti fuori rete, per un totale di 90.348 lampade (- 6,5% rispetto al 2004);
- › sostituite 57.539 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale (+ 22% rispetto al 2004);
- › sostituiti 955 sostegni corrosi (+ 17% rispetto al 2004);
- › reinstallati 782 nuovi punti luce, abbattuti per cause accidentali (+ 22% rispetto al 2004);
- › riparate mediamente 260 strade al mese.

## Box - Servizio lampade votive: i risultati dell'anno

Acea cura il servizio di illuminazione perpetua in 12 cimiteri romani (circa 350.000 utenze). Il servizio riguarda la fornitura dell'energia, la manutenzione e riparazione degli impianti e la sostituzione delle lampade. In coerenza con gli obiettivi enunciati nel report 2004<sup>19</sup>:

- › è stato migliorato e automatizzato il sistema di acquisizione delle segnalazioni di guasto;
- › è stato rispettato il piano di sostituzione biennale delle lampade (sostituite circa 260.000 lampade e 100.000 portalampade);
- › è stata realizzata l'analisi tecnica e sperimentale per l'impiego di lampade a lunga durata (mediante utilizzo di LED - light emitting diode) in alternativa a quelle a incandescenza; grazie ai risultati positivi si è stabilito che nel biennio 2006-2007 si svolgerà la sostituzione delle lampade a incandescenza con quelle a LED;
- › prosegue l'impegno per un miglior coordinamento degli interventi con le altre società operative nell'area.



<sup>17</sup> Tra le cause di guasto su rete sotterranea, molte sono addebitabili a terzi che eseguono scavi nel sottosuolo.

<sup>18</sup> Vedi Bilancio di Sostenibilità 2003 e 2004, Sezione Sociale, Clienti e collettività.

<sup>19</sup> Vedi Bilancio di Sostenibilità 2004, Sezione Economica, pag. 11.

## ...a Napoli

Luce Napoli Scarl, il consorzio costituito da Acea e da Graded SpA, gestisce dal 2004 il servizio di illuminazione pubblica della città di Napoli.

### Box - I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Napoli

- Luce Napoli gestisce:
- › circa 52.540 punti luce, di cui 4.387 destinati all'illuminazione artistico monumentale (+ 5,1% rispetto al 2004);
  - › circa 58.943 lampade (+ 3,4% rispetto al 2004);
  - › 3.388 km di rete (+ 2,9% rispetto al 2004), di cui 2.430 sotterranea (+ 7,7%).

### Box - Illuminazione pubblica a Napoli: i principali interventi svolti nel 2005

- › trasformate complessivamente oltre 5.000 lampade (da incandescenza a sodio ad alta pressione; da vapori di mercurio a sodio ad alta pressione e da sodio a ioduri, a seconda delle esigenze delle diverse aree urbane) (+ 150% rispetto al 2004);
- › sostituite circa 18.000 lampade (+ 38% rispetto al 2004);
- › svolti circa 1.400 interventi di verifica sostegni (+ 133% rispetto al 2004) e oltre 400 operazioni di pronto intervento (+ 33% rispetto al 2004);
- › sostituiti circa 9 km di cavi di rete (+ 50% rispetto al 2004).



Dopo i lavori di mappatura degli impianti esistenti e l'individuazione delle priorità di intervento, svolte lo scorso anno, le attività del 2005 si sono incentrate sulla riqualificazione della rete sia in aree centrali che periferiche e sulla sostituzione dei cavi aerei e interrati non più affidabili. E' poi proseguito il piano di risparmio energetico, tramite la trasformazione di lampade da bulbo e incandescenza tradizionali a SAP (sodio ad alta pressione) che ha portato a riduzioni della potenza impegnata (con conseguenti risparmi di energia) e a un incremento della luminosità pari al 36%. I principali interventi svolti nel 2005 e le differenze percentuali rispetto all'anno di avvio della gestione (vedi box) dimostrano che i lavori per migliorare il servizio di illuminazione pubblica della città avanzano ormai a pieno ritmo, secondo le indicazioni del Servizio Strade del Comune di Napoli.

Il contratto di servizio tra Luce Napoli Scarl e il Comune di Napoli prevede alcuni standard di prestazione.

### STANDARD DI PRESTAZIONE PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA A NAPOLI

disservizio	impegno tempi di riparazione dalla segnalazione	tempo limite scatto penale	penale in euro per giorno di ritardo
sostituzione lampade esauste o guaste e dei relativi accessori	24 ore	24 ore	25
ripristino pozzetti rotti o mancanti	12 ore	12 ore	100
messa in sicurezza degli impianti per sostegni divelti o pericolanti	2 ore	2 ore	100 per ogni ora ritardo
interventi di riparazione linee elettriche interrotte o guaste	24 ore-linee aeree 72 ore-linee sotterranee	24 ore-linee aeree 72 ore-linee sotterranee	100
ripristino quadri e apparecchiature elettriche	6 ore	6 ore	-
ripristino erogazione servizio per guasti o malfunzionamenti in cabina	12 ore	12 ore	250

Fonte: Capitolato Speciale d'Appalto.

NB: Il tempo limite può essere ampliato a fronte di specifiche difficoltà che vanno relazionate al Servizio Strade.



Le rilevazioni effettuate nel 2005 circa i tempi medi di riparazione dei cavi e dei guasti alle lampade sono risultate in linea con lo scorso anno: il 52% delle riparazioni dei cavi si è svolta entro 48 ore (tenuto conto delle difficoltà di accesso ai cavi sotterranei) e la percentuale di lampade segnalate riparate entro 24 ore è stata del 91%.

Sebbene il *Capitolato Speciale d'Appalto* non individui uno standard in termini di tasso di guasto delle lampade (n. lampade spente sul totale lampade monitorate), una volta al mese viene effettuata un'ampia perlustrazione della città attraverso la quale il Servizio Strade verifica il numero di lampade spente. Il valore medio di tale indice, come nel 2004, si mantiene intorno al 2%, sebbene sia aumentato il numero medio di lampade monitorate.

## I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DEL TASSO DI GUASTO

consistenza media lampade (escluse artistiche)		lampade monitorate (media)		lampade spente (media)		% lampade spente	
2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
60.000	55.500	40.000	49.000	820	1.000	2,05	2,04

### Box - Le nuove cabine Cavour e Tribunali

Nel 2005 è stata realizzata una cabina, sita in piazza Cavour, per gestire la nuova illuminazione della zona e permettere una migliore distribuzione dei carichi dei diversi circuiti del centro cittadino, in particolare delle zone Decumano Superiore, Museo e Stella.

Proseguono i lavori per la realizzazione di un'altra cabina (Tribunali), la cui inaugurazione è prevista per il 2006; ciò consentirà di liberare i locali situati sotto il Palazzo del Tribunale, non più idonei e di difficile accesso, grazie al riutilizzo di vecchi locali sotterranei di fronte a Porta Capuana, nella omonima piazza. Tale nuova struttura, in base al progetto definito dal Servizio Strade del Comune di Napoli, contribuirà alla riqualificazione di una parte della piazza restituendola alla cittadinanza.

Dal punto di vista tecnico, per entrambe le cabine verranno adottate soluzioni innovative volte a garantire maggiore affidabilità e sicurezza e migliori prestazioni, oltre a un notevole risparmio ener-

getico: fino al 25%, grazie all'utilizzo di regolatori di flusso di tipo elettronico (statici).



### Box - Gli interventi di illuminazione artistica a Napoli

In occasione della prima Notte Bianca della città di Napoli, che si è svolta nel settembre 2005, sono stati potenziati, in via permanente, alcuni impianti di illuminazione pubblica artistico monumentale, in particolare in piazza San Domenico Maggiore, in piazzetta Nilo, in piazza Mercato e in piazza del Carmine. E' stato inoltre ripristinato l'impianto di illuminazione di Castel Nuovo, lo splendido castello turrito più noto come Maschio Angioino. Inoltre, di concerto con il Comune di Napoli, è stato realiz-

zato un programma di recupero e nuova illuminazione per tutte le chiese non monumentali presenti sul territorio per un totale di 178 edifici: si tratta di luoghi di culto che rivestono, in alcuni casi, importanza storica o architettonica. Si ricordano, per esempio, le chiese di Sant'Antonio Abate, dei Santi Cosma e Damiano, la chiesa di Santa Croce, di Santa Maria della Pietà dei Turchini, della Madre del Buon Consiglio, di San Francesco da Paola, di Santa Chiara e di San Nicola da Tolentino.



## Customer care

La gestione dei canali di contatto tra i clienti/cittadini e Acea è stata oggetto di articolate riorganizzazioni negli ultimi anni, volte a migliorarne la funzionalità. Nel 2005 si è arrivati al superamento del "progetto FEU" (Front End Unico) – che aveva avviato lo scorso anno la complessiva ristrutturazione del call center – stabilendo di portare all'interno di ciascuna società operativa la gestione delle relazioni, telefoniche e non, con i propri clienti.

In questo modo Acea si è posta l'obiettivo di assicurare risposte uniformi ai clienti, a prescindere dal canale utilizzato, e di metterli a più diretto contatto con le strutture in grado di rispondere con immediatezza alle problematiche segnalate. Oggi le singole società operative gestiscono separatamente i

clienti, ma una visione integrata dell'andamento delle relazioni con la clientela, a livello di Gruppo, è garantita dall'attività dell'Unità organizzativa Presidio Customer care (costituita nel 2005, in Acea SpA), che ha il compito di monitorare i risultati delle attività di gestione dei canali di contatto e supportare le società.

Il FEU, attivo fino al settembre del 2005, con il compito di facilitare l'orientamento del cliente (primo livello di contatto), ha garantito l'accesso al centralino, ai numeri verdi commerciali dei settori idrico ed elettrico, al teleriscaldamento e ha supportato i numeri verdi per la segnalazione guasti. Quando necessario, il FEU indirizzava le chiamate a un secondo livello, già gestito dalle società operative.

### Box - I canali di contatto telefonici

- › Centralino Acea: 06/57991
- › Numero verde commerciale settore idrico ed elettrico (compresa segnalazione guasti illuminazione perpetua): 800.130.330
- › Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337
- › Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica Roma: 800.130.336
- › Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica fuori Roma: 800.130.340
- › Numero verde per reclami/guasti elettrici: 800.130.332
- › Numero verde per reclami/guasti idrici: 800.130.335
- › Qualità e Carta dei Servizi: numero verde 800.130.338

NB: In ogni rapporto commerciale con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali. (PR3)

#### FRONT END UNICO: INDICATORI

	2004 (*)	gennaio-agosto 2005
pervenute (n. chiamate)	1.634.442	1.492.054
risposte (n. chiamate)	1.430.031	1.258.136
abbandonate (n. chiamate)	202.025	227.606
terminate (n. chiamate) (**)	1.376	7.979
risposte/pervenute (%)	87%	84%
abbandonate/pervenute (%)	12%	15%
operatori in FTE (n.) (***)	80	82
risposte/operatore/ore	13	15
tempo medio attesa prima della conversazione con l'operatore (minuti)	(centralino) 00:18 (numeri verdi) 01:30	(centralino) 00:12 (numeri verdi) 01:33 (****)

(\*) I dati puntuali rilevati sono stati rapportati all'anno, alcuni servizi, infatti, sono stati gestiti per 7 o 11 mesi.

(\*\*) Terminata: chiamata che, per disfunzione tecnica, il sistema telefonico interrompe prima che sia indirizzata all'operatore.

(\*\*\*) FTE: Full Time Equivalent.

(\*\*\*\*) Periodo aprile-agosto 2005.

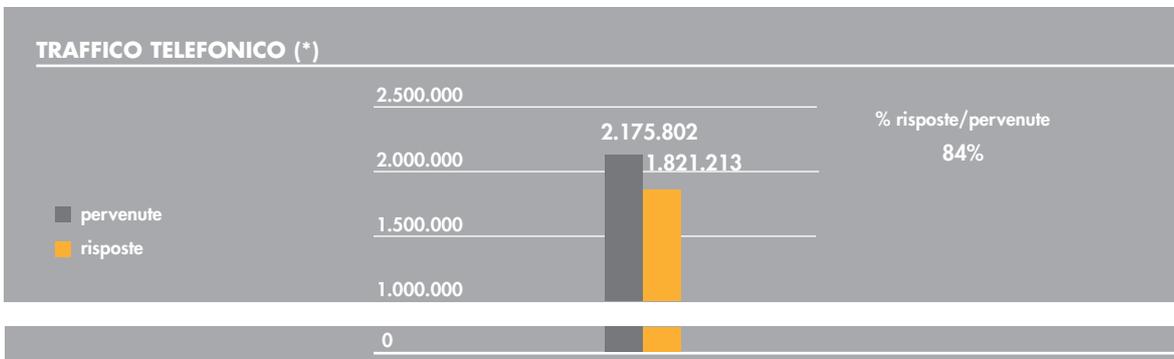
Il "progetto FEU" ha consentito il raggiungimento di alcuni importanti miglioramenti strutturali: il potenziamento del personale, l'estensione dell'orario di servizio (sino alle ore 19), l'aumento delle linee telefoniche dedicate ai numeri verdi

commerciali (oggi sono 360, quadruplicate rispetto a due anni fa), l'elevata percentuale di chiamate risposte su quelle pervenute (vedi tabella indicatori).





Complessivamente, nell'arco di tutto il 2005, le telefonate ricevute dal centralino e dai call center (esclusi i numeri verdi per la segnalazione dei guasti idrici ed elettrici) sono state 2.175.802 e quelle alle quali si è risposto 1.821.213, confermando la percentuale dell'84% conseguita dal FEU.



(\*) Il numero verde relativo all'illuminazione pubblica fuori Roma è compreso solo dal mese di ottobre.

La tabella seguente riporta i dati di flusso telefonico relativi ai **numeri verdi commerciali** e ai numeri verdi di **segnalazione guasti di illuminazione pubblica e cimiteriale**, nel periodo gennaio-dicembre 2005, suddivise per servizio.

PERFORMANCE DEI PRINCIPALI NUMERI VERDI (\*)

	elettrico	idrico	illuminazione pubblica Roma	illuminazione cimiteriale (**)
distribuzione traffico telefonico				
ricevuto dai numeri verdi	78,6%	13,1%	5,2%	3,1%
n. totale telefonate ricevute	1.327.581	221.710	87.580	52.715
n. totale telefonate risposte	1.065.913	200.207	73.995	51.474
% risposte/ricévute	80,3%	90,3%	84,5%	97,6%
tempi medi attesa prima della risposta (secondi)				
	139 sec.	35 sec.	38 sec.	14 sec.

(\*) Escluso numero verde illuminazione pubblica fuori Roma, monitorato in modo omogeneo solo dal mese di ottobre.

(\*\*) Periodo aprile-dicembre.



Come si può osservare, la maggior percentuale di telefonate ricevute dai numeri verdi commerciali ricade sul servizio elettrico e, nel 2005, è stata costituita in AceaElectrabel un'Unità Organizzativa (Customer Interaction) che ha il compito di ottimizzare il servizio.

Per quanto riguarda i tempi medi di attesa telefonica, obiettivo di Acea è quello di migliorarli tramite un'ulteriore implementazione dei canali di contatto, in particolare telefonico e web, per offrire una più ampia opportunità di accesso al servizio e una conseguente minore congestione.

La percentuale di telefonate risposte sul totale delle pervenute si attesta, per ciascun servizio, su livelli elevati e, in particolare, per quanto concerne le **segnalazioni di guasto di illuminazione pubblica**, la percentuale di risposta conferma il trend di miglioramento dell'ultimo triennio: dal 68% del 2003 al 78% del 2004 all'84,5% del 2005, e si registra una marcata diminuzione del numero di segnalazioni ricevute (- 15% rispetto al 2004). Acea è consapevole della costante necessità di migliorare il servizio e, per esempio, il sistema del call center è adesso sensibile alle segnalazioni relative a uno stesso guasto, facendole avanzare in priorità; si è inoltre provveduto a organizzare squadre notturne che verificano il funzionamento delle singole lampade lungo le strade della città.

Le **segnalazioni di guasto** (reclami di natura tecnica) della **rete elettrica**, ricevute dal relativo **numero verde** e gestite da Acea Distribuzione, sono state 446.123 (il 9,8% in più rispetto al 2004) e quelle risposte da operatore o soddisfatte da messaggio automatico 293.524, facendo registrare un netto miglioramento del rapporto percentuale tra chiamate ricevute e chiamate soddisfatte (dal 39% del 2003 al 49% del 2004 a circa il 66% del 2005). Tale performance è stata possibile grazie ai crescenti investimenti sulla piattaforma di supporto al sistema di gestione del call center, che ha generato il miglior funzionamento del centralino guasti (nel mese di dicembre la percentuale di chiamate soddisfatte è stata superiore all'83%); si è anche perfezionata la risposta tramite messaggio automatico che oggi è in grado di offrire informazioni esaurienti sul guasto segnalato.

Le **segnalazioni di guasto** relative ai **servizi idrici**, vengono gestite dalla società Acea Ato 2, tramite numero verde, fax e

altri canali che sono in diretta comunicazione con la Sala operativa, in grado di fornire continui aggiornamenti sulla mappa delle sospensioni idriche. Nel 2005 sono stati segnalati 31.770 guasti: le squadre di pronto intervento, nel 43% dei casi affrontati, hanno potuto rispondere alle segnalazioni in modo risolutivo, negli altri casi sono stati necessari interventi più strutturali.

E' stata infine avviata, in via sperimentale, la telelettura dei contatori di alcune grandi utenze, che consente di rilevare dati di portata (litri/secondo) e di volume (metri cubi).



## Box - L'Agenzia del Comune di Roma valuta i contact center

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha svolto un'indagine – nel biennio 2003-2004 – finalizzata a monitorare la qualità dei servizi di informazione e assistenza telefonica offerti dai contact center delle public utilities romane. I risultati sono stati pubblicati nel 2005<sup>20</sup>.

Tra i fattori caratterizzanti il servizio sono state individuate tre macroaree: l'**accessibilità al contact center**; la **qualità del contatto con gli utenti** e la **qualità delle risposte fornite**.

Agli indicatori di dettaglio qualitativi e quantitativi sono stati assegnati punteggi compresi tra 0 e 100 a seconda del grado di aderenza allo standard di riferimento tendenziale da raggiungere; la media delle valutazioni di dettaglio ha poi generato un punteggio di sintesi. L'Agenzia ha valutato il servizio di telesportello commerciale Acea e i contact center per la segnalazione dei guasti elettrici, idrici e dell'illuminazione pubblica. Nella tabella seguente vengono riportati, per il biennio, sia i risultati di dettaglio

sia i punteggi sintetici (evidenziati in neretto) assegnati alle tre macroaree dei quattro servizi valutati. Per individuare agevolmente i punti di forza e di debolezza evidenziati dall'analisi sui contact center di Acea, bisogna considerare che i punteggi assegnati indicano le seguenti valutazioni: 0-40 inadeguatezza; 41-60 rispondenza minima agli standard; 61-75 sufficiente rispondenza agli standard; 76-90 rispondenza adeguata agli standard; 91-100 piena rispondenza agli standard. Osservando i risultati di dettaglio,

rispetto alle rilevazioni del 2003, si può pertanto notare sia la persistenza di alcune criticità (per esempio, tra i risultati di dettaglio, i "tempi di attesa" per la segnalazione dei guasti elettrici, o la fase "chiusura di chiamata", vale a dire la ripetizione dell'identificazione dell'operatore e dell'ente, per tre contact center su quattro) sia il netto miglioramento di alcuni indicatori (gli stessi "tempi di attesa" per il telesportello e le segnalazioni dei guasti idrici e di illuminazione pubblica), sia il mantenimento di alcuni livelli ottimali.

### ANALISI DEI LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI ACEA DI TELESPORTELLI E SEGNALAZIONE GUASTI: ELETTRICI, IDRICI E DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

macroaree →	accessibilità al contact center				qualità del contatto con gli utenti		qualità delle risposte	
	reperibilità	costo e trasparenza	accesso informazioni	tempi attesa	apertura chiamata	chiusura chiamata	qualità interazione	qualità informazioni fornite
<b>servizi</b> ↓ <b>telesportello</b>								
<b>2003</b>	100	75 <b>54/100</b>	68	40	66 <b>56/100</b>	40	91 <b>91/100</b>	92
<b>2004</b>	100	75 <b>71/100</b>	71	69	95 <b>73/100</b>	40	90 <b>84/100</b>	78
<b>segnalazione guasti elettrici</b>								
<b>2003</b>	100	100 <b>60/100</b>	82	40	65 <b>55/100</b>	40	94 <b>93/100</b>	91
<b>2004</b>	100	100 <b>56/100</b>	70	42	50 <b>46/100</b>	40	100 <b>100/100</b>	100
<b>segnalazione guasti idrici</b>								
<b>2003</b>	100	100 <b>62/100</b>	89	40	63 <b>54/46</b>	40	95 <b>92/100</b>	89
<b>2004</b>	100	100 <b>81/100</b>	85	77	50 <b>46/100</b>	40	100 <b>100/100</b>	100
<b>segnalazione guasti illuminazione pubblica</b>								
<b>2003</b>	100	100 <b>61/100</b>	82	42	64 <b>55/46</b>	41	94 <b>93/100</b>	92
<b>2004</b>	100	100 <b>77/100</b>	80	72	86 <b>83/100</b>	79	93 <b>91/100</b>	88

<sup>20</sup> L'indagine, nella sua forma integrale, – Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma, agosto 2005 – o sintetizzata nella Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta, edizione 2005, è reperibile on line nel sito [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it). A essa si rinvia per ulteriori dettagli.

Acea è tra le poche società di servizio pubblico che mantiene ancora **sportelli** fisici presso i quali è possibile svolgere tutte le operazioni commerciali: oltre agli uffici di piazzale Ostiense, con sportelli dedicati a tutti i servizi del Gruppo, sono attivi lo sportello di via Namaziano (Ostia Lido) per i servizi di elettricità e acqua, lo sportello in via del Verano, per i distacchi elettrici, e gli sportelli di Guidonia, Tivoli, Ciampino, Monterotondo e Grottaferrata relativamente al servizio idrico prestato da Acea Ato 2 SpA.

I tempi medi di attesa vanno dai circa 82 minuti registrati allo sportello elettrico, ai 38 rilevati presso lo sportello idrico<sup>21</sup>.

### **Box - Acea rende più rapide le operazioni di sportello: i prossimi impegni**

Nel corso del 2005 si è stabilito di intraprendere, a partire dal 2006, alcune iniziative finalizzate a decongestionare le file d'attesa agli sportelli:

- › avvio di un' "Isola di facilitatori", cioè di uno spazio distinto, all'interno del salone del pubblico di piazzale Ostiense, di prima accoglienza, dove verranno risolte le pratiche più veloci (inserimento letture, emissione duplicati fatture, ecc.) e i clienti avranno la possibilità di svolgere operazioni "self service", tra-

mite telefoni collegati ai call center o tramite computer collegati al web;

- › predisposizione di sportelli (sia per il servizio idrico che per l'elettrico) e altri canali dedicati agli amministratori di condominio;
- › sarà infine valutata l'ipotesi di far ospitare qualche sportello dalle strutture dei centri anziani.



### **Box - Un riconoscimento per gli sportellisti di AceaElectrabel (SO4)**

La professionalità e l'impegno degli operatori che intrattengono ogni giorno relazioni con i clienti agli sportelli, riuscendo spesso a superare situazioni complesse, ha ricevuto nel 2005 un riconoscimento, in occasione del "Premio

simpatia", organizzato annualmente dal Comune di Roma. Il premio è stato assegnato a due dipendenti di Acea, in rappresentanza di tutti coloro che operano a contatto con il pubblico, dimostrando disponibilità e competenza.



<sup>21</sup> Tempo di attesa media rilevato tra giugno e dicembre 2005, escluso il martedì (per funzionalità disomogenea degli sportelli).



## Box - Attivato lo sportello per gli stranieri (LA10)

Su iniziativa del Comune di Roma è stato promosso un progetto di mediazione culturale tra le comunità straniere residenti e le principali aziende erogatrici di servizi pubblici, per favorire il superamento delle difficoltà di reciproca comprensione. Spesso, infatti, l'iter

burocratico e gli ostacoli di ordine linguistico rappresentano delle barriere per gli stranieri, anche per quanto riguarda l'accesso alle forniture di energia e acqua.

Nel novembre del 2005, Acea ha aperto uno spazio – un tavolo pres-

so il salone del pubblico di piazzale Ostiense – dedicato alla mediazione culturale e attivo due giorni a settimana. Gli utenti stranieri, in regola e residenti, vengono ascoltati con maggiore facilità grazie al supporto di un consulente

di nazionalità filippina, ma in rapporti con i rappresentanti di altre comunità di immigrati, e, qualora il problema non sia risolvibile immediatamente, vengono accompagnati allo sportello per la soluzione della pratica.

Per quanto concerne la gestione dei **reclami scritti** (HR13), essa rientra nella generale riorganizzazione della gestione dei contatti con la clientela, che oltre a esser stata trasferita entro le società operative, ha tra i suoi obiettivi quello di fornire risposte uniformi qualunque sia il canale utilizzato.

Nel settore elettrico, i risultati di questo servizio vengono resi pubblici, poiché l'Autorità per l'energia elettrica e il gas include il rispetto di determinati tempi per la risposta ai reclami scritti e a richieste scritte di informazioni tra i livelli generali di qualità commerciale (vedi tabelle e commento nel paragrafo qualità erogata); le performance non pienamente positive del 2005 sono state in parte motivate dall'avvio di un processo di affidamento esterno della gestione della corrispondenza del Gruppo, che, nella fase iniziale della collaborazione, ha prodotto alcuni ritardi nella consegna e nell'invio della posta ordinaria tra giugno e ottobre. Presso gli sportelli esiste attualmente un modulo standard da compilare

in caso di reclamo, ma AceaElectrabel sta provvedendo ad aggiornarlo e a predisporre un modulo standard anche per l'invio tramite internet: una volta pervenuto all'azienda, il reclamo confluirà in un "dossier reclami" informatizzato dal quale sarà possibile gestirlo e tracciarne lo stadio di avanzamento e soluzione. Nel frattempo è stato avviato un progetto di Customer Relationship Management (CRM) che semplificherà ulteriormente i rapporti con la clientela.

Il servizio di illuminazione pubblica nel 2005 ha ricevuto 2.354 segnalazioni scritte, rispondendo in 1.592 casi (circa il 68%), archiviandone 703 e lasciandone ancora in sospeso 59 (2,5%).

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, in attesa della realizzazione del sistema informativo che consentirà di monitorare puntualmente i parametri della *Carta dei Servizi*, Acea Ato 2 ha introdotto una nuova procedura per la gestione delle segnalazioni di guasti e anomalie idriche e fognarie.

## Box - Customer care in Acque SpA

Acque SpA, la società del Gruppo che cura la gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa), ha intrapreso nel 2005 alcune particolari iniziative per i clienti:

- › la sperimentazione di un servizio di invio di sms gratuiti sul telefono cellulare dei clienti per informarli di eventuali interruzioni programmate o per comunicare altre notizie utili;
- › l'attivazione di polizze assicurative per gli utenti che desiderino tutelarsi dai rischi dovuti a eventuali perdite "occulte" negli impianti idrici privati; l'iniziativa ha avuto oltre 19.000 adesioni.

I call center di Acque nel 2005 hanno ricevuto 266.788 chiamate, per segnalazioni di guasto, richieste di informazioni e pratiche commerciali, e il numero delle chiamate trattate totali è stato pari a 194.100. Il tasso di risposta è dunque nell'ordine del 73%.

La società punta a rendere il servizio più rispondente alle attese della clientela, attraverso una ristrutturazione volta a migliorare la funzionalità del call center a partire dal 2006.

Sul sito [www.acque.net](http://www.acque.net) è inoltre a disposizione del cliente uno spazio di "contatto diretto", attraverso il quale è possibile chiedere all'azienda di essere contattati telefonicamente per attivare varie tipologie di operazioni (nuovo allacciamento, disdetta, subentro, ecc.)

## Box - Customer care in Gori SpA

Gori SpA, la società del servizio idrico integrato attiva nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano (Campania), nel 2005 ha messo a disposizione dei propri clienti 26 sportelli capillarmente distribuiti nell'ambito territoriale gestito. Nei siti di contatto al pubblico è possibile ottenere informazioni e svolgere tutte le operazioni commerciali.

Per la segnalazione di guasti, emergenze e pronto intervento è attivo, 24 ore su 24, il numero verde 800.218.270.

Da dicembre 2005 a maggio 2006 sono state registrate 4.247 richieste di informazioni e operazioni tecniche. In proposito, la qualità del servizio di contact center nell'ultima indagine sulla soddisfazione, è stata giudicata positivamente, per cortesia e competenza del personale, nel 70% dei casi circa.

Inoltre, per inviare reclami e richieste di informazioni è a disposizione l'e-mail:

[comunicazione@gorimail.it](mailto:comunicazione@gorimail.it).

In funzione del miglioramento continuo della relazione tra l'azienda e la propria utenza, sono in corso di attuazione il pagamento della bolletta con sms e un call center unificato per tutti i clienti dei comuni compresi nell'ATO di riferimento.

## Box - Customer care a Napoli

Luce Napoli Scarl ha attivato lo scorso anno il numero verde 800.130.340 per le segnalazioni guasti, operativo 24 h su 24. Dal 1° gennaio 2005 al 31 dicembre 2005 sono state registrate 7.569 segnalazioni (- 21% rispetto al 2004), di cui 1.015 da parte dei

servizi comunali, 867 da parte del servizio di perlustrazione attivato da Luce Napoli e il restante dal call center. E' stata inoltre ultimata la predisposizione del sito: [www.aceanapoli.it](http://www.aceanapoli.it), di prossima attivazione.

## Box - Il contenzioso con i clienti e la Conciliazione

In caso di contenzioso con i clienti, Acea cerca, in primo luogo, una soluzione stragiudiziale: ciò significa che si tenta di trovare un accordo tra le parti mediante reciproche concessioni. Per la Procedura di Conciliazione, Acea ha dato vita a una attività di collaborazione con la Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Roma, avviata nel 2006: in una prima fase la Conciliazione riguarda il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica.

Nel 2005 si è registrata una sostanziale stabilizzazione del numero di citazioni avviate contro le diverse società del Gruppo. Il contenzioso (circa 150 giudizi) ha riguardato principalmente inadem-

pienze legate ad aspetti del contratto di servizio, duplice pagamento delle fatture, sospensione della fornitura per morosità.

Diminuiscono sempre di più (2 giudizi) le controversie, legate al tema dell'inquinamento elettromagnetico, per la dismissione di cabine elettriche situate all'interno degli stabili; Acea, infatti, utilizza adeguate politiche di controllo delle emissioni elettromagnetiche e tecnologie avanzate per la schermatura degli impianti, applicando il principio di precauzione e la consueta attenzione alla collettività e all'ambiente. (PR1)

Oggetto di azioni legali promosse da Acea sono principalmente la richiesta di risarcimento a fronte di

danni provocati agli impianti, o causati a privati cittadini, nel corso dei lavori svolti da ditte in appalto, e il recupero crediti (pagamento di

consumi, manutenzione o corrispettivo d'appalto); in entrambi i casi, il numero di azioni legali intentate è stabile rispetto allo scorso anno.



## Box - Contatori digitali: il successo del sistema di telegestione

Il sistema di telegestione dei contatori tramite un dispositivo messo a punto da Acea, già avviato in sperimentazione con un progetto pilota, è ormai pienamente operativo: nel 2005, infatti, è stato approvato il piano industriale per l'installazione del parco contatori digitali per Roma e Formello.

Il piano, avviato nel mese di settembre, prevede un ritmo serrato che dovrebbe consentire l'ultimazione delle attività - installazione di circa 1,5 milioni di contatori digitali, con oltre 12.000 concentratori di cabina secondaria -

entro il 2009. Al 31 dicembre 2005 i contatori installati erano oltre 91.000 con circa 760 concentratori di cabina secondaria; ciò ha consentito al sistema di acquisire in remoto circa tre milioni di letture, utilizzabili per la fatturazione, e di realizzare circa 2.200 operazioni di telegestione (vulture, aumenti di potenza, ecc.).

Il passaggio ai contatori digitali e alla lettura a distanza, oltre a consentire ad Acea una migliore gestione dei clienti, genererà una serie di vantaggi per questi ultimi: interventi più celeri, bolletta respon-

dente ai consumi effettivi e possibilità di fruire di tariffe multiorarie.



Il Gruppo ha siglato con Ericsson una lettera di intenti per la definizione di una partnership tecnologica finalizzata all'evoluzione, alla gestione e alla commercializzazione del "sistema Acea" in Italia e all'estero; ha sottoscritto accordi di collaborazione con altre aziende di distribuzione di energia elettrica; ha partecipato a diverse gare per la fornitura di contatori elettrici e del sistema di telegestione; ha presentato il proprio "sistema" in occasione di eventi nazionali e internazionali, riscontrando l'attenzione degli operatori.



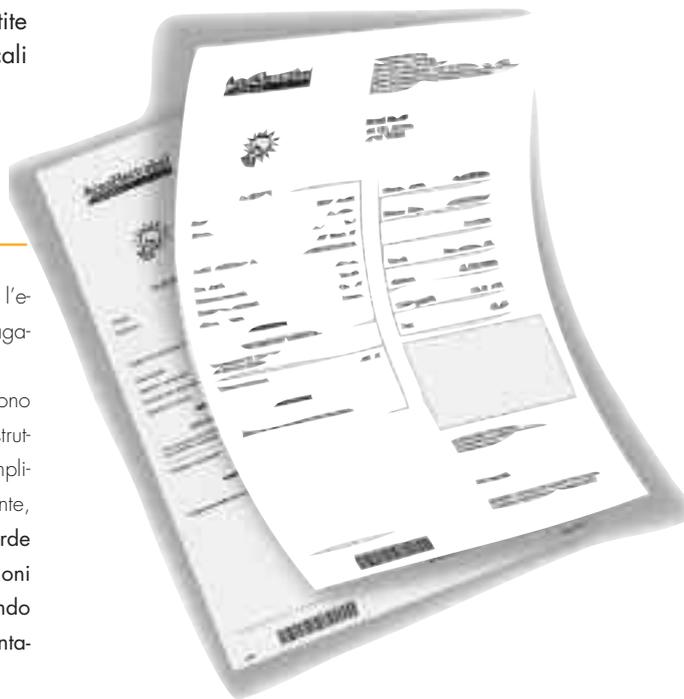
La **bolletta di fatturazione** rappresenta anche un'occasione per comunicare con i clienti: in essa è previsto uno spazio dedicato – “messaggi al cliente” – dove si trovano informazioni utili: modalità di pagamento, rateizzazione, autolettura del contatore, orari e ubicazioni degli sportelli, indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite agli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

### Box - Come leggere la bolletta

Acea ha reso disponibile ai clienti del mercato vincolato un depliant che spiega **come leggere la fattura elettrica**, illustrando in maniera semplice il significato di tutti i dati in essa indicati. Nel breve scritto contenuto nel pieghevole i clienti trovano anche le informazioni necessarie per rettificare i dati personali o le condizioni contrattuali, per correggere i dati di lettura dei consumi, quando risultano molto diversi da quelli registrati dal contatore (se di tipo tradizionale), per richiedere l'addebito del pagamento bolletta su conto corrente o per sospen-

derlo e infine per richiedere l'eventuale rateizzazione di pagamento.

Sempre nel corso del 2005 sono stati diffusi altri due depliant, strutturati anch'essi in maniera semplice, chiara e utile per il cliente, rispettivamente sul **numero verde 800.130.330 per le operazioni commerciali** e su **come e quando comunicare la lettura del contatore**.



**Il sito web di Acea** ([www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)) ha uno spazio dedicato all'area commerciale in cui è possibile effettuare gran parte delle **operazioni di sportello on line**; nel 2005 si è arricchito di informazioni più complete lo sportello dell'area idrica e si è offerta la possibilità di scaricare dal web alcuni moduli; è stato poi ridisegnato il sito [www.aceaelectrabel.it](http://www.aceaelectrabel.it), distinguendo i clienti per tipologia:

- › *consumers* (residenziali e usi diversi da abitativi, con consumi fino a 10.000 kW/h),
  - › *professionals* (consumi da 10.000 kW/h a 1 GW/h),
  - › *business* (consumi superiori a 1 GW/h),
- in modo da far pervenire le richieste dei clienti al centro risolutivo di pertinenza.

## La comunicazione

Il **sito internet** di Acea fornisce informazioni generali in merito al Gruppo e alle società controllate e nelle diverse sezioni sono disponibili: i principi e le procedure che caratterizzano l'operato del Gruppo (sezioni: regole e valori, ambiente e società, qualità e sicurezza); la documentazione economico-

finanziaria e relativa all'andamento del titolo (sezione azionisti); le informazioni commerciali e l'accesso ai servizi on line (area clienti). Vi sono inoltre un'area dedicata a interlocutori specifici (fornitori, stampa) e un'area primo piano riservata a dare immediata visibilità alle comunicazioni più attuali.

### Box - L'Agenzia valuta i siti web Acea: servizi elettrico e idrico

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma attribuisce particolare importanza al sito internet aziendale, non solo come canale di vendita, assistenza e informazione ai clienti, ma anche come strumento attraverso il quale è possibile "dare voce" ai cittadini, sviluppando e consolidando con loro una rete di relazione permanente. L'Agenzia ha quindi svolto nel 2005 un'analisi dei canali

web delle aziende di servizio pubblico<sup>22</sup>, individuando un set di **107 indicatori complessivi**, raggruppati in modo da descrivere esaurientemente cinque macroaree tematiche: "trasparenza e accesso"; "qualità e interattività dei servizi in rete"; "usabilità e accessibilità"; "comunicazione e partecipazione relazionale"; "sviluppo tecnologico". L'attribuzione di punteggi, in base al grado di soddisfazione dei requi-

siti definiti dagli indicatori, ha consentito di costruire indici sintetici (su scala 0-100) per ciascuna macroarea e per la qualità complessiva del sito analizzato. Ciò ha permesso anche di svolgere comparazioni a livello nazionale ed europeo.

Acea è stata oggetto d'analisi sia in qualità di azienda di distribuzione e vendita di energia elettrica sia come gestore del servizio

idrico. I siti web di Acea relativi ai due servizi sono stati valutati positivamente, collocandosi entrambi al **3° posto a livello nazionale** (comparazione tra i gestori dei servizi nelle 14 città metropolitane italiane).

Ai siti [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it) e [www.aceaelectrabeletricità.it](http://www.aceaelectrabeletricità.it), per il servizio elettrico, e al sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it), per il servizio idrico, sono stati assegnati i punteggi seguenti:

5 macroaree tematiche generali	siti web servizio elettrico	sito web servizio idrico
	punteggio (0-100)	punteggio (0-100)
trasparenza e accesso	82,9	85,4
qualità e interattività dei servizi in rete	58,8	61,3
usabilità e accessibilità	81,6	71,1
comunicazione e partecipazione relazionale	82,1	74,5
sviluppo tecnologico	82,1	78,6
<b>qualità complessiva</b>	<b>77,2</b>	<b>74,5</b>

L'**ufficio stampa** di Acea, inoltre, cura costantemente l'informazione rivolta ai cittadini: nel 2005, per esempio, si sono tenute alcune conferenze stampa in merito ai nuovi contatori digitali, all'ecobattello che opera per rimuovere i rifiuti dal fiume Tevere e agli investimenti destinati ad ampliare e ammodernare le reti idriche. L'ufficio stampa ha poi voluto rispondere a tutte le segnalazioni pervenute, e il più delle volte annunciando la soluzione del problema, utilizzando gli stessi canali di contatto prescelti dai cittadini.

### Box - Una risposta pronta contro i falsi allarmi (PR1)

Nel luglio 2005, a Roma, una nota radio locale ha letto in diretta un sms inviato da ignoti che riferiva di un presunto inquinamento dell'acquedotto del Peschiera, una delle sorgenti di approvvigionamento idrico della città. Acea ha provveduto immediatamente a smentire la falsa notizia tramite un comunicato, gestendo con prontezza e tempestività il rischio di un allarme diffu-

so e ripristinando la corretta informazione dei cittadini. Le attività di controllo, per la prevenzione e la tutela della salute dei cittadini, sono tra le priorità del Gruppo e la qualità dell'acqua distribuita è garantita da costanti attività di monitoraggio.

<sup>22</sup> L'indagine, Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma, pubblicata nel luglio 2005, è disponibile on line nel sito [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it). A essa si rinvia per i risultati di dettaglio.



Acea mette a disposizione le proprie competenze per contribuire a diffondere informazione sulle risorse idriche ed energetiche e sulla loro gestione consapevole: nel 2005 si sono svolte alcune **campagne di sensibilizzazione** verso i clienti ed è anche proseguita l'attenzione rivolta ai più giovani su questi temi. Un'altra importante iniziativa riguarda la costituzione

di un **archivio storico**, che raccoglierà la documentazione d'impresa, arricchita da un'ingente patrimonio fotografico e videografico, mettendola a disposizione del pubblico (vedi i box seguenti e, relativamente alle iniziative sul risparmio energetico, la *Sezione Ambientale*, a pag. 10).

### Box - GiocAcea e [www.ambientadoci.it](http://www.ambientadoci.it) nel 2005

E' proseguita anche quest'anno l'iniziativa di informazione sull'uso sostenibile delle risorse naturali, in particolare di quelle idriche ed energetiche. Acea ha allestito uno spazio espositivo, nell'ambito dell'iniziativa *La città in tasca* dedicata a bambini e ragazzi (settembre 2005), nel quale sono stati presentati i progetti di GiocAcea e il portale [www.ambientadoci.it](http://www.ambientadoci.it), quest'ultimo realizzato con il patrocinio dell'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma.



### Box - Progetto Archivio storico

A metà del 2004 si sono avviati in Acea i lavori per la costituzione di un archivio storico, la cui documentazione, una volta ultimata la catalogazione, sarà accessibile al pubblico. Gli archivi di impresa rappresentano importanti testimonianze storiche della vita industriale e sociale di un paese, e ciò vale tanto più per Acea, che vanta circa un secolo di operatività nell'ambito dei servizi pubblici. Nel corso del primo anno e mezzo dall'avvio delle attività sono stati recuperati, anche pres-

so sedi esterne, selezionati e catalogati circa 15.000 tra volumi, monografie e riviste. Si è inoltre censito e avviato il riordino del materiale fotografico – circa 40.000 negativi, 15.000 dei quali degli anni Trenta – e di pellicole cinematografiche (circa 70): le foto e le pellicole saranno digitalizzate, informatizzate e rese anch'esse fruibili.

Ogni anno gli impianti vengono visitati da delegazioni di tecnici, di scolaresche e di studenti universitari. Nel 2005, gli impianti di Acea hanno ricevuto **14 visite**, per un totale di **502 persone**.

Attraverso **campagne informative e pubblicitarie** Acea comunica con i clienti e i cittadini: nel 2005 si sono svolte due campagne di affissione dedicate all'energia e all'acqua. Con la prima, Acea ha voluto riaffermare il ruolo del Gruppo nel mercato elettrico lanciando una campagna istituzionale volta a sottolineare la continuità della sua presenza nel territorio romano, quale azienda fornitrice di energia da circa un secolo, cresciuta insieme alla gente e proiettata verso il futuro: "energia al tuo fianco", "l'energia di Roma e dei romani", recitano gli slogan riproposti nei diversi manifesti, che illustrano la vita di ogni giorno; scopo della campagna è stato anche quello di far conoscere ai cittadini AceaElectrabel, la società del Gruppo alla quale è demandato il compito di produrre e vendere energia elettrica<sup>23</sup>. Con la seconda, Acea ha voluto valorizzare la buona qualità dell'acqua distribuita nelle case dei cittadini e l'importanza di un uso attento della risorsa idrica<sup>24</sup>.

Acqua di Roma.  
Un dono di natura  
che sgorga  
dal rubinetto.

PER TUTTI, ACQUA BUONISSIMA DA BERE:  
NON SPRECIAMOLA.

<sup>23</sup> Vedi anche Identità Aziendale, Stakeholder.

<sup>24</sup> Nel 2005 l'Antitrust è intervenuto con una sentenza che ha costretto Acea a rimuovere dalla campagna sulla qualità dell'acqua, avviata nel 2004, la qualifica di "acqua di montagna" attribuita alla risorsa distribuita a Roma; in seguito la campagna è stata riproposta con l'esclusione di tale specifica citazione; è invece stato mantenuto il riferimento all'origine sorgiva. (PR10)

## Eventi e solidarietà

Le "sponsorizzazioni tecniche" rappresentano uno degli strumenti attraverso i quali Acea dimostra la propria partecipazione alla vita sociale nei territori in cui opera: in occasione di eventi e manifestazioni culturali, sportive, umanitarie e ambientali, alcune delle quali costituiscono ormai appuntamenti tradizionali della città, a vastissima partecipazione, la Capogruppo si assume gli oneri dei servizi (elettricità e acqua) forniti alle organizzazioni che ne beneficiano. Nel 2005 tale forma di sponsorizzazione è stata fornita per numerosi eventi: solo a titolo esemplificativo si ricorda la fornitura di energia e, contestualmente, lo spegnimento delle lampade, in occasione del Premio Strega 2005 e di diverse rassegne

cinematografiche; la fornitura di acqua ed energia per manifestazioni sportive quali la XXXI Maratonina Roma-Ostia, la Giornata dello sport, il Corriroma (a favore dei bambini del Ruanda) e la XI Maratona città di Roma.

Altre forme di intervento, offerte talvolta in concomitanza con le sponsorizzazioni tecniche, sono le sponsorizzazioni in denaro e le erogazioni liberali. Per le principali manifestazioni sostenute nel corso dell'anno, nelle diverse modalità ricordate, si rinvia ai box seguenti, che le presentano suddivise a seconda della finalità e precisano il tipo di partecipazione di Acea.

### Box - Acea per i bambini, la scuola e l'ambiente

- › sponsor de *Il giorno del gioco*, una serie di iniziative ed eventi sul gioco realizzati nella città (Legambiente Lazio);
- › contributo alle iniziative *Fiori d'Azzurro 2005* e *Accendi l'Azzurro 2005* (SOS Il Telefono Azzurro onlus);
- › sponsor dell'iniziativa *Furti di Natura* contro il commercio illecito di animali (Bioparco SpA);
- › contributo all'iniziativa *La città in tasca*, giochi, laboratori, letture e spettacoli dedicati ai bambini e ragazzi di Roma.

### Box - La luce sul filo

*La luce sul filo* è il titolo di una mostra, sponsorizzata da Acea e organizzata da Zètema Progetto Cultura Srl sulla storia dei sistemi di illuminazione, raccontata tramite i manifesti pubblicitari da fine '800 a oggi; l'esposizione va dalle lampade a gas e a petrolio

fino alla lampadina prodotta industrialmente. Le immagini delle prime lampadine sono state esposte presso la Centrale Montemartini accanto alle turbine a vapore e ai monumentali motori diesel della Centrale.

### Box - Acea per la cultura e per lo sport

- › sponsor tecnico Estate romana 2005;
- › sponsor tecnico della *Notte Bianca 2005*;
- › sponsor della Quadriennale, XIV edizione della mostra delle arti visive in Italia (nel 2005 presso la Galleria di Arte Moderna di Roma) (Fondazione la Quadriennale);
- › sponsor stagione teatrale 2004/2005 Teatro Brancaccio di Roma (Amici del Teatro Brancaccio);
- › sponsor delle mostre 2005 ai Musei Capitolini (Zètema Progetto Cultura Srl);
- › sponsor di numerose altre mostre, convegni, premi, spettacoli teatrali, concerti (tra questi Franco Battiato e Madredeus, nell'ambito della manifestazione *Gli angeli sopra Roma*, per l'incontro di culture diverse, e Caetano Veloso);
- › sponsor della mostra fotografica e del volume *Le Fontane di Roma*, ed. Arti Grafiche Friulane (Superstudio);
- › sponsor della XI edizione della Maratona di Roma (Atielle Srl);
- › sponsor Trofeo Volley Scuola (Fipav Lazio);
- › contributo per il XII Torneo di Golf *Una gara per la vita* (Romail Onlus).



## Box - Acea per la solidarietà

- › contribuito per l'acquisto di attrezzature per il reparto ematologia dell'Ospedale San Giovanni (Associazione Amici della speranza onlus);
  - › contribuito alla ricerca contro l'Aids (Anlaid onlus);
  - › contribuito alle iniziative per la prevenzione dei tumori (Lega Italiana per la lotta contro il tumore);
  - › contribuito alla manifestazione *Vorrei gridare al mondo*, contro il lavoro minorile (Peaceweaves onlus);
  - › sponsor *Progetto Icaro*, per la creazione di un laboratorio informatico per ragazzi disabili (AVAD);
  - › sponsor tecnico *Fantasylandia 2005*, a sostegno dell'handicap (Associazione Romana Cultura ed Eventi);
  - › sponsor tecnico della *Festa per la cultura* a favore dei bambini e delle madri detenute (Associazione culturale Controchiave);
  - › sponsor tecnico della *Campagna nastro rosa* (Lega Italiana per la lotta contro il tumore).
- Alcune iniziative solidali trovano ospitalità all'interno della sede Acea di piazzale Ostiense, con l'allestimento di un tavolo nell'atrio. Tra queste:
- › vendita di stelle di Natale e vendita di uova di Pasqua: raccolta fondi per la lotta contro la leucemia (Romail onlus);
  - › vendita di ciclamini e vendita di beneficenza: raccolta fondi per la lotta contro i tumori (Associazione nazionale tumori - Ant);
  - › vendita di mele: raccolta fondi per la lotta contro la sclerosi multipla.

Nel 2005 è andato avanti l'impegno di Acea a sostegno di alcune **popolazioni africane**, sia con la realizzazione di progetti mirati (vedi box sul Comitato pro Africa, in capitolo *Personale*), sia tramite contributi e sponsorizzazioni di eventi. In particolare, Acea:

- › ha contribuito all'organizzazione di un concerto per la raccolta di fondi pro Africa (ISSMAS);
- › ha sponsorizzato la manifestazione Corriroma – sulle strade di Bikila, a favore dei bambini del Ruanda (Atielle Roma Srl);
- › ha sostenuto la costruzione di un pozzo in Nigeria (Parrocchia S. Andrea Apostolo);
- › ha continuato a sostenere le iniziative intraprese lo scorso anno dall'Amref e dalla Comunità di Sant'Egidio a favore del Sudan.



Acea ha rinnovato la propria disponibilità verso i Comuni del territorio laziale e altri Comuni nei quali opera, contribuendo alla realizzazione di eventi culturali (vedi box ).

Anche al di fuori della Capitale, nei territori in cui sono attive le consociate del Gruppo Acea, spesso queste ultime intraprendono importanti iniziative a forte valenza sociale.

### Box - Acea per i Comuni del Lazio...

- › contributo per le manifestazioni estive (Comuni di Bracciano, Casaprota, Poggio Mirteto, Salisano);
- › contributo per le iniziative 2005 (Comune di Allumiere);
- › contributo per la realizzazione di *Agenda 21* (Comune di Anguillara Sabazia);
- › contributo per *Rieti Danza Festival* (Comune di Rieti);
- › contributo per *l'Infiolata 2005* (Comune di Genzano);
- › contributo per il museo civico naturalistico (Comune di Capranica Prenestina);
- › contributo per la *Mezzamaratona* (Comune di Civitavecchia);
- › contributo per la *Sagra dell'Uva* (Comune di Marino);
- › contributo per *W la Befana* (Comune di Fiumicino);
- › contributo per il *Festival del Corto* in Sabina (Comune di Mompeo);

### ...e il Comune di Pisa

- › sponsor manifestazioni del "giugno Pisano 2005" (Comitato Antiche Repubbliche Marinare);
- › sponsor del II Memorial G. Signorini (torneo di calcio).

### Box - Acque SpA promuove iniziative a tutela e valorizzazione della risorsa idrica: informazione, didattica e solidarietà

Acque SpA, attiva nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa), attribuisce grande importanza alle iniziative tese ad accrescere la consapevolezza del valore della risorsa idrica e promuove attività volte a renderla accessibile alle popolazioni che ne sono carenti.

Tra le attività svolte nel 2005:

- › Acque Tour - progetto didattico rivolto alle **scuole**: visite agli impianti e interventi di esperti sul tema del ciclo dell'acqua;
- › Acque per il Burkina Faso (Africa) - **sostegno** al progetto del Movimento Shalom che ha reso operative due trivelle per la perforazione dei pozzi e ha consentito di realizzare 92 pozzi;
- › Promozione acque del rubinetto - **campagna informativa** per l'uso consapevole dell'acqua: invio a tutti gli utenti dell'etichetta dell'acqua distribuita in ciascun comune, corredata dal raffronto di costo con l'acqua minerale e da consigli per un corretto consumo domestico, privo di sprechi.

La promozione dell'acqua di rubinetto proseguirà anche nel 2006 con particolare attenzione alle scuole alle quali si proporrà di sostituire l'acqua minerale all'interno delle mense: la campagna **acqua buona** prevede, con il coinvolgimento dei Comuni, di investire il risparmio ottenuto in solidarietà (interventi per l'accesso all'acqua nei Paesi del terzo mondo) e in misura minore in sussidi didattici.



## Perimetro di riferimento

*Le informazioni esposte nel capitolo si riferiscono, oltre che alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, Periodo di riferimento e confini del report, pag. 5 – anche alle società Acea Ato 5, Marco Polo e Luce Napoli per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti. Sono inoltre riportate alcune informazioni relative ad Acque SpA.*

## Le politiche degli acquisti (SO7)

I presupposti che orientano la politica degli acquisti del Gruppo Acea si basano sui principi comunitari di **semplificazione, trasparenza, pubblicità e parità di trattamento** tra operatori economici. L'obiettivo, cui tendono le politiche conseguentemente adottate, è il raggiungimento di modelli di competizione sempre più trasparenti e snelli, idonei a garantire la massima partecipazione dei concorrenti e l'individuazione di esecutori affidabili.

Dopo l'accentramento nella Capogruppo di tutte le attività necessarie all'affidamento della fornitura di materiali, dell'espletamento di servizi ed esecuzione di lavori, avvenuto nel 2004, nel 2005 la Funzione Servizi e Tecnologie si è concentrata sulla valutazione dell'adeguatezza degli strumenti adottati rispetto alle dinamiche del mercato e alle esigenze dei clienti interni di Acea.

Per la **trasparenza** e la **pubblicità**:

- › pubblicazione sul sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it) di tutti i bandi di gara, compresi gli avvisi relativi ad appalti d'importo inferiore alla soglia di applicazione della normativa comunitaria e degli esiti di tutte le gare, con indicazione delle ditte aggiudicatarie e dell'importo di aggiudicazione;
- › utilizzo del sito aziendale per qualsiasi informativa utile agli operatori economici coinvolti nei processi di approvvigionamento;
- › apertura delle offerte in seduta pubblica e in presenza di notaio, anche laddove non richiesto dalla normativa di riferimento.

Per la **semplificazione** e **parità di trattamento**:

- › semplificazione amministrativa che ha portato alla quasi totale abolizione dell'invio delle lettere d'invito a mezzo posta;
- › tutta la documentazione di gara relativa agli approvvigionamenti di beni e servizi e lavori è reperibile sul sito.





### **Box - Le politiche di outsourcing nel Gruppo Acque**

Le politiche di approvvigionamento di Acque SpA, la società partecipata da Acea che gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa), sono svolte in maniera autonoma ma coordinata rispetto alle attività svolte nella Capogruppo: le funzioni che curano gli approvvigionamenti si riuniscono periodicamente per mettere a fattor comune le scelte d'acquisto in campo idrico e individuare le soluzioni migliori.

Acque SpA, ai fini di una gestione ottimale delle attività di natura industriale e di altre attività con particolare valore strategico, come la progettazione, ha acquisito il controllo di due società, **Acque Ingegneria Srl** e **Acque Industriali Srl** che rientrano nell'area di consolidamento di Acea SpA (vedi *Sezione Economica*, pag. 3).

Acque Industriali, in particolare, si occupa di gestione e manutenzione di impianti di depurazione delle acque reflue e di trattamento e stoccaggio di rifiuti provenienti dalla depurazione.

Oltre a costituire **Acque Servizi Srl** (vedi box a pag. 47), Acque SpA ha costituito, insieme ad altri

partner, la società collegata **Billing Solutions Srl**, attiva nei servizi di fatturazione e di customer service (lettura contatori, stampa bollette, gestione pagamenti degli utenti, ecc.): si tratta infatti di attività per le quali si ritiene necessario garantire certezza nei tempi e nei costi, a beneficio dei clienti e dell'economicità di gestione.



## Approvvigionamento di beni e servizi (HR4)

Nel 2005 si è proceduto all'abolizione del Sistema dell'Anagrafica Fornitori (inteso come un insieme di elenchi di imprese, suddivise per categoria merceologica, utilizzato per l'inoltro degli inviti alle procedure sotto soglia) per ampliare il ricorso al mercato e la libera competizione tra gli operatori economici, i quali, a oggi, prendono conoscenza delle gare indette da Acea tramite la consultazione del portale aziendale. Tuttavia, per evitare i rischi legati al ricorso indiscriminato al mercato, è stata introdotta nelle richieste d'offerta una *clausola di salvaguardia*, i cui effetti sono quelli di eliminare dalla fase di confronto tra fornitori concorrenti, con la **sospensione dalla partecipazione alle gare per un anno**, le imprese che:

- › si siano rese responsabili di gravi inadempimenti contrattuali accertati nei confronti di Acea SpA o di società del Gruppo;
- › siano risultate, a valle dell'aggiudicazione provvisoria di una gara, prive dei requisiti di partecipazione dichiarati ai sensi del D.P.R. 445/2000 (*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*) all'atto della presentazione dell'offerta;
- › abbiano rinunciato, a seguito dell'aggiudicazione definitiva di una gara, al perfezionamento del relativo contratto.

Al fine di ottimizzare il processo di acquisizione dei materiali è stato sperimentato il meccanismo del **"dialogo tecnico"**. Tale istituto, contemplato dalla direttiva comunitaria 2004/17/CE sul coordinamento delle procedure di appalto degli enti che, come il Gruppo Acea, erogano acqua ed energia, prevede che «prima dell'avvio di una procedura di aggiudicazione di un appalto, gli enti aggiudicatori possono, avvalendosi di un dialogo tecnico, sollecitare o accettare consulenze che possono essere utilizzate nella **preparazione del capitolato d'onere, a condizione che tali consulenze non abbiano l'effetto di impedire la concorrenza**».

Il dialogo tecnico con i fornitori è stato usato, per esempio, per il "progetto Marconi" che prevede la definizione dei collegamenti in fibra ottica tra la nuova sede di AceaElectrabel SpA e gli altri siti aziendali e per l'infrastruttura hardware IT. Esso è stato altresì sperimentato in occasione della redazione della specifica tecnica relativa a "Sistemi integrati di arredo urbano"; alla procedura hanno preso parte i fornitori iscritti al Sistema di Qualificazione, istituito nel giugno 2005.

## Gli appalti pubblici di lavori (SO2, SO7, HR3)

Il **Codice Etico degli Appalti Acea**<sup>25</sup>, attivo dal 2003, costituisce il primo elemento di relazione tra Acea e le aziende appaltatrici, intervenendo a disciplinare i comportamenti adottati dal personale di Acea e dalle imprese appaltatrici in ogni fase dell'appalto, dall'indizione della gara fino all'esecuzione dei lavori.

Sono proseguiti nel 2005 i **tavoli di confronto periodici con le Associazioni datoriali territoriali** (FederLazio, Lega delle Cooperative, ACER, Assisital) avviati a partire dal 2003. Durante tali incontri vengono discusse le diverse problematiche afferenti la materia degli appalti di lavori, di carattere generale o con specifico riferimento alla realtà del Gruppo Acea, dall'interposizione di manodopera alle ipotesi di collegamento sostanziale.

Nel corso dell'anno è inoltre proseguita la sperimentazione, attivata nel 2004, della procedura informatizzata per il rilascio del **Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC)**, quale strumento di verifica della regolarità contributiva delle imprese appaltatrici.

È stata infine perfezionata la **collaborazione col portale i-Faber**, attraverso il quale si punta a realizzare obiettivi improntati all'utilizzo dei supporti elettronici in alternativa ai classici sistemi di approvvigionamento, per aumentare la trasparenza nei rapporti con gli appaltatori e semplificare le procedure di gara. Si prevede in particolare, dal 2006, l'attivazione on line delle procedure di gara indette per gli operatori iscritti al *Sistema di qualificazione degli imprenditori* (area energia).



<sup>25</sup> La versione integrale del Codice Etico degli Appalti Acea è disponibile nel sito internet aziendale ([www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)).

fasì	indizione	aggiudicazione	esecuzione
	<i>Codice Etico degli Appalti</i>		
<b>strumenti</b>	sistema qualificazione imprenditori area energia	DURC	investimento di quota parte dei risparmi di gara ottenuti per effettuare verifiche sulla realizzazione delle opere, coinvolgendo soggetti terzi dotati di imparzialità e competenza (a regime dal 2006)
<b>benefici</b>	assicurare la correttezza dei comportamenti e la qualità degli appaltatori	verificare la regolarità contributiva delle imprese appaltatrici	potenziare i controlli nella fase di esecuzione dell'appalto

## La valutazione dei fornitori (HR2)

Nel giugno 2005 è stata resa nota l'istituzione in Acea di un **Sistema di Qualificazione per Forniture**. Analogamente al Sistema di Qualificazione degli Imprenditori dell'area energia, attivo dal 2004 e in fase di adeguamento nel 2005, con il nuovo strumento, adottato ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 158/95, ci si è voluti dotare di una procedura per qualificare imprese da invitare alle gare per la fornitura di sistemi integrati composti da apparecchi illuminanti e sostegni per arredo urbano. Per poter entrare a far parte dell'albo di fornitori qualificati, i soggetti interessati devono soddisfare la condizione di possedere requisiti vincolanti di ordine morale, economico e finanziario.

Per quanto riguarda la nuova edizione del Sistema di Qualificazione per l'area energia, che sarà in vigore dal mese di luglio 2006, essa avrà a oggetto l'accreditamento delle imprese per l'affidamento di lavori rientranti nelle seguenti tipologie di opere: linee aeree AT, cabine primarie, linee aeree e in cavo MT e BT, cabine secondarie MT e BT, impianti di illuminazione pubblica e artistica, teleriscaldamento<sup>26</sup>.

## Box - Il contenzioso tra i fornitori e Acea

### Beni e servizi

A fronte del cospicuo aumento delle gare indette da Acea SpA in conseguenza dei costanti incrementi delle attività delle società del Gruppo, nel 2005 si registrano 6 ricorsi promossi innanzi al giudice amministrativo per l'annullamento di atti inerenti le procedure di affidamento di appalti di beni e servizi. In merito, nei quattro casi in cui è stata formulata istanza di sospensiva, questa è stata respinta.

Al 31 dicembre 2005 nessuna decisione definitiva è stata emanata sui procedimenti instaurati.

### Appalti lavori

Il contenzioso è legato a circostanze di esclusione dalle gare, per l'emersione di fattispecie di collegamento sostanziale fra le ditte partecipanti che comporti la presentazione di più offerte riferibili a un medesimo centro decisionale, esplicitamente vietato dal *Codice Etico degli Appalti Acea*. Sono stati esaminati 16 casi sospetti di collegamento sostanziale, di cui 12 risultati fondati.

Acea ha provveduto quindi a escludere 10 imprese in fase di gara e a segnalarle all'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici, con il conseguente inserimento nel Casellario Informativo delle imprese.

I contenziosi in merito a ipotesi di irregolarità contributiva pendenti negli anni precedenti proseguono, con riscontri che confermano le ragioni dell'azienda: è stata respinta l'istanza di sospensiva (proposta nel 2004) del provvedimento con cui veniva revocata l'aggiudicazione tramite licitazione privata dell'affidamento di lavori di bonifica alla rete fognaria, è stato altresì rigettato il ricorso presentato nel 2003 avverso il provvedimento di revoca dell'aggiudicazione avvenuta con licitazione privata per l'affidamento di lavori per la realizzazione di una condotta alimentatrice. Su quest'ultimo procedimento si è espresso nel luglio 2005 il Consiglio di Stato respingendo la richiesta di sospensione degli effetti della sentenza del giudice di primo grado.

<sup>26</sup> Per i dettagli sul nuovo regolamento, reso ufficiale nell'aprile 2006, si rinvia al sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it), spazio fornitori.



## **Box - La collaborazione con l'Associazione verso l'Europa**

Nel corso del 2005 Acea SpA è divenuta socio sostenitore di **verso l'Europa**, l'associazione umbra che svolge attività di formazione e consulenza in materia di Appalti Pubblici e che, in particolare, con il sostegno del Fondo Sociale Europeo e della Regione Umbria, ha promosso diverse edizioni del Corso di Specializzazione per Manager degli Appalti Pubblici Europei, mirato alla costruzione della figura dell'esperto in tale settore.

Già negli anni precedenti, Acea si era resa disponibile a ospitare i corsisti per stage di formazione, poi trasformati in assunzioni a tempo indeterminato presso la Funzione Servizi e Tecnologie.

Le positive esperienze hanno dato origine a un circolo virtuoso, in quanto gli esiti positivi delle edizioni del Corso hanno determinato un processo che si autoalimenta, rappresentando un esemplare modello di transizione dall'Università al mondo del lavoro.

Nel 2005 la Funzione Servizi e Tecnologie, oltre ad accogliere le nuove proposte dell'Associazione circa la possibilità di ospitare nuove esperienze formative, ha fornito – in occasione dell'ultima edizione del Corso di Specializzazione per Manager dei Mercati Pubblici Europei – anche attività di docenza a titolo gratuito, mettendo a disposizione dell'Associazione e degli allievi le competenze dei propri esperti.



## Il personale di Acea

### Perimetro di riferimento

*Le informazioni esposte nel paragrafo si riferiscono alla Capogruppo e alle società scorporate come definite in Identità Aziendale, Periodo di riferimento e confini del report, pag. 5. Per la prima volta si riportano alcune informazioni relative ad Acque SpA e Gori SpA, attive in area idrica.*

### Composizione e turnover (LA1, LA16)

I dipendenti del Gruppo, al 31 dicembre 2005 sono 4.172, in lieve calo (- 0,5%) rispetto al 2004. Sono proseguiti nell'anno gli esodi agevolati (27 persone) e i percorsi di mobilità volontaria (25) e obbligatoria (36), avviati negli anni precedenti in funzione di una riorganizzazione qualitativa e quantitativa delle risorse del Gruppo. Le cessazioni comprendono inoltre la cessione a Terna SpA del ramo d'azienda relativo alla trasmissione elettrica (35). Le 153 assunzioni hanno interessato Acea Ato 2 SpA impegnata nel processo di acquisizione del servizio idrico integrato nei comuni dell'ATO, le società dell'area "mercato energia", che, sempre più esposte alla competizione, hanno dovuto dotarsi di nuove competenze, e la società di distribuzione elettrica, che ha reperito professionalità idonee a gestire gli sfidanti investimenti programmati.

I contratti di inserimento e di collaborazione a progetto, in deciso aumento rispetto al 2004, evidenziano la politica di Acea tesa a privilegiare l'accesso delle risorse più giovani. Basti considerare che i dipendenti con età uguale o inferiore ai 30 anni rappresentano il 7,7% nel 2005 (contro il 5,7% del 2004); le trasformazioni da tali tipologie di contratto al tempo indeterminato ha riguardato 13 risorse di cui il 46%



donne. Si rileva, in generale, un aumento delle assunzioni femminili (17% nel 2004, 19,6% nel 2005).

Nella composizione dell'organico prevale il rapporto contrattuale a tempo indeterminato (96,8%), a conferma della politica di stabilità del lavoro prescelta da Acea<sup>27</sup>.

Il turn over si è mantenuto piuttosto elevato: 7,82%, contro l'8,53% del 2004; i suoi effetti si riflettono nell'anzianità media aziendale, che scende dai 16,3 anni del 2003 ai 13,3 del 2005, mentre si mantiene sostanzialmente stabile l'età media dei dipendenti anche in conseguenza delle acquisizioni di rami d'azienda avvenute nel triennio.

<sup>27</sup> Da un'indagine pubblicata da Federutility nel 2005 su un campione di 10 aziende del comparto elettrico, la percentuale dei contratti a tempo indeterminato è mediamente pari al 96,04%. Per maggiori informazioni si veda il sito [www.federutility.it](http://www.federutility.it), sezione Dati statistici.



DIPENDENTI ACEA: CARATTERISTICHE ED EVOLUZIONE (LA1)

	2003			2004			2005		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	3.340	757	4.097	3364	751	4.115	3.298	740	4.038
personale a tempo determinato	14	3	17	19	8	27	34	3	37
personale in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento	11	7	18	44	8	52	87	10	97
<b>totale</b>	<b>3.365</b>	<b>767</b>	<b>4.132</b>	<b>3.427</b>	<b>767</b>	<b>4.194</b>	<b>3.419</b>	<b>753</b>	<b>4.172</b>
di cui part-time	6	16	22	24	28	52	22	33	55
assunzioni a tempo indeterminato	129	31	160	85	19	104	52	17	69
assunzioni a tempo determinato	10	2	12	11	5	16	19	3	22
assunzioni in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento	7	5	12	41	4	45	52	10	62
<b>totale assunzioni</b>	<b>146</b>	<b>38</b>	<b>184</b>	<b>137</b>	<b>28</b>	<b>165</b>	<b>123</b>	<b>30</b>	<b>153</b>
(di cui) acquisizioni da Enti Pubblici Locali	-	-	-	2	1	3	2	-	2
(di cui) Acquisizione Acquedotti	48	7	55	2	2	4	-	-	-
(di cui) cessioni da Marco Polo	-	-	-	3	-	3	2	-	2
<b>cessazioni</b>	<b>334</b>	<b>54</b>	<b>388</b>	<b>162</b>	<b>43</b>	<b>205</b>	<b>131</b>	<b>44</b>	<b>175</b>
(di cui) cessioni a Marco Polo	78	16	94	1	0	1	10	5	15
trasformazioni di contratto da CFL/inserimento a tempo indeterminato	11	3	14	8	3	11	7	6	13
<b>forza media</b>	<b>3.465</b>	<b>779</b>	<b>4.244</b>	<b>3.433</b>	<b>776</b>	<b>4.209</b>	<b>3.429</b>	<b>765</b>	<b>4.194</b>

NB: Per ottenere una quadratura tra le consistenze del 2003 e del 2004, occorre considerare che i dati 2004 sono calcolati includendo anche Acea Luce che contava, al 1° gennaio 2004, 102 unità.

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

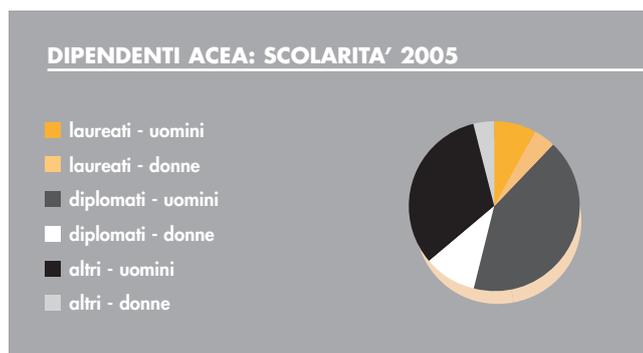
2004	tasso di turnover		tasso di ingresso		tasso di uscita	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
8,53%	7,82%	3,68%	3,65%	4,85%	4,17%	

NB: Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno.

DIPENDENTI ACEA: ETÀ E ANZIANITÀ (LA1)

anni	2003			2004			2005		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media	44,5	42,6	44,2	44,4	42,6	44,1	44,7	42,6	44,3
anzianità media	16,5	15,3	16,3	16,5	15,1	16,2	13,6	12,0	13,3
età media dirigenti	47,5	44,0	47,1	47,8	44,8	47,4	47,7	46,6	47,5
anzianità media dirigenti	12,1	13,3	12,3	14,0	16,3	14,3	12,2	16,1	12,8
età media quadri	45,1	43,5	44,7	44,8	42,5	44,3	45,3	42,9	44,7
anzianità media quadri	16,4	15,4	16,1	15,5	13,5	15,0	14,0	12,3	13,6

Cresce l'incidenza dei laureati, passata dal 10,5% del 2003 al 12,1% del 2005; si mantiene invece costante il peso dei diplomati (52,2% nel 2003, 51,8% nel 2004, 51,7% nel 2005). Sebbene l'incidenza delle donne sul totale dei laureati sia in lieve calo, passando dal 35,3% del 2004 al 34,3% del 2005, ciò dipende solo dal maggior peso della componente maschile; se infatti si calcola la percentuale di laureate rispetto al totale delle lavoratrici, essa risulta in costante aumento nel triennio, passando dal 19,5% del 2003 al 21,2 del 2004 al 23% del 2005.



		2003			2004			2005		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati		282	150	<b>432</b>	299	163	<b>462</b>	331	173	<b>504</b>
diplomati		1.713	445	<b>2.158</b>	1.739	432	<b>2.171</b>	1.743	415	<b>2.158</b>
altri		1.370	172	<b>1.542</b>	1.389	172	<b>1.561</b>	1.345	165	<b>1.510</b>
<b>totale</b>		<b>3.365</b>	<b>767</b>	<b>4.132</b>	<b>3.427</b>	<b>767</b>	<b>4.194</b>	<b>3.419</b>	<b>753</b>	<b>4.172</b>

Aumenta nel 2005, in conseguenza delle nuove gestioni acquisite, il numero dei dirigenti e, seppure in misura minore, dei quadri aziendali; parte di queste risorse sono infatti comandate o distaccate presso le società del Gruppo.

**QUALIFICHE DI INQUADRAMENTO**

	al 31.12.2003	al 31.12.2004	al 31.12.2005
dirigenti	77	78	87
quadri	220	237	247
impiegati	2.349	2.388	2.362
operai	1.486	1.491	1.476
<b>totale</b>	<b>4.132</b>	<b>4.194</b>	<b>4.172</b>



## Pari opportunità (LA10, LA11)

Nel 2005 la Commissione Pari Opportunità (CPO) ha ripreso piena attività, riunendosi ogni mese. La CPO sostiene una concezione di "pari opportunità" che va oltre le eventuali discriminazioni basate sul genere, includendo forme di emarginazione o non piena integrazione – effettive o potenziali – causate da fattori quali l'anzianità aziendale, il livello di scolarità, fragilità individuali. Con questo spirito, ha intrapreso alcune iniziative volte a sensibilizzare l'azienda sui temi ritenuti di maggiore interesse. In particolare:

- › ha proposto all'azienda di partecipare al Progetto Varco - *Valorizzazione, adeguamento e riconoscimento delle competenze degli occupati* - al quale avevano già aderito altre aziende del territorio (vedi box);
- › ha condiviso con l'Unità Relazioni Industriali l'opportunità di rivedere il vecchio *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini all'interno dell'azienda* (d'ora in avanti *Regolamento*) introdotto nel 1997: il concetto di molestia, recepito dal nuovo Regolamento sottoscritto dalle Organizzazioni sindacali (OOSS) a partire

dall'8 marzo 2006<sup>28</sup>, comprende anche il fenomeno del mobbing, inteso come l'insieme dei «comportamenti discriminatori o vessatori posti in essere sistematicamente nei confronti dei lavoratori o lavoratrici da superiori o colleghi, riconducibili alle cosiddette situazioni di costrittività organizzativa richiamate dalla circolare INAIL del 17 dicembre 2003 n. 71»;

- › ha provveduto a esprimere la propria candidatura per la nomina di uno dei due Consiglieri di fiducia previsti dal Regolamento ai quali si potranno rivolgere «i singoli dipendenti, sia per richiedere consigli che per avviare la procedura informale di conciliazione»;
- › ha aderito al Coordinamento delle Commissioni Pari Opportunità, istituito presso Confservizi Lazio, con lo scopo di dare maggior peso e visibilità alle azioni positive di comune interesse;
- › ha seguito l'evolversi del progetto che condurrà, nel 2006, all'apertura di un nido aziendale. (EC12)

### Box - Progetto Varco

Il Progetto Varco, finanziato nell'ambito dell'iniziativa comunitaria Equal e promosso da Confservizi Lazio, da un'associazione sindacale e da un partner del terzo settore, si propone di riconoscere e valorizzare le competenze dei lavoratori più svantaggiati nel contesto delle aziende di servizi pubblici locali di Roma e del

Lazio, contrastando i fenomeni di marginalizzazione o esclusione dalle politiche del lavoro, talvolta presenti nelle organizzazioni. Le cause di tali fenomeni sono spesso riconducibili all'invecchiamento della forza lavoro, alla bassa scolarità, a condizioni di disabilità, a discriminazioni di genere, ecc.

Il progetto intende costruire un

sistema innovativo per l'apprendimento permanente, capace di sostenere le necessità di adeguamento e riconversione dei soggetti a rischio. Esso prevede: un'indagine presso le categorie dei lavoratori più esposti ai rischi di marginalizzazione sopra citati, per individuarne le competenze; l'analisi dei risultati; la definizione

di una metodologia di intervento di valorizzazione, adeguamento e riconoscimento delle competenze e il confronto con modelli europei di formazione continua (*life long learning*); infine, a livello sperimentale, è prevista la formazione degli operatori e dei lavoratori beneficiari.

### Box - La presenza femminile in Acea

Nel corso dell'ultimo triennio l'incidenza del personale femminile sul totale è lievemente scesa assestandosi al 18%, mentre risultano in crescita il peso delle donne dirigenti e delle donne quadro sui rispettivi totali. La situazione appare tenden-

zialmente in linea con quanto avviene nel settore delle imprese elettriche locali: in una recente indagine di Federutility (vedi nota 1 a piè di pagina), l'incidenza delle donne nelle imprese campione è in media pari al 19,02%, quella delle donne

dirigenti è pari al 10,02% e delle donne quadro al 20%. Con lo sviluppo delle responsabilità affidate alle donne tende ad attenuarsi la differenza esistente tra le retribuzioni medie lorde, per quanto esse restino ancora distanti da un'effetti-

va parità: escludendo dal calcolo i dirigenti, infatti, se nel 2003, fatto 100 il compenso degli uomini, le donne guadagnavano mediamente 88,7, nel 2005 la loro remunerazione relativa sale a 90,3.

	2003	2004	2005
incidenza donne sul personale totale	18,6%	18,3%	18,0%
incidenza donne dirigenti sul totale dirigenti	10,4%	14,1%	14,9%
incidenza donne quadro sul totale quadri	23,2%	22,4%	23,9%
incidenza donne laureate sul totale laureati	34,7%	35,3%	34,3%

<sup>28</sup> Dal momento poi che il Regolamento è espressamente citato dal Codice Etico di Acea, si intende automaticamente aggiornato anche quest'ultimo.

## Ore lavorate e assenze

DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE									
	2003			2004			2005		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.133.776	1.043.981	<b>6.177.757</b>	5.109.834	1.043.510	<b>6.153.344</b>	5.114.880	1.018.657	<b>6.133.537</b>
ore straordinarie lavorate	620.957	48.302	<b>669.259</b>	576.607	48.190	<b>624.797</b>	547.842	41.772	<b>589.614</b>
<b>totale ore lavorate</b>	<b>5.754.733</b>	<b>1.092.283</b>	<b>6.847.016</b>	<b>5.686.441</b>	<b>1.091.700</b>	<b>6.778.141</b>	<b>5.662.722</b>	<b>1.060.428</b>	<b>6.723.151</b>

A seguito degli interventi volti ad aumentare efficienza e produttività nella gestione del lavoro, l'incidenza delle ore di straordinario sul totale delle ore lavorate passa dal 9,8% del 2003 all'8,8% del 2005. Le donne ricorrono in misura significativamente minore alle ore straordinarie rispetto agli uomini:

nel 2005 l'incidenza delle ore straordinarie sul totale è pari a circa il 4% per le donne contro il 9,7% per gli uomini, fenomeno che spiega, in parte, la differenza retributiva sopra citata.

DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA			
	2003	2004	2005
assenze per malattia	64.805	48.502	38.792
assenze per gravidanze e post partum	8.447	5.786	6.280
assenze per motivi di famiglia o studio	6.024	5.937	9.947
assenze per donazioni sangue	1.262	1.356	1.386 (*)
assenze per sciopero	1.246	2.106	2.943
permessi sindacali	4.128	5.329	7.010
altre aspettative	354	2.641	503
altri motivi (**)	6.192	7.988	6.568
<b>totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)</b>	<b>92.458</b>	<b>79.195</b>	<b>73.429</b>

(\*) Nel 2005 il dato comprende anche 90 gg. per mobilitazione civile.

(\*\*) La voce "altri motivi" include i giorni di "assenza non motivata" passati da 48 nel 2003 a 219 nel 2005; ampia componente della voce è inoltre rappresentata da "distacchi o comandi" (3.365 nel 2005) e da permessi per "incarichi pubblici" o di "testimoniaza" (1.029 nel 2005).

Le giornate di assenza, in rapporto alle ore lavorate, scendono dal 13,5% del 2003 al 10,9% del 2005. Diminuiscono, in particolare, le assenze per malattia, anche a seguito dei più stringenti obblighi documentali introdotti dall'azienda; crescono invece le assenze dovute a gravidanza e puerperio, in conseguenza della maggiore presenza di giovani donne, e le ore per permessi sindacali e sciopero, legate soprattutto alla vicenda della Mobilità Interna del Lavoro (MIL) descritta a pag. 52.

### Box - Le risorse umane in Acque SpA - Gruppo Acque

Acque SpA, gestore del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Toscana), registra al 31 dicembre 2005 una consistenza di 367 dipendenti (6 dirigenti e 10 quadri), 3 dei quali con contratto a tempo determinato. La forza media nell'anno è stata pari a 368 dipendenti. La percentuale di donne sul totale è di circa il 16%, l'incidenza delle

donne dirigenti sul totale dei dirigenti è nell'ordine del 17%, quella delle donne quadro è pari a circa il 10%.

Il Gruppo Acque, formato da Acque SpA e dalle controllate Acque Industriali Srl, Acque Ingegneria Srl e Acque Servizi Srl, occupa complessivamente 443 dipendenti.



## Box - Le risorse umane in Gori SpA

Gori SpA è stata costituita nel 2002 attraverso l'integrazione di strutture aziendali preesistenti (ARIPS, ASATA, Acquedotto Vesuviano), si rende pertanto necessaria un'opera di armonizzazione della nuova struttura organizzativa.

I dipendenti della società sono 565, tra cui 6 dirigenti e 17 quadri; gli operai rappresentano il 44% della forza lavoro. La percentuale di presenza femminile è pari all'8,7%; l'incidenza delle donne dirigenti sul totale dei dirigenti è nell'ordine del 17%, quel-

la delle donne quadro è pari a circa il 12%.

Il personale viene valorizzato nelle sue competenze e motivato alla collaborazione e al senso di appartenenza all'impresa; per tutelarla Gori intende intraprendere alcune importanti iniziative:

adozione di un regolamento contro le molestie e il mobbing, istituzione di un Comitato per le Pari Opportunità, azioni mirate contro le discriminazioni verso i più deboli.

## La valorizzazione delle risorse umane

La gestione e la valorizzazione delle risorse umane rivestono, soprattutto in contesti labour intensive come quelli delle aziende di servizi, un ruolo di primaria importanza in considerazione dell'immediato impatto sui risultati economici e sulla creazione di valore da parte dell'azienda. Acea considera quindi il patrimonio delle risorse umane come un capitale su cui investire costantemente per migliorare la propria capacità competitiva, utilizzando strumenti e metodologie moderni e

innovativi, allineati alle best practices di mercato. In particolare, è in via di progressiva implementazione un sistema di sviluppo finalizzato a realizzare il miglior allineamento possibile tra l'assetto organizzativo richiesto dal business e il complesso delle risorse umane disponibili, in modo da perseguire un'ottimale copertura dei vari ruoli (in particolare modo di quelli "chiave") non solo nell'immediato ma anche in un'ottica di breve/medio periodo (vedi box).

## Box - Il sistema di sviluppo delle risorse umane in Acea

Il sistema si basa essenzialmente su 3 attività di *input*:

› **pesatura dei ruoli organizzativi**, condotta mediante l'utilizzo di una metodologia accreditata a livello internazionale;

› **valutazione del potenziale di crescita della risorsa**, quale suo possibile massimo grado di sviluppo nell'arco della carriera aziendale. Tale valutazione, effettuata da qualche anno mediante lo strumento dell'*assessment center*, mira a:

- individuare le "risorse pregiate";
- delineare il percorso di crescita (manageriale/professionale) più adeguato al profilo della risorsa;
- finalizzare la gestione degli interventi formativi e delle politiche retributive (anche in un'ottica di fidelizzazione);
- stimolare il miglioramento dei comportamenti individuali e il rafforzamento degli aspetti motivazionali;

› **valutazione della performance individuale**, vale a dire il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e il conseguente contributo individuale ai risultati aziendali;

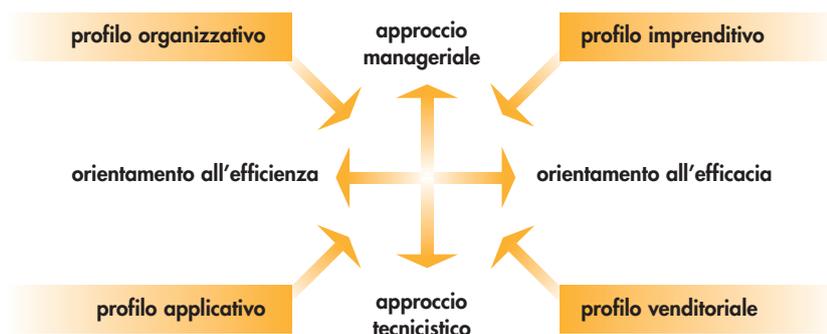
Tali attività permettono di raccogliere elementi necessari per la corretta gestione dei seguenti processi di *output*:

› **politiche retributive**: definite in modo da garantire il rispetto dell'equity interna (allineamento tra retribuzione e peso organizzativo del ruolo ricoperto) ed esterna (allineamento tra retribuzione e mercato esterno di riferimento);

› **politiche di formazione**: volte ad adottare interventi mirati all'aumento di competenze, tendenzialmente rivolti alle risorse con maggior potenziale di crescita;

› **politiche di sviluppo**: tese alla costruzione di percorsi di carriera che, mediante una progressiva acquisizione di competenze, permettano alla risorsa di ricoprire adeguatamente ruoli di maggiore complessità e responsabilità.

### L'approccio metodologico dell'*assessment center*



Nel 2005, in considerazione dei recenti cambiamenti organizzativi, sono state ripesate tutte le posizioni da dirigente, quadro e quadro super del Gruppo e sono stati effettuati più di 50 incontri di valutazione rivolti a risorse rientranti in percorsi di sviluppo.

Nell'ambito delle politiche retributive, oltre al "premio di risultato" previsto dal CCNL (destinato a tutti i dipendenti ed erogato sulla base dei risultati economici del Gruppo in termini di redditività, produttività e qualità), sono vigenti per il management sistemi più strutturati di incentivazione, sia a breve - (DPO), circoscritto all'esercizio - che a medio/lungo termine - (LTIP), allineato ai piani pluriennali -, entrambi volti a stimolare e premiare elevati livelli di performance.

### Box - I sistemi di incentivazione per il management

- › DPO (Direzione per Obiettivi): rivolto a dirigenti e quadri del Gruppo, rappresenta la parte variabile incentivante annua della retribuzione espressa in percentuale rispetto alla parte fissa. L'importo riconosciuto è collegato al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, di area (o di società) e di Gruppo, prefissati all'inizio di ogni anno. A partire dal ciclo 2006, la DPO va a monitorare e valutare anche i comportamenti organizzativi e le competenze manageriali.
- › LTIP (*Long Term Incentivation Plan*): nel 2005 sono state assegnate ai dirigenti del Gruppo stock options relative al Piano quinquennale 2000/2004 - 3° ciclo 2002/2004 -, attualmente in via di esercizio. Come noto, le stock options rappresentano diritti di acquisto di azioni della società a prezzo preordinato, suscettibili di *capital gain* a favore dei beneficiari.

Le finalità di tali piani sono sostanzialmente quelle di allineare gli interessi del management a quelli degli azionisti e di premiare le prestazioni e i risultati dei destinatari, incrementandone la parte variabile incentivante della retribuzione.

### Box - La valorizzazione delle risorse nel Gruppo Acque

Nell'ottobre 2005 è stata costituita **Acque Servizi Srl**, interamente controllata da Acque SpA, la società partecipata da Acea che gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa). La società si occupa di attività che in precedenza erano affidate all'esterno: allacci idrici e fognari, sostituzioni di condotte, nuove estensioni, opere specialistiche idrauliche e manutenzione straordinaria. Essa, in tal modo, risponde all'obiettivo di valorizzare le professionalità e il patrimonio di esperienze già presenti in

azienda e all'esigenza di garantire una qualità migliore dei servizi mantenendo valore all'interno del Gruppo Acque. La scelta, che ha comportato anche l'assunzione di 15 lavoratori, è stata valutata positivamente dalle Organizzazioni sindacali perché contribuisce a creare occupazione stabile e qualificata.

Nel corso del 2005 è stata poi acquisita una partecipazione in una società che opera nel campo dell'aggiornamento e della specializzazione professionale dei dirigenti e del personale.



## Perimetro di riferimento

*Le informazioni relative alla formazione si riferiscono, oltre alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, Periodo di riferimento e confini del report, pag. 5 – anche alla società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA.*

L'attività formativa, in considerazione della forte evoluzione societaria e organizzativa che da alcuni anni interessa il Gruppo, è volta ad accompagnare tali cambiamenti:

- › assicurando le competenze necessarie alle nuove esigenze dei business;
- › contribuendo alla migliore integrazione dei sistemi gestionali e informativi applicati.

La Capogruppo si concentra principalmente sulla pianificazione degli interventi formativi che rappresentano investimenti in competenze legate a incarichi manageriali (competenze trasversali) mentre la formazione continua, volta all'aggiornamento delle competenze professionali (distintive), è decentrata<sup>29</sup> presso le Unità RU delle società operative, in stretto rapporto con i processi produttivi.

Rispetto all'anno precedente, le partecipazioni a corsi e giornate di studio risultano diminuite (da 5.727 a 3.869) a fronte di un aumento delle occasioni formative colte dai dipendenti: 294 corsi contro i 191 del 2004. Tali andamenti evidenziano una specializzazione più marcata dell'offerta formativa, volta, da un lato, a soddisfare obblighi di legge progressivamente più stringenti – è il caso dei corsi in materia di sicurezza – dall'altro ad assicurare percorsi di crescita personalizzati.

### I CORSI DI FORMAZIONE 2005

tipologia corsi	n. corsi	n. edizioni	n. partecipazioni (*) e %		n. ore prodotte e %		n. ore frequenza e %	
informatica	4	4	54	1,3	79	0,8	416	1,0
inserimento neo-assunti (LA16)	8	55	342	8,8	1.777	18,7	5.688	13,4
linguistica	29	38	81	2,0	1.687	17,8	3.827	9,0
tecnico-specialistica	113	153	962	24,9	1.788	18,8	9.380	22,2
manageriale	55	56	103	2,7	1.008	10,6	1.457	3,4
amministrativo-gestionale	46	80	251	6,5	900	9,5	2.302	5,4
sicurezza	38	179	1.995	51,6	1.790	18,9	13.800	3,6
progetto di riqualificazione professionale	1	6	81	2,1	456	4,8	5.469	13,0
<b>totale</b>	<b>294</b>	<b>571</b>	<b>3.869</b>	<b>100</b>	<b>9.485</b>	<b>100</b>	<b>42.339</b>	<b>100</b>

(\*) Ci si riferisce a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

Nel 2005 si è dedicata particolare attenzione alla formazione dei neoassunti, ai quali sono stati offerti anche moduli concernenti l'approccio di Acea all'etica aziendale, alla responsabilità sociale e alle tematiche ambientali. (HR8)

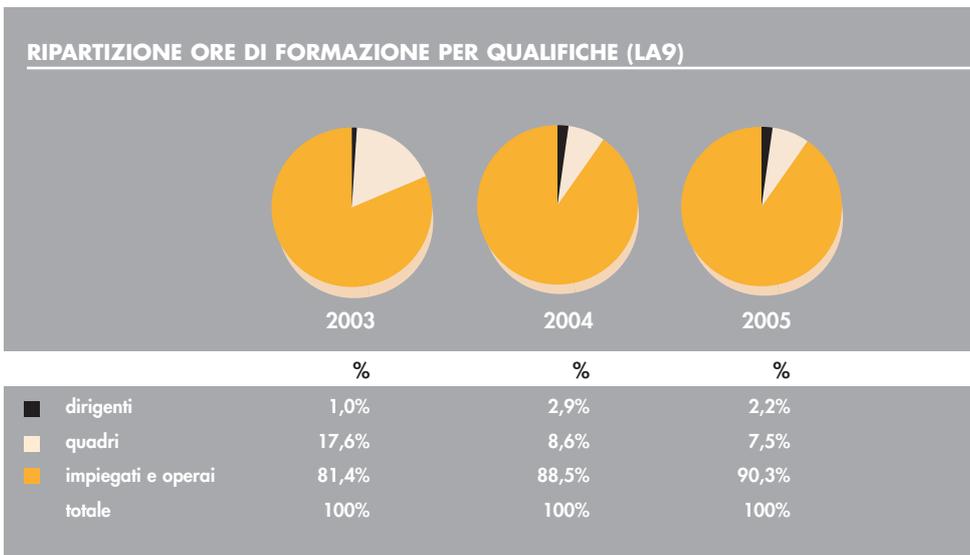
Si è inoltre svolta la prima parte del progetto di riqualificazione professionale rivolto ai dipendenti destinati a mobilità interna; il corso non è giunto a compimento a seguito della sospensione dell'intera iniziativa (vedi oltre, pag. 52).

<sup>29</sup> Tale decentramento ha comportato una maggiore complessità nel reperimento dei dati relativi alla formazione; pertanto i dati del 2005 non sono perfettamente confrontabili con quelli del 2004 poiché nel consuntivo 2005 mancano i dati relativi ai corsi organizzati dalla società LaboratoRI e a quelli del secondo semestre di AceaElectrabel Elettricità; le variazioni sono dunque da intendersi come segnali.

L'attività sulla privacy (D.Lgs. n. 196/03), compresa nella formazione manageriale, ha coinvolto 33 partecipanti per un totale di 132 ore. (PR3)

La partecipazione femminile è stata pari al 12% del totale (era stata dell'8,9% nel 2004), coinvolgendo 456 lavoratrici.

Le ore di formazione pro capite sono state 9,9<sup>30</sup> (erano 14 nel 2004). (LA9)



### Box - La collaborazione tra Acea e l'Università

Acea, in varie forme, gestisce una rete di relazioni con le realtà universitarie pubbliche e private presenti a Roma (La Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre, LUISS, LUMSA e altre minori).

Gli accordi, per lo più, disciplinano l'area degli stage, dei tirocini formativi e dei master; altri rivestono invece maggiore valenza strategica. Si citano i due principali accordi siglati nel 2005:

- ▶ nel mese di luglio Acea ha aderito al **Protocollo d'intesa Facoltà di Ingegneria dell'Università "La Sapienza" - Grandi imprese**. L'intesa è volta a valorizzare gli spazi offerti dalla riforma del sistema universitario in termini di autonomia degli

insegnamenti e di coinvolgimento di rappresentanti del mondo delle imprese anche attraverso seminari e laboratori integrativi;

- ▶ nel mese di settembre Acea ha perfezionato una **Convenzione-quadro**, quinquennale, con il Rettorato de "La Sapienza" volto a disciplinare la partecipazione congiunta a programmi di ricerca sull'innovazione tecnologica nel settore dell'energia.

Si ricordano inoltre:

- ▶ la **borsa di studio** di 5.000 euro, intitolata a Nunzio Silvestro e istituita da Acea nel 2004, che, nel 2005, è stata assegnata a una neolaureata in Ingegneria Elettrica, selezionata

da una Commissione mista Acea-Ingegneria. La vincitrice ha avuto anche l'opportunità di frequentare uno stage presso una delle società del Gruppo. Nel 2006, come stabilito dal regolamento, la medesima opportunità è offerta a un neolaureato della Facoltà di Economia (scadenze per la presentazione delle domande e regolamento sono disponibili nei siti delle Facoltà di Ingegneria e di Economia dell'Università di Roma "La Sapienza" e nei siti [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it) e [www.aceaelectrabel.it](http://www.aceaelectrabel.it));

- ▶ la partecipazione di Acea a diverse occasioni d'incontro organizzate dalle Università per

avvicinare gli studenti al mondo del lavoro, quale, per esempio, **Brain at Work**, a cura della Facoltà di Economia de "La Sapienza". La presenza del Gruppo a tale iniziativa, come ad altre analoghe, è in linea con il dialogo instaurato con il mondo Accademico al fine di rendere più stretto il rapporto tra l'alta formazione e il mondo del lavoro. Allo stesso scopo, Acea sta collaborando con la Facoltà di Ingegneria de "La Sapienza", insieme ad altre grandi imprese, per l'elaborazione di linee guida per le **nuove specifiche della formazione dell'ingegnere**, nell'ambito degli ordinari programmi universitari.

Nell'ambito delle convenzioni stipulate con le Università romane e con altri Istituti di formazione e ricerca, Acea ha accolto 25 stageurs (24 nel 2004); per 5 di essi, lo stage si è trasformato in contratto a progetto.

Nel 2005, infine, Acea ha aderito al consorzio CONSEL, incentrato sulla progettazione ed erogazione di attività formative "professionalizzanti", rivolte in particolare ai giovani.

<sup>30</sup> Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza alla forza media, compresa Marco Polo (4.279).



## Box - La formazione in Acque SpA

Acque SpA, la società attiva nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa), ha organizzato 24 corsi di formazione incentrati prevalentemente su materie tecnico-specialistiche e su temi connessi ai sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza. L'attività ha prodotto

complessivamente 7.626 ore di frequenza per 656 partecipazioni e per una media di circa 21 ore di formazione *pro capite*; la media è calcolata rapportando le ore di frequenza alla consistenza media del personale (368 dipendenti).

## Box - La formazione in Gori SpA

Nel 2005 Gori, la società attiva nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano (Campania), ha realizzato 258 ore di formazione incentrate sul tema della sicurezza, per un totale di 634 partecipazioni.

Nel 2006 ha avviato un intenso programma formativo: sono infatti

previste circa 50 giornate di formazione per 350 partecipanti.

## Sicurezza e attività sanitaria

### Perimetro di riferimento

*Le informazioni relative alla sicurezza si riferiscono, oltre alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, Periodo di riferimento e confini del report, pag. 5 – anche alla società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA. È inoltre compresa la società Acea Trasmissione per il periodo di appartenenza al Gruppo (primi 9 mesi).*

È diventato operativo nel 2005 il gruppo di lavoro dedicato al "progetto Sinai", volto alla realizzazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (Sgsl) che andrà a regimare in circa tre anni e costituirà un indispensabile supporto per la gestione del complesso sistema volto a tutelare la sicurezza dei lavoratori. Tra i risultati raggiunti nel 2005 va ricordata l'elaborazione della Politica per la Sicurezza e la redazione del relativo *Manuale*<sup>31</sup>.

È inoltre proseguita l'intensa attività formativa rivolta ai responsabili e agli addetti dei Servizi Sicurezza e Prevenzione presenti nelle varie società del Gruppo; essa si compone di un modulo base propedeutico alla successiva fase specialistica e prevede frequenza obbligatoria e un test finale di valutazione dell'apprendimento. I corsi relativi alla "sicurezza" sono stati 38, con 179 edizioni e circa 2.000 partecipazioni (vedi tabella sui corsi di formazione).

Nel corso dell'anno è stato definito un nuovo modello di *Documento di Valutazione dei Rischi*, applicato nell'aggiornamento eseguito per le società AceaElectrabel Trading, Acea SpA e Acea Ato 2.

Per quanto riguarda gli eventi infortunistici (vedi tabella), è necessario premettere che essi sono stati registrati seguendo procedure standardizzate, basate sulla norma UNI 7249/95 "statistiche infortuni sul lavoro" e sui criteri di rilevazione INAIL.

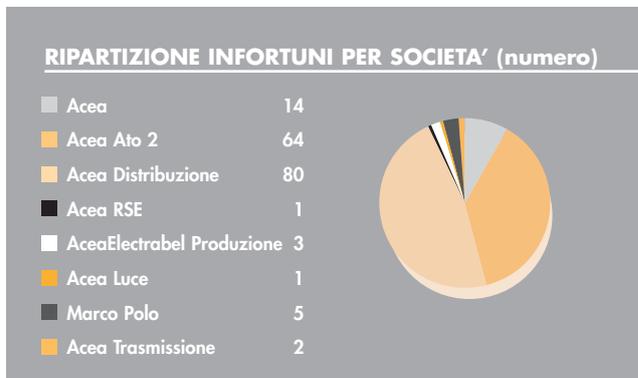
I dati si riferiscono a tutti gli eventi denunciati, compresi i decessi; inoltre, per temporanea indisponibilità dei dati, non si distingue tra infortuni riconosciuti da INAIL e non.

Nel calcolo degli indici, come da norma UNI, viene considerato un valore equivalente di 7.500 giorni di assenza per ciascuno dei due casi di decesso, che purtroppo si sono verificati, uno in orario di lavoro e uno *in itinere* (cioè nel tragitto tra l'abitazione e il posto di lavoro o viceversa).

Ciò premesso, l'efficacia delle politiche di sicurezza e prevenzione messe in atto ha reso possibile il **miglioramento dell'indice di frequenza degli infortuni** (24,73 contro 25,26 del 2004), che va a consolidare la tendenza dell'ultimo quinquennio. Il consistente aumento dell'indice di gravità (2,88 contro 0,92 del 2004), invece, necessita di un ulteriore commento: esso è infatti in relazione all'adozione integrale della norma UNI, che ha implicato l'inclusione dei due decessi verificatisi nell'anno, con un peso di 15.000 giorni equivalenti su un totale di 19.820 giorni. Per avere un corretto confronto con i dati esposti a consuntivo del 2004, bisogna considerare che, a parità di criteri, nel 2005 l'**indice di gravità** sarebbe stato di **0,70**, vale a dire in miglioramento rispetto al 2004 (anno in cui ci furono ancora due decessi in orario di lavoro). Occorre inoltre sottolineare che dei 170 infortuni registrati, 30 sono cosiddetti *in itinere*.

<sup>31</sup> Altre informazioni si trovano in Identità Aziendale, pag. 41.

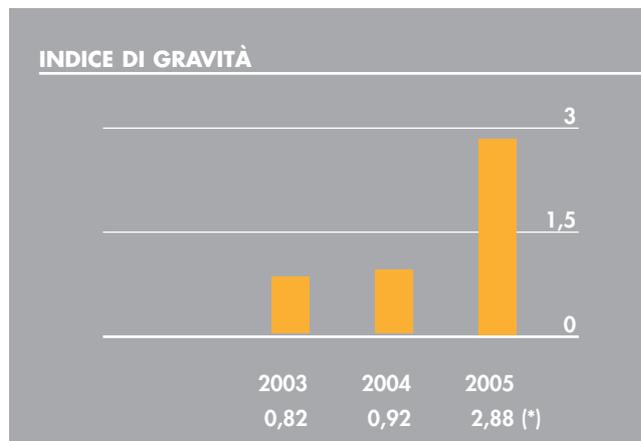
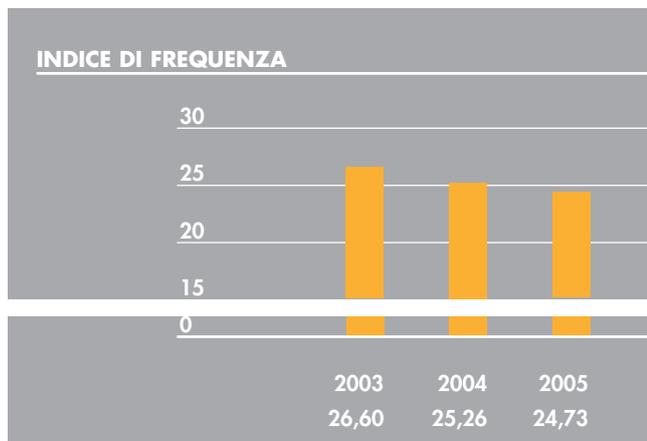
Nell'ambito del Sgsl, in via di elaborazione, si prevede di avviare nel biennio 2006-2007 la rilevazione sistematica degli infortuni che si verificano presso le società appaltatrici di Acea Distribuzione e Acea Ato 2; è all'interno di tali società operative che si registra peraltro l'85% degli eventi infortunistici. (LA5, LA14, LA17)



**INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (LA7)**

	2003	2004	2005
infortuni (n.)	186	175	170
durata media assenze per infortuni (gg.)	30,80	36,45	28,69
giorni prognosi iniziale	1.565	1.501	1.517
giorni totali assenza	5.728	6.378	19.820
ore lavorate	6.992.059	6.927.257	6.875.392
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>26,60</b>	<b>25,26</b>	<b>24,73</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,82</b>	<b>0,92</b>	<b>2,88(*)</b>

(\*) Vedi considerazioni nel testo.



(\*) Vedi considerazioni nel testo.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) hanno continuato ad assicurare la loro opera di affiancamento e supporto nelle fasi di consultazione, ove previsto dalla norma, partecipando attivamente alle riunioni periodiche. Di particolare interesse è risultato il progetto relativo al già citato Sistema di Gestione della Sicurezza. (LA6)

L'Unità Coordinamento Sicurezza cura l'attività di **sorveglianza sanitaria**, secondo gli obblighi previsti dalla legge, e provvede, in collaborazione con i medici competenti, alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e alla sua gestione. In tale contesto l'azienda, di concerto con i responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e con il personale medico, dopo la valutazione dei rischi cui può andare incontro la salute del lavoratore nello svolgimento della sua attività professionale, individua i dipendenti da sottoporre a sorveglianza sanitaria. (LA12)



Dopo un periodo di chiusura temporanea, avvenuta nel corso del 2005, anche a seguito della ristrutturazione dei locali che lo ospitavano, nei primi mesi del 2006 è stato riaperto il presidio medico aziendale, provvisoriamente ospitato in una palazzina adiacente alla sede Acea.

## SORVEGLIANZA SANITARIA 2005

n. visite preventive periodiche	1.312
n. visite di assunzione	127

### Box - Indicatori di infortunio in Acque SpA

In Acque SpA nel 2005 si sono registrati 25 infortuni, con un indice di frequenza pari a 41,31 e un indice di gravità pari a 0,72. Per un confronto con i valori dei due indici rilevati in Acea, si consideri che nella maggior parte dei casi (l'80% in Acque) gli infortuni sono subiti dagli operai e che questi ultimi pesano in Acea circa il 35% a fronte di un'incidenza in Acque pari al 60%. Alla luce di tale evidenza, si comprende

come dietro l'apparente distanza tra gli indici di frequenza conseguiti dalle due aziende, si registri una sostanziale omogeneità.

Il sistema di gestione della sicurezza, in fase di progressiva integrazione con i sistemi di gestione qualità e ambiente, consentirà comunque di conferire maggiore impulso alle politiche volte al contenimento del fenomeno infortunistico.

infortuni (n.)	25
giorni totali assenza	437
ore lavorate	605.111
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	41,31
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,72

### Relazioni industriali (LA3 e LA4)

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo Acea, lievemente diminuito nel periodo precedente (dal 70,1% del 2003 al 68,6% del 2004), torna a risalire nel 2005: 69,1%<sup>32</sup>.

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

Nel maggio 2005, Acea ha vissuto un momento critico nelle proprie relazioni con le Organizzazioni Sindacali, in merito alla procedura di mobilità di 110 dipendenti delle società Acea SpA e Acea Distribuzione (Mobilità Interna Lavoro - MIL). Le rappresentanze sindacali hanno contestato all'azienda una condotta non aderente agli accordi presi nel giugno 2004. A seguito dell'esacerbarsi dei rapporti tra azienda e lavoratori, dopo le dichiarazioni e le prese di posizione da parte delle sigle sindacali e del management di Acea, che hanno visto, per la prima volta nella storia dell'azienda, la citazione in giudizio della stessa da parte delle Organizzazioni Filcem-Cgil, Flaei-Cisl, Uil-Uilcem, è stato indetto uno sciopero il 24 maggio. Acea è stata condannata per condotta antisindacale con sentenza del 27.05.05. Pur avendo fatto opposizione al decreto di condanna, Acea ha riavviato l'interlocuzione con le Organizzazioni Sindacali sulla base delle previsioni del Protocollo di relazioni industriali del 26



<sup>32</sup> Si precisa che il dato è calcolato escludendo dalla forza media il numero dei dirigenti.

marzo 2003 e dell'Accordo del 23 giugno 2004, oltre a riassegnare i dipendenti oggetto di trasferimento alle loro Unità di appartenenza.

Il 2005, in questo modo, si è potuto concludere recuperando le relazioni e ripristinando un clima di collaborazione e impegno propositivo tra le parti.

Nel corso dell'anno si sono svolte, in ottemperanza alla legge, le consultazioni preliminari al trasferimento di rami d'azienda che hanno portato ai cambiamenti nella composizione e nel funzionamento delle società del Gruppo illustrati nell'*Identità Aziendale*. Sono stati inoltre raggiunti accordi di rilievo con le Organizzazioni Sindacali (vedi box), frutto della concertazione concordata sulla base del Protocollo sopra citato che prevede ampie fasi informative, relative anche ai programmi degli investimenti.

### Box - Gli accordi del 2005

Tra Acea e le Organizzazioni Sindacali sono stati siglati 7 accordi relativi a: miglioramento della gestione negli appalti, premi di risultato, assetti organizzativi per l'attività di trading, orari di lavoro e turni per il personale impiegato nelle Unità di Illuminazione Pubblica e Artistica e nelle Unità di Telecomando e Conduzione della Centrale di Tor di Valle.

› Dopo un costante confronto tra le parti, avviato nel 2003, e anche in seguito al positivo riscontro registrato per gli *appalti idrici*, il 27 gennaio è stato sottoscritto il *Protocollo sugli appalti elettrici*. Anche in tale ambito, Acea ha ribadito il proprio impegno nella tutela della sicurezza sul lavoro, avviando un programma formativo finalizzato al coordinamento delle attività connesse alla redazione, esecuzione e verifica dei piani di sicurezza nei cantieri. (LA15)

› Il 16 giugno 2005 è stato sottoscritto l'accordo sul premio di risultato, confermando la politica aziendale di valorizzazione del lavoro svolto. Si è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per definire i parametri di misurazione del premio per il quadriennio 2005-2008.

› È stato siglato, il 29 luglio 2005, l'accordo che disciplina l'organizzazione del lavoro per gli operatori di AceaElectrabel Trading, che svolgono la loro attività di compra-vendita presso la Borsa dell'energia, prevista dal D.Lgs. n.79/99 per la liberalizzazione del mercato elettrico. L'accordo prevede anche il ricorso al telelavoro domiciliare.

### Box - Il contenzioso con i dipendenti (HR9)

In linea con il trend dell'anno precedente, anche per il 2005 si registra la sensibile diminuzione del numero di azioni promosse dai dipendenti nei riguardi del Gruppo Acea. Gli aspetti conflittuali insorti nel 2005, per un totale di 143 vertenze, sono esposti di seguito:

motivazioni	numero di cause
competenze di fine rapporto	92
revisione d'inquadramento	35
licenziamento/mobilità	9
inadempimento da demansionamento (HR9)	3
costituzione del rapporto di lavoro	2
art. 28 L.300/70	1
applicazione degli istituti del contratto di lavoro	1

La citazione in giudizio in merito all'art. 28 della Legge n. 300 del 1970, riguarda l'azione avviata dalle Organizzazioni Sindacali contro la condotta di Acea, per la quale si rinvia al paragrafo sulle relazioni industriali.

I dati relativi alle fattispecie di controversie insorte per le revisioni d'inquadramento e ai dibattimenti per licenziamenti e mobilità si confermano **stabili** in riferimento all'andamento del 2004. Il numero di vertenze generate

dalle richieste di ricalcolo delle competenze di fine rapporto (indennità di anzianità, indennità aggiuntive, TFR e sua tassazione, ecc.) risulta significativamente **diminuito** (92 nuove vertenze), grazie anche al criterio adottato dall'azienda di stipulare accordi transattivi al momento del congedo del dipendente. (LA16)



## Il CRA e le attività sociali (HR5 e HR12)

I soci del Circolo Ricreativo Aziendale sono considerevolmente aumentati rispetto allo scorso anno, grazie anche all'inclusione di Acea Ato 5 SpA (Frosinone), arrivando a contare 3.688 iscritti. Ai dipendenti provenienti da Enel che hanno mantenuto l'adesione al circolo del precedente datore di lavoro (ARCA), il CRA offre servizi di tipo ricreativo e culturale.

Tutte le attività svolte nell'anno hanno registrato un aumento di adesioni, grazie anche al miglioramento di alcuni servizi, per esempio per quanto riguarda le opportunità di tipo turistico sono state stipulate convenzioni con nuovi tour operator ed è stato istituito un servizio di biglietteria aerea per i dipendenti; sono aumentati anche i soci che hanno usufruito di contributi per le attività sportive e hanno aderito alle proposte di vacanze studio e centri estivi per i figli.

Nel 2005 il CRA si è occupato di gestire le macchine di distribuzione delle bevande e la mensa di Valleranello, stipulando un contratto con una società di servizi, e dal 2006 si occuperà della gestione dell'asilo nido aziendale.

Inoltre, tramite una modifica statutaria, si è stabilito che gli ex dipendenti eleggono un loro rappresentante nel direttivo e che viene costituita una sezione apposita, alla quale andranno contributi destinati all'offerta di servizi specifici per gli ex dipendenti e per i lavoratori in mobilità.

Tra le iniziative di solidarietà, intraprese nell'anno dal Circolo, si ricordano:

- › la vendita di calendari, realizzati con la collaborazione di un dipendente, per la raccolta fondi destinati a finanziare i progetti del Comitato pro Africa (vedi box);
- › il contributo per il pranzo dell'Epifania offerto dalla Comunità di Sant'Egidio ai senza tetto;
- › la possibilità offerta ai dipendenti di devolvere in beneficenza i pacchi dono natalizi;
- › l'erogazione di contributi a favore di bambini portatori di handicap;
- › il rimborso della quota di adesione dei portatori di handicap iscritti alla Civas.

I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI	2003	2004	2005
soci che hanno usufruito di servizi turistici	2.000	2.340	2.280
soci che hanno partecipato a iniziative sportive	1.500	1.600	1.950
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	400	420	460
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	350	400	455
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	50	55	73
soci interessati a ratei assicurativi	2.000	2.400	2.743
soci interessati a ratei per acquisti	150	200	160
soci iscritti al TCI	95	90	90
soci partecipanti a visite culturali	950	1.200	1.357
soci interessati ad attività teatrali	900	1.100	1.400
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	630	640	620
soci iscritti a servizi polispecialistici	320	300	305
soci fruitori delle convenzioni con laboratori clinici	600	550	580
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	950	900	920



## Box - L'Associazione Medaglie d'Oro (HR5)

L'Associazione Medaglie d'Oro svolge attività di assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo per i soci che ne fanno richiesta e attua altre iniziative di carattere sociale e culturale. L'Associazione è aperta a pensionati e dipendenti con almeno 25 anni di servizio in Acea; al

31 dicembre 2005 contava 1.250 iscritti (250 dipendenti e 1.000 pensionati).

Tra le attività realizzate si segnalano:

- › l'assegnazione di borse di studio a figli di associati;
- › l'organizzazione di 2 giornate

sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti ai soci iscritti all'Associazione da 20 anni e a dipendenti che hanno raggiunto la pensione nel corso dell'anno;

- › l'organizzazione di visite a mostre e musei; turismo sociale e vacanza in Italia e in Europa;

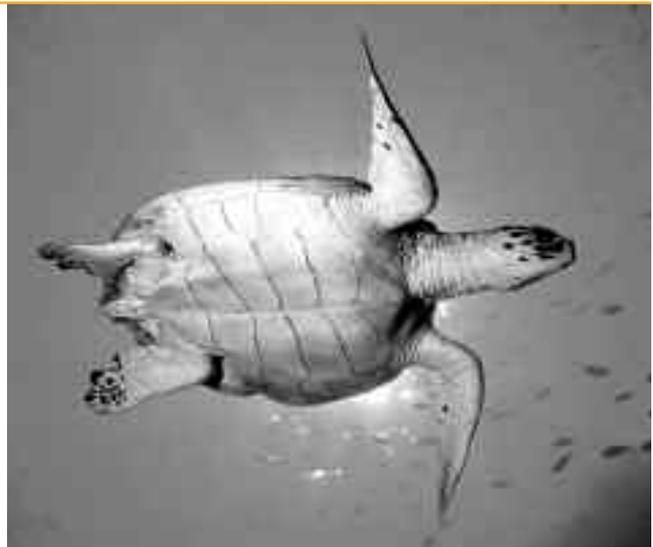
- › il sostegno alle iniziative umanitarie intraprese dal Comitato pro Africa di Acea (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività*), sia tramite un contributo definito istituzionalmente sia grazie alle donazioni elargite dai pensionati.

## Box - Un Comitato per le iniziative umanitarie in Africa

Acea ha costituito un **Comitato pro Africa**, formato da rappresentanti dei dipendenti, del CRA e dell'Associazione Medaglie d'Oro, per valutare e sostenere iniziative umanitarie, proposte dagli stessi dipendenti. Sono state approvate dieci proposte che verranno finanziate nell'arco dei prossimi anni, grazie ai contributi economici di colleghi e pensionati, integrati da un sostegno elargito dall'azienda. I primi tre progetti, di seguito illustrati, sono stati integralmente finanziati nel 2005:

- › la costruzione di un pozzo e di aule presso la "St. Joseph School" di Majungu, in Kenia (25.000 euro);
- › la realizzazione di un piccolo sistema di alimentazione idrica in Marocco (15.000 euro);
- › la realizzazione di un impianto fotovoltaico a servizio di un ospedale in Madagascar (15.500 euro).

Il CRA, in collaborazione con un dipendente di Acea, appassionato di fotografia subacquea, ha inoltre voluto realizzare e mettere in vendita un calendario di grande qualità, *Below 12 scatti per l'Africa*: i ricavi, raddoppiati in valore da un contributo aziendale, saranno devoluti alle iniziative promosse dal Comitato Acea pro Africa, in particolare per la costruzione di una scuola per i bambini di Dakla (campo profughi Saharawi, nel deserto algerino), che verrà finanziata nel 2006.



## Box - I dipendenti Acea nel volontariato e per il sociale (EC13)

Acea ha sottoscritto un accordo con la Comunità di Sant'Egidio per sostenere il Progetto "Viva gli anziani", che ha il fine di prevenire i casi di isolamento delle persone anziane e di creare una rete di sostegno sociale e sanitario. In base a tale accordo, Acea si è impegnata a mettere a disposizione, per un periodo di 36 mesi, un esperto sistemista programmatore con il compito di supportare il Progetto nei suoi aspetti gestionali, logistici e di ricerca statistica, tramite lo sviluppo di software specifici e la realizzazione di un'infrastruttura informatica e di rete che metta in collegamento le strutture coinvolte nell'assistenza domi-

ciliare e sanitaria agli anziani. Inoltre, ogni anno, su interessamento del Cappellano dell'azienda, si svolgono attività di tipo spirituale (messe, cresime, ritiri spirituali, incontri) e si raccolgono fondi per iniziative di solidarietà. Nel 2005 sono stati consegnati 3.000 dollari al Centro Salesiano Manaus (in Brasile); è stato organizzato un viaggio di pellegrinaggio in Terra Santa; sono stati consegnati a una delle Comunità di Madre Teresa di Calcutta (a Nuova Delhi) circa 3.000 euro e medicinali; è proseguita la raccolta di fondi per l'acquisto di un pulmino da donare all'orfanotrofio di Pannipityia in Sri Lanka.



## Box - Il Fondo Pegaso (LA12)

Pegaso è il fondo negoziale del settore energetico e idrico, promosso da Federgasacqua e Federeenergia e dalle Organizzazioni Sindacali Filcem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl e Uilcem-Uil, allo scopo di assicurare ai lavoratori iscritti **prestazioni pensionistiche complementari** al sistema pubblico obbligatorio.

Al 31 dicembre 2005 Pegaso contava circa 21.594 lavoratori iscritti (in aumento del 4% rispetto allo scorso anno) e il patrimonio, investito per il 70% in titoli obbligazionari e per il 30% in azioni,

ha superato i 146 milioni di euro. L'incremento di valore nell'anno è stato dell'8,96% netto (era stato del 5,24% nel 2004), a fronte del 2,62% netto del TFR, confermando una delle migliori performance tra i Fondi contrattuali. Le risorse sono affidate in gestione ad AXA e Nextra (Gruppo Intesa) e San Paolo IMI.

Sono iscritti a Pegaso 2.061 dipendenti del Gruppo Acea, in crescita rispetto ai 2.026 del 2004. Nel 2005 sono state erogate 34 prestazioni in capitale per riscatti o trasferimenti delle

posizioni individuali maturate presso il Fondo.

A seguito di analisi svolte l'anno passato, nel 2005 si sono svolti gli adempimenti necessari per poter avviare, il prossimo anno, nuove linee di gestione "multicomparto". Queste, studiate sulla base delle caratteristiche e delle esigenze previdenziali degli iscritti e dei potenziali aderenti, si caratterizzeranno per la diversificazione del profilo di rischio-rendimento.

## Box - L'Anmic Acea (LA12, HR5)

L'Associazione Nazionale Mutuati e Invalidi Civili, riconosciuta dallo Stato, conta, al 2005, 94 iscritti, tra dipendenti (in servizio e in pensione) e familiari. L'Associazione fornisce attività di servizio agli iscritti e ne tutela e garantisce i diritti.

Una polizza assicurativa rimborsa

la franchigia sui ricoveri degli iscritti ed esistono accordi tra l'Anmic e il CRA: quest'ultimo destina parte dei proventi a un fondo destinato a rimborsi assegnati ai portatori di handicap, che presentano la documentazione relativa a spese sanitarie non rimborsabili dalla pubblica assistenza.

Le società del Gruppo che hanno chiesto l'apertura di processi di mobilità sono temporaneamente esonerate dall'obbligo di assumere personale in categoria protetta, altre hanno stipulato specifiche convenzioni con il Collocamento Obbligatorio.

## La comunicazione interna

Alla comunicazione interna rivolta ai dipendenti sono dedicati il portale intranet e l'house organ *AceaNews*.

Tramite il **portale intranet** è possibile reperire le informazioni utili afferenti alle società del Gruppo e ai colleghi, dagli ordini di servizio ai numeri di telefono, dai *Bilanci* alle novità legislative, dalla rassegna stampa alle procedure per la sicurezza. **AceaNews**, distribuito a tutti i dipendenti, è stato completamente rinnovato nel 2005; si è infatti stabilito di proporlo, in modo alternato a seconda delle esigenze, come *notiziario* dedicato all'attualità del Gruppo e come *magazine* di approfondimento e riflessione sulle scelte strategiche.

Nel corso dell'anno inoltre, su iniziativa dei Vertici aziendali, si sono svolti incontri con i dirigenti e i quadri finalizzati all'esposizione puntuale dei risultati economici e delle prospettive del Gruppo, affinché ciascun responsabile potesse meglio comprendere le strategie e le politiche aziendali e contribuire alla loro diffusione presso i propri collaboratori.

Infine, nel 2005, è stato rafforzato il ruolo delle Unità RU - Risorse Umane presso le società operative con lo scopo di agevolare, grazie alla maggiore prossimità, la gestione delle richieste e delle segnalazioni dei dipendenti. (HR10)

## Perimetro di riferimento

*Le informazioni e i commenti relativi allo stakeholder azionista si riferiscono ai soci di Acea SpA; la finanza etica è invece rappresentata dagli investitori istituzionali e dagli analisti che seguono il titolo Acea, analizzano e valutano le performance di tutte le aree di business del Gruppo anche sotto il profilo della Responsabilità Sociale d'Impresa.*

## Politiche verso gli azionisti

I rapporti con gli azionisti sono ispirati al principio di parità di trattamento, che si esplicita nell'imparzialità dei criteri di diffusione delle informazioni aziendali e nelle procedure di elezione dei Consiglieri di amministrazione. Lo *Statuto*, anche sulla scorta di modifiche introdotte dall'assemblea del 29 aprile 2004, prevede che i soci, che arrivino a rappresentare almeno l'1% delle azioni aventi diritto di voto, hanno facoltà di presentare una lista di candidati. I meccanismi di voto garantiscono la rappresentanza dei piccoli azionisti fra i membri del Consiglio, la cui elezione è riservata ai soci privati<sup>34</sup>.

Come illustrato in *Identità Aziendale*, Acea fa riferimento a un sistema di corporate governance che prevede la separazione dei ruoli tra Presidente del Consiglio di Amministrazione (CdA) e Amministratore Delegato, un ampio numero di Consiglieri indipendenti (7 su 9), la presenza di Comitati, interni al CdA, e di Funzioni responsabili della gestione dei rapporti con i soci, anche in aderenza alle raccomandazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*.

## Box - Acea e gli azionisti

«Il Consiglio di Amministrazione considera l'Assemblea un momento particolarmente significativo per i rapporti con gli azionisti: pertanto, si adopera, per quanto di propria competenza, per incoraggiare e facilitare la partecipazione più ampia possibile degli azionisti alle Assemblee.

(...) La Società, inoltre, contempla nella propria struttura operativa una struttura di Investor Relations, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, mentre il Presidente del Consiglio di Amministrazione è responsabile dei rapporti con gli investitori istituzionali e con gli altri soci, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 11 del *Codice di Autodisciplina*.

Le principali informazioni che riguardano la Società, il suo andamento e gli eventi che la riguardano formano puntuale oggetto di comunicazione al mercato, e alle relative Autorità di Vigilanza, e sono rese disponibili in formato documentale presso gli uffici sociali e sul sito Internet aziendale [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it), ove rimangono conservate senza limite di tempo.

La Società non intrattiene con l'azionista di maggioranza rapporti che non siano ispirati al principio di parità di trattamento, completezza e tempestività dell'informazione, rispetto agli altri azionisti».

Fonte: Relazione annuale sulla adesione alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate, 2006.

<sup>33</sup> A differenza della scorsa edizione del Bilancio di Sostenibilità, quest'anno si è stabilito di descrivere i rapporti di Acea con i finanziatori (banche) e con la comunità finanziaria (analisti e mercato finanziario) nella Sezione Economica.

<sup>34</sup> Per esempio, nel caso in cui siano presentate tre liste e si debba procedere all'elezione di quattro Consiglieri, risulterebbero eletti i primi due candidati della lista più votata, e gli altri due sarebbero, rispettivamente, il primo della seconda e della terza lista, per numero di voti conseguiti.



Per quanto riguarda i membri del Consiglio di Amministrazione nominati dal socio di maggioranza, nell'ambito delle interviste propedeutiche alla stesura del *Bilancio di Sostenibilità*, l'Assessore al Bilancio e alle Partecipazioni del Comune di Roma ha contribuito a delineare le caratteristiche ideali dei candidati (vedi box).

Citando la convocazione all'Assemblea del 20 aprile 2006 chiamata ad approvare il bilancio 2005 di Acea, «gli azionisti che, da soli o insieme ad altri soci, rappresentino almeno un quarantesimo del capitale sociale con diritto di voto

possono chiedere, entro cinque giorni dalla pubblicazione (...), l'integrazione delle materie da trattare<sup>35</sup>».

I soci che partecipano all'Assemblea hanno inoltre la possibilità di intervenire e replicare alle risposte fornite dagli Amministratori. L'attenzione di coloro che sono intervenuti all'Assemblea ordinaria sopra citata si è concentrata particolarmente sugli aspetti economici, quali il dividendo e la situazione finanziaria di Acea, ma nel corso del dibattito sono stati toccati aspetti tipici della RSI: il servizio al cliente, le presenze femminili, i rapporti con l'azionista di maggioranza, la gestione razionale della risorsa idrica.

### Box - L'identikit del buon amministratore: il punto di vista del Comune di Roma

Il **Presidente** di una Public Utility deve essere capace di gestire quotidianamente il rapporto con gli stakeholder, deve avere quindi abilità di gestione politica e relazionale, assumendo comporta-

menti proattivi verso gli interlocutori, con particolare riferimento al socio pubblico.

L'**Amministratore Delegato** deve avere una forte specializzazione tecnico-economica, possedere

elevate capacità gestionali, ed essere possibilmente cooptato dai ranghi interni dell'azienda (valorizzazione e crescita del management interno).

Per quanto concerne i restanti **membri del CdA**, il Comune fa riferimento alle norme e agli indirizzi previsti per gli Amministratori indipendenti.

#### IL DIBATTITO TRA AMMINISTRATORI (E SINDACI) E AZIONISTI (\*) (Assemblea del 20 aprile 2006)

##### principali questioni sollevate dagli azionisti

##### sintesi delle risposte degli Amministratori e dei Sindaci

utilizzo di riserve straordinarie per pagare i dividendi	le riserve erano state create con utili di precedenti esercizi che oggi possono essere distribuiti senza penalizzare l'autofinanziamento e quindi la solidità del patrimonio aziendale
livelli di indebitamento	gli indici di solidità patrimoniale e finanziaria sono in miglioramento (esplicitazione dei valori di riferimento)
crediti verso il Comune e la Pubblica Amministrazione in genere; operazioni finanziarie straordinarie	i crediti verso il Comune di Roma sono gestiti attraverso compensazione con le posizioni di debito anche per evitare che i soci di minoranza "finanzino surrettiziamente" il socio di maggioranza; cessioni del credito verso la PA per riportare i crediti ad un livello fisiologico
frazionamento del titolo	opinione dell'Amministratore Delegato favorevole al frazionamento
interventi riduzione guasti illuminazione pubblica	la riduzione dei tempi di intervento è una priorità del CdA (esplicitazione dei dati)
"bollette pazze" e sistemi informativi; invio bollette per posta elettronica	il fenomeno "bollette pazze" è stato un episodio circoscritto; si sta lavorando sui sistemi di fatturazione (inclusa l'ipotesi di inviare le bollette via posta elettronica dal 2007)
presidenza Collegio sindacale su nomina delle minoranze	il termine di legge per l'adeguamento è il 12 gennaio 2007
presenze femminili nel CdA	l'argomento delle nomine del CdA non è all'ordine del giorno ma va evidenziato con soddisfazione un elevato e crescente numero di donne nel top e middle management
invito a ridurre gli sprechi di acqua	pur essendo basso a Roma il costo di approvvigionamento della risorsa idrica, proseguono gli investimenti per la ricerca e riduzione perdite di rete

(\*) Fonte: Verbale dell'Assemblea Ordinaria del 20 aprile 2006, disponibile sul sito [www.aceaspa.it](http://www.aceaspa.it)

<sup>35</sup> Tale possibilità è peraltro prevista dall'art. 126-bis del D.Lgs. n. 58/1998.

Durante l'assemblea è stato presentato ai soci e dibattuto il piano di *stock option* per i dirigenti<sup>36</sup>. Nella discussione si è evidenziata l'opinione dei soci, tesa ad ampliare i soggetti destinatari del piano di incentivazione azionaria, nell'auspicio di sviluppare la gestione partecipativa del personale alle vicende dell'azienda, e a valorizzare il ruolo dell'Assemblea

degli azionisti nella definizione di elementi strutturali del piano. Il pensiero dei soci ha così toccato ulteriori elementi di sensibilità della gestione sostenibile d'impresa: le politiche proattive e incentivanti verso il personale e le regole di corporate governance.



## Finanza etica (SO4)

Ci sono vari modi per misurare il successo di un percorso di responsabilità sociale di un'impresa. Per una società quotata un indicatore importante è espresso dal rating assegnato dagli operatori della finanza etica. Anche nel 2005 Acea ha partecipato agli *assessment* curati dai principali soggetti della finanza etica attivi in Italia e ha ottenuto un rating elevato nell'ambito delle analisi realizzate dai seguenti analisti/ricercatori:

- › Axia Financial Reserach
- › Eiris
- › SAM (rating al di sopra della media europea di settore)
- › SiRi

Il titolo risulta pertanto compreso nell'universo gestibile di SAM (Sustainable Asset Management), di Eiris, di E. Capital Partners, di SiRi e di Axia.

Nel 2005, inoltre, risulta incluso nell'Ethical Index EURuro (gestito da E. Capital Partners) e nella nuova famiglia di indici Axia Csr, che comprendono le *best practice* in ambito di responsabilità sociale d'impresa su un universo selezionato dallo S&P Mib e dall'Eurostoxx600.

Un secondo indicatore di valutazione dell'efficacia delle politiche RSI è espresso dalla presenza del titolo nel portafoglio degli investitori etici; per monitorare tale aspetto Acea ha realizzato la prima *shareholder analysis* in un segmento della finanza etica.

### Box - La *shareholder analysis* nella finanza etica

Nel 2005 per la prima volta Acea ha affidato a una agenzia specializzata l'incarico di realizzare una *shareholder analysis*, cioè una ricerca volta a identificare tra i gestori di fondi (per la precisione, 330 fondi bilanciati e azionari) che sono soliti investire in imprese che dimostrano elevati

livelli di sostenibilità, quelli che hanno deciso di acquistare il titolo Acea.

Il risultato ha evidenziato che, a fronte dei numerosi rating positivi descritti nel testo, solo alcuni investitori, tra quelli presenti nella base dati del ricercatore, risultano possedere o aver posseduto nell'anno

azioni di Acea. L'esito della ricerca è stato quindi oggetto di attenta riflessione: se infatti il non elevato livello di flottante e la natura tradizionale dei business possono non allettare gli investitori più propensi a sostenere l'innovazione, si ritiene tuttavia che la comunicazione realizzata da Acea verso

gli investitori sensibili alla RSI non sia sufficientemente sviluppata; si è deciso pertanto di mettere a punto iniziative per dare maggiore visibilità al contributo di Acea allo sviluppo sostenibile e all'innovazione.

<sup>36</sup> Si rinvia alla Sezione Economica, pag. 19.



## La collaborazione con le Istituzioni di riferimento

Il dialogo con i principali soggetti istituzionali è curato dal Vertice aziendale, con il supporto di diverse Funzioni della Capogruppo: Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate (che monitora le evoluzioni dello scenario normativo generale, relativo ai settori di attività del Gruppo), Regolamentazione, Mercato e Studi (che interagisce con le Autorità e gli altri soggetti preposti alla regolamentazione dei settori/mercati di interesse, assicurando il monitoraggio dell'evoluzione del quadro normativo specifico e regolatorio e partecipa alle consultazioni promosse dagli organismi di riferimento), Affari Legali e Societari (che cura la comunicazione alle Autorità di vigilanza su mercato mobiliare e società, quali Borsa e Consob). (SO3)

Le società operative del Gruppo intrattengono a loro volta relazioni con gli uffici degli enti locali competenti sui diversi aspetti dei servizi erogati<sup>37</sup>; ciò vale, per esempio, per la Funzione relativa all'Illuminazione Pubblica, chiamata a inte-

ragire con la Pubblica Amministrazione per pianificare le priorità degli interventi e con le Soprintendenze e gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico nella condivisione dei progetti di illuminazione artistico monumentale. Fanno altrettanto le società idriche, impegnate nella complessa gestione del servizio idrico integrato e anch'esse coinvolte in opere di conservazione e ripristino di fontane monumentali svolte in collaborazione con gli enti di riferimento, e quindi in stretto contatto con le Autorità d'Ambito e con gli uffici competenti dei singoli Comuni.

Per quanto riguarda il servizio elettrico, la società di distribuzione e quella dedicata alla vendita riferiscono all'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito ai livelli di conformità agli standard di prestazione previsti a livello nazionale.

Acea infine collabora con l'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma in merito al monitoraggio della qualità e al miglioramento dei servizi erogati (vedi capitolo *Cliente e collettività*).

### Box - Incontri con i Municipi

Nel 2005 si sono svolti numerosi incontri tra l'Unità Illuminazione Pubblica e i Presidenti di Municipio, affiancati dai responsabili degli uffici tecnici, per raccogliere le istanze relative alla funzionalità e allo sviluppo delle reti e degli impianti di illuminazione nei territori di competenza, per verificare lo stato di avanzamento dei progetti in corso e comunicare gli interventi previsti

nel prossimo futuro (nuove realizzazioni e ammodernamenti). Tali incontri hanno avuto anche l'obiettivo di fornire ai Municipi gli elementi necessari a soddisfare le richieste dei cittadini.

Acea Ato 2, nell'ambito della progressiva acquisizione della gestione del servizio idrico integrato, comunica tempestivamente agli enti locali i nominativi dei responsabili con i quali interagi-

re; rappresentanti della società, inoltre, sono stati chiamati a prendere parte nel corso dell'anno ad alcune iniziative volte a illustrare pubblicamente gli sviluppi del servizio.

<sup>37</sup> Tali interazioni vengono illustrate con maggior dettaglio nel capitolo Clienti e collettività. Vedi anche Identità Aziendale e Sezione Ambientale.

## Box - Acea collabora con il difensore civico

Il difensore civico è un organo nominato dal Sindaco (art. 11 D. Lgs. n. 267/90), che ha l'incarico di segnalare d'ufficio, o su iniziativa di parte, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi delle Amministrazioni e delle imprese di servizio pubblico locale nei confronti dei cittadini.

Acea, dal 2004, collabora con il difensore civico per favorire la comunicazione tra i cittadini e l'azienda e risolvere richieste e reclami, e nel 2005 ha costituito un apposito ufficio di collegamento.

Ogni anno il difensore civico illustra in una relazione la sua attività: le segnalazioni trasmesse ad Acea nel 2005 sono state 189, il 34% relative al servizio di illuminazione

pubblica, il 16% e il 20% rispettivamente al servizio di distribuzione e di vendita di energia elettrica, il 30% al servizio idrico. Le segnalazioni ricevute dal difensore civico, relativamente a tutti i settori di intervento (pubbliche amministrazioni e aziende del Gruppo Comune di Roma) sono complessivamente aumentate rispetto allo scorso anno (del 18%), ma si è registrata una riduzione del 5% dei reclami concernenti il servizio di energia elettrica, segno di una sua maggiore efficienza negli ambiti segnalati.

Le istanze pervenute hanno trovato risposta da parte di Acea nella quasi totalità dei casi (oltre il 90% con punte del 98% per l'illuminazione pubblica).

L'interazione con Istituzioni e organismi, pubblici e privati, riguarda anche altre situazioni nelle quali risulta utile instaurare uno scambio professionale, basti pensare ai progetti di ricerca svolti con Istituti e Università o ancora alle collaborazioni con la protezione civile finalizzate alla tutela della sicurezza oppure alla realizzazione di interventi per i quali è necessario il massimo coordinamento con altre imprese attive nei pubblici servizi, per accelerare i tempi di intervento e minimizzare i disagi alla cittadinanza. Un altro tipo di cooperazione tra Acea e Istituzioni locali od organismi pubblici e privati, infine, riguarda il sostegno a eventi culturali, sportivi, ricreativi e di valenza sociale.



## Box - Con l'Università per l'innovazione

Nell'ambito dei rapporti collaborativi instaurati negli ultimi anni tra Acea e il mondo accademico, in particolare con l'Università di Roma "La Sapienza", è stato siglato nel 2005 un accordo con la Facoltà di Ingegneria volto a:

- ▶ sviluppare progetti di ricerca congiunta per l'innovazione tecnologica nel settore energia;
- ▶ razionalizzare i consumi energetici all'interno della città universitaria;
- ▶ attivare specifici percorsi formativi nel settore energetico/ambientale.

Si ricorda inoltre il supporto offerto da Acea (tramite sponsorizzazione economica e docenze specialistiche) all'organizzazione di un Master di II livello in Servizi

Pubblici Locali, presso la Facoltà di Economia dell'Università Roma Tre; altre collaborazioni alle attività di docenza, da parte di personale del Gruppo, si sono svolte presso le Facoltà di Ingegneria delle Università "La Sapienza" e Tor Vergata, alla LUMSA, e presso l'Università Bocconi; quest'ultima, tra l'altro, ha supportato il progetto relativo all'introduzione in Acea di un sistema di contabilità ambientale.

Infine, si ricordano le numerose convenzioni in atto nel 2005 tra Acea Ato 2 e le Università romane in merito allo sviluppo di specifici progetti di contenuto scientifico inerenti al servizio idrico integrato, che prevedono un contributo di oltre 300.000 euro complessivi.



## Box - Acea per la sicurezza e la riqualificazione territoriale

Sulla base delle esperienze precedentemente maturate, Acea nel 2005 ha formalizzato la costituzione dell'Unità Protezione Aziendale, per la salvaguardia e la tutela del patrimonio del Gruppo: siti, impianti e sistemi informativi gestionali. Tale Unità è inoltre chiamata a collaborare con la Pubblica Amministrazione, garantendo supporto tecnico in relazione ai temi di protezione civile, sicurezza e riqualificazione del territorio.

Nel corso dell'anno l'Unità ha fornito il proprio contributo: alla formazione del nuovo Piano Regolatore Generale, che prevede investimenti in ambito idrico, di illuminazione pubblica e nel potenziamento della rete elettrica garantendo il collegamento tra la pianificazione delle società del Gruppo e gli uffici competenti dell'Amministrazione Comunale; alle attività di presidio del territorio (di concerto con la Prefettura e il Comune di Roma); al coordina-

mento degli interventi di pertinenza nell'ambito di progetti comunali quali, per esempio, il "Mese del Municipio" (Decoro Urbano), promosso dal Gabinetto del Sindaco di Roma per monitorare la qualità dell'ambiente urbano e rimuovere situazioni di degrado, i progetti "punti verdi qualità" e "punti verdi infanzia", riguardanti opere di riqualificazione territoriale prevalentemente in aree periferiche.

Tra gli altri progetti realizzati dal Gruppo nel corso dell'anno in collaborazione con il Comune di Roma, che hanno una notevole ricaduta positiva sulla "qualità ambientale" del territorio urbano, si ricordano anche il progetto "Flavus Tiber" (l'ecobattello del Tevere) e l'accordo per la fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per circa 5.000 strutture pubbliche (per entrambi si rinvia alla Sezione Ambientale).

Per garantire che l'attività di erogazione dei servizi sia svolta nel rispetto delle esigenze e delle istanze delle forze sociali Acea interagisce con le Federazioni di riferimento e le Associazioni di categoria riconosciute a livello nazionale – dei consumatori, imprenditoriali e sindacali. Acea aderisce inoltre a importanti centri di ricerca ed enti di normazione (vedi Sezione Ambientale).

Tra le iniziative varate da istituzioni pubbliche locali, al fine di favorire lo sviluppo industriale si ricorda l'adesione di Acea al progetto relativo al Polo Tecnologico Romano (vedi box).

## Box - Il Polo Tecnologico

L'iniziativa lanciata nel 1995 dalla Camera di Commercio di Roma per la realizzazione di un Polo Tecnologico Industriale sul territorio romano, ha visto Acea tra i primi soggetti aderenti e, con soddisfazione, a distanza di 10 anni si può affermare che il bilancio complessivo testimonia la bontà della scelta operata.

La Società: Polo Tecnologico Industriale Romano - PTIR<sup>38</sup> (EC13), nata dall'ambizioso progetto industriale, ha realizzato su un'area di circa 70 ettari a nord-est di Roma, sottratta al degrado e all'abbandono, un moderno comprensorio industriale nel quale si stanno progressivamente insediando numerose attività produttive. Nel corso del 2005 sono state ultimate le opere di urbanizzazione previste in progetto e sono state sottoposte a collaudo finale le strade, i parcheggi pubblici e le infrastrutture di servizio tecnologicamente più avanzate. Per rispondere a una richiesta in crescita da parte dell'imprenditoria romana, che necessita di nuovi spazi, è stata avviata la realizzazione di un complesso edilizio (software house) per una superficie

calpestabile di circa 13.000 m<sup>2</sup>, destinato ad accogliere piccole e medie imprese attive nel comparto dell'informatica, in linea con la missione della società: attrarre iniziative imprenditoriali ad alto contenuto tecnologico, per migliorare e qualificare lo sviluppo industriale dell'area, offrendo nuove opportunità occupazionali.

<sup>38</sup> Il capitale sociale di PTIR, pari a circa 76 milioni di euro, è detenuto per il 95% dalla CCIA di Roma, per il 3,35% da Acea e per il resto da AMA, STA, Risorse per Roma, Regione Lazio, Provincia di Roma ed Enea.

## Lo stakeholder impresa

L'azienda si dimostra responsabile verso se stessa quando mette in atto comportamenti e pratiche coerenti con i propri valori, espressi nella missione del Gruppo, e con gli obiettivi indicati nel piano strategico. A tal fine, svolgono un ruolo essenziale le politiche relative agli investimenti e le scelte strategiche (partnership, joint venture, acquisizioni societarie, ecc.). Queste ultime sono illustrate nell'*Identità Aziendale*, mentre le politiche di investimento vengono quantificate e analizzate, per le parti di pertinenza, nelle *Sezioni Economica e Ambientale*, e descritte, con riferimento agli aspetti di qualità erogata dei servizi, nella *Sezione Sociale*.

Un genere di indicatori d'avanguardia in materia di responsabilità sociale, che può essere utilizzato per monitorare e valutare la rispondenza dell'agire complessivo d'impresa, è rappresentato dai cosiddetti "beni intangibili". Questi sono articolati in *capitale umano, relazionale e infrastrutturale*. I primi due attono al valore delle persone che lavorano in azienda e delle reti di rapporti costruite e alimentate dall'organizzazione con gli stakeholder.

Il capitale infrastrutturale, invece, testimonia la capacità innovativa manifestata dall'impresa nella gestione e nello sviluppo delle competenze presenti in azienda, che si tra-

sformano in patrimonio comune, trasmissibile nel tempo e nello spazio. Di questo fanno parte, per esempio, le conoscenze tecnologiche che si traducono in elementi valorizzabili. In tale contesto, hanno rilievo i brevetti industriali (vedi box) e i prodotti informatici sviluppati in supporto alle attività d'impresa.

### Box - La tutela della proprietà intellettuale

Nell'ambito della tutela della proprietà intellettuale all'interno del Gruppo, l'evento più significativo del 2005 è stato la presentazione presso l'Ufficio Europeo Brevetti e Marchi di una domanda di brevetto d'invenzione industriale in merito al "Sistema di gestione e controllo remoto della fornitura di servizi, in particolare per la fornitura di energia elettrica", avanzata da Acea Distribuzione.

L'invenzione è costituita da un sistema studiato e realizzato per il controllo e la gestione della distribuzione di energia elettrica, ma potenzialmente in grado di essere usato per qualsiasi tipo di servizio ad utenza diffusa.

Il procedimento di registrazione al 31.12.05 è in fase di verifica di eventuali depositi anteriori e la sua conclusione è prevista per la fine del 2006.



# Indicatori GRI di performance sociale

CORE		ADDITIONAL	
PRATICHE DEL LAVORO			
<b>Personale</b>			
LA1 Classificazione della forza lavoro, se possibile per regione /paese (tipologia di contratto, comprese collaborazioni e interinale)	pagg. 41 e ss. e pag. 52	LA12 Benefici addizionali (assistenza sanitaria, handicap, istruzione, fondi pensione, ecc.)	pagg. 51 e 56
LA2 Creazione di lavoro e turnover per regione/paese	pag. 42		
<b>Relazioni industriali</b>			
LA3 Sindacalizzazione, contrattazione collettiva	pag. 52	LA13 Previsioni circa la formale partecipazione (rappresentanza) dei lavoratori nella gestione (compresa corporate governance)	non prevista
LA4 Politiche di negoziazione	pag. 52		
<b>Salute e sicurezza</b>			
LA5 Pratiche di registrazione e notifica infortuni sul lavoro e loro relazione con Codice ILO	pag. 51	LA14 Evidenza di sostanziale aderenza alle <i>Linee guida</i> ILO per sistemi di gestione salute sul lavoro	pag. 51 per <i>Linee guida</i> applicate
LA6 Descrizione comitati per la salute e sicurezza (compresi rappresentanti dei lavoratori) e proporzione della forza lavoro coperta dai comitati	pag. 51; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 41	LA15 Accordi con i Sindacati o altre rappresentanze riguardo alla salute e sicurezza (percentuale di copertura)	pag. 53; <i>Identità Aziendale</i> , pagg. 41 e 50
LA7 Indicatori infortuni (compresi lavoratori in appalto)	pag. 51 (solo dipendenti Acea)		
LA8 Descrizione di politiche o programmi per HIV/AIDS	il problema HIV non è significativo nel perimetro GRI		
<b>Formazione e addestramento</b>			
LA9 Ore medie/anno di formazione per lavoratore (distinzione per categoria)	pag. 49	LA16 Programmi a supporto dell'impiegabilità e per gestire la conclusione della carriera	pag. 48 i primi, pagg. 41 e 53 i secondi
		LA17 Politiche e programmi per gestire le capacità o per la formazione continua	pagg. 48 e ss.; <i>Sezione Ambientale</i> , pag. 4

CORE	ADDITIONAL		
<b>PRATICHE DEL LAVORO</b>			
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
LA10 Politiche e programmi per le pari opportunità e sistemi di monitoraggio sui risultati	pagg. 28 e 44		
LA11 Composizione del top management e degli organismi di corporate governance (CdA), evidenziando il sesso e altri appropriati indicatori di diversità	pag. 44; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 38		
<b>DIRITTI UMANI</b>			
<b>Strategia e gestione</b>			
HR1 Politiche, strutture e procedure per gestire gli aspetti legati ai 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	pag. 48
HR2 Dimostrazione della rilevanza attribuita agli impatti sui diritti umani nelle decisioni di investimento e di fornitura (inclusa selezione fornitori e appaltatori)	pag. 39		
HR3 Politiche e procedure per valutare e indirizzare la performance dei diritti umani nella catena della fornitura (sistemi di monitoraggio e risultati)	pag. 38		
<b>Non discriminazione</b>			
HR4 Politiche e procedure per prevenire ogni forma di discriminazione nelle attività	pag. 38		

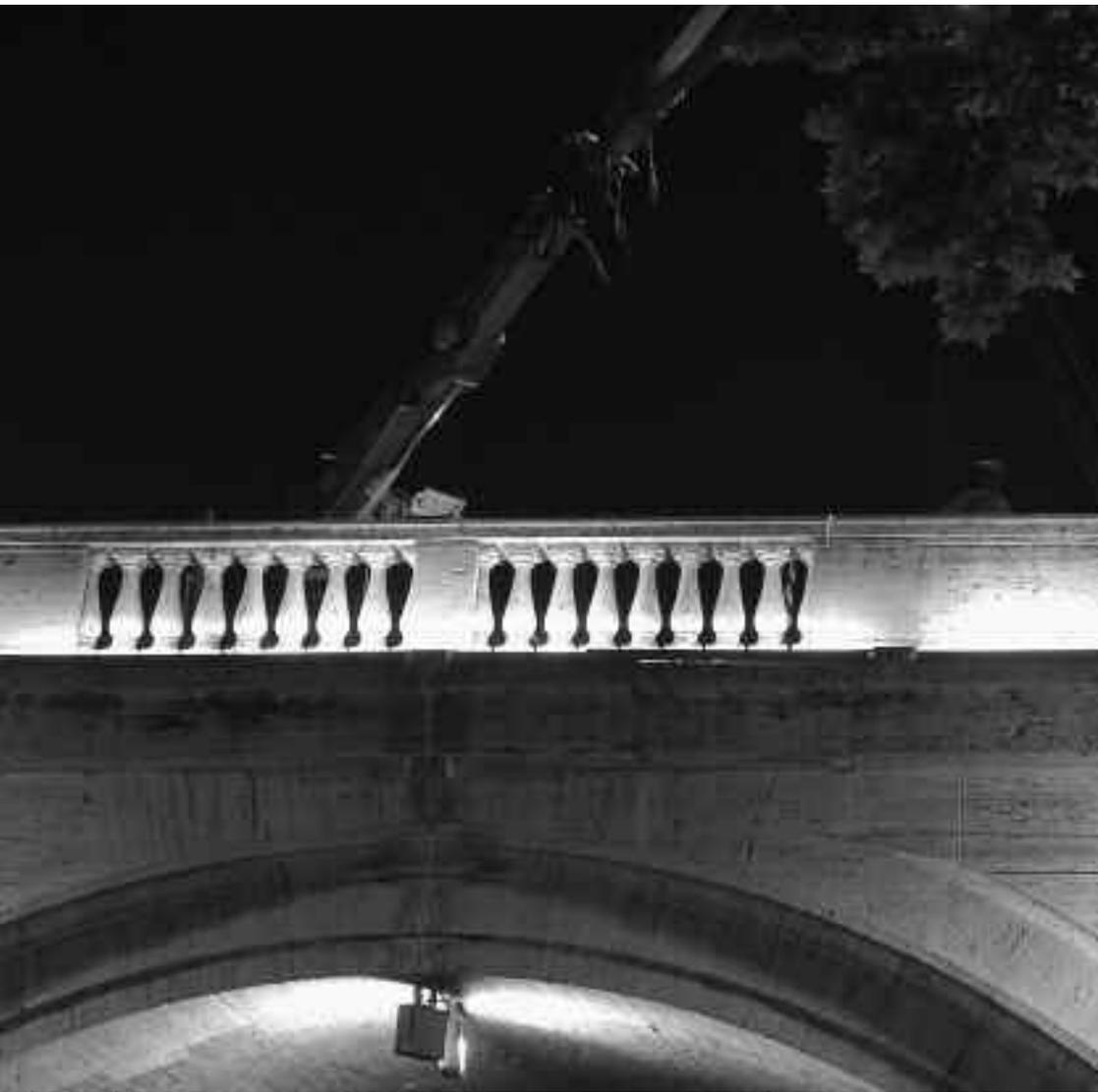


CORE		ADDITIONAL	
<b>DIRITTI UMANI</b>			
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>			
HR5 Politiche per la libertà di associazione (estensione a prescindere dalle normative locali)	pagg. 54 e ss.		
<b>Lavoro minorile</b>			
HR6 Politiche che escludono il lavoro minorile come definito dalla Convenzione ILO 138, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	non applicabile (ritenute non necessarie)		
<b>Lavoro forzato od obbligatorio</b>			
HR7 Politiche per prevenire il lavoro forzato e obbligatorio, loro estensione formale, procedure e monitoraggio (Conv. ILO n.29/art.2)	non applicabile		
<b>Procedimenti disciplinari</b>			
		HR9 Descrizione delle pratiche di denuncia, incluse le questioni relative ai diritti umani	pag. 53
		HR10 Politiche anti-ritorsione, sistemi confidenziali per accogliere le rimostranze dei dipendenti	pag. 56
<b>Procedure di sicurezza</b>			
		HR11 Formazione sui diritti umani del personale di sicurezza (security)	le attività di security sono affidate a una società di vigilanza esterna
<b>Diritti della comunità delle popolazioni indigene</b>			
		HR12 Politiche e procedure per rispondere ai bisogni delle popolazioni locali (compresi dipendenti)	pag. 54
		HR13 Meccanismi/authority per gestire i reclami della comunità congiuntamente	pag. 28
		HR14 Quota di ricavi ridistribuita alle comunità locali	Sezione Economica, pagg. 17 e 27

CORE		ADDITIONAL	
SOCIETA' CIVILE			
<b>Comunità</b>			
SO1 Politiche per gestire gli impatti sulle comunità di riferimento, procedure e monitoraggio, incluso coinvolgimento stakeholder	pag. 3; <i>Identità Aziendale</i> , pagg. 46 e ss.	SO4 Riconoscimenti ottenuti per performance etico-sociali o ambientali	pagg. 27 e 59
<b>Corruzione</b>			
SO2 Politiche e sistemi per indirizzare la condotta dell'organizzazione in materia di corruzione	pag 38; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 39		
<b>Contributi politici</b>			
SO3 Politiche e sistemi per gestire le lobbies ed erogare contributi	pag. 60 (politiche) contributi non previsti	SO5 Contributi a parti politiche (per campagne politiche)	nessuno
<b>Concorrenza</b>			
		SO6 Decisioni del tribunale in materia di anti-trust	nessuna
		SO7 Politiche e procedure per prevenire comportamenti lesivi della concorrenza	pagg. 36 e ss.
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO			
<b>Sicurezza del consumatore</b>			
PR1 Politiche per tutelare la sicurezza dei consumatori nell'uso dei prodotti/servizi, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	pagg. 16, 29 e 31	PR4 Dichiarazioni di non conformità alle regole sulla sicurezza dei consumatori incluse penali e multe irrogate	nessuna
		PR5 Numero di reclami sollevati da enti di regolazione e controllo sulla salute e sicurezza di prodotti/servizi	nessuno
		PR6 Codice di conformità, label di prodotto o riconoscimenti ottenuti	<i>Identità Aziendale</i> , pag. 14 ( <i>Carte dei Servizi</i> ) e pag. 41 (certificazioni)



CORE		ADDITIONAL	
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO			
<b>Prodotti e servizi</b>			
PR2 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi all'informazione sul prodotto e all'etichettatura	pagg. 8 e ss. (parametri di qualità)	PR7 Numero e tipo delle dichiarazioni di non conformità circa l'informazione di prodotto e il labelling, incluse penalità e multe	<i>Sezione Ambientale</i> , pag. 12 (qualità acqua)
		PR8 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi alla soddisfazione dei consumatori, inclusi risultati delle indagini	pag. 3; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 42
<b>Pubblicità</b>			
		PR9 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per aderenza a standard e codici volontari relativi alla pubblicità	nessun codice volontario sulla pubblicità
		PR10 Numero e tipo di violazioni per pubblicità e regole di marketing	pag. 32 (in nota)
<b>Tutela della privacy</b>			
PR3 Politiche e meccanismi di conformità per la privacy del consumatore	pagg. 23 e 49; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 37	PR11 Numero di reclami riguardanti violazioni della privacy del consumatore	nessuno

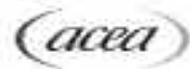




C'è solo  
un'energia che  
ti aiuta a mettere  
in riga anche  
i pantaloni.

**AceaElectrabel**

**ENERGIA AL TUO FIANCO.**



**Acea**  
**Bilancio di Sostenibilità 2005**

*a cura di*

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate

tel +39 06 57996440

seg.rapistituzionali@aceaspa.it

*coordinamento*

Cristina Balostro

*sezione ambientale*

Debora Sabatini

*supervisione*

Claudio Puliti

*gruppo di lavoro*

Silvia Fortuna, Davide de Caro,

Carla Borromeo

*con la collaborazione di*

Irene Mercadante

*cura editoriale*

Relazioni Esterne e Comunicazione

*progetto grafico*

EDB&RDB

*fotografie*

Archivio Acea

*stampa*

Marchesi Grafiche Editoriali

su carta Fedrigoni Symbol Freelife

patinata ecologica



*finito di stampare*

settembre 2006

