



Acea SpA
piazzale Ostiense, 2 - 00154 Roma
tel +39 06 57991
fax +39 06 57994146
www.aceaspa.it
www.ambientandoci.it
info@aceaspa.it



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2007



IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE AMBIENTALE

BILANCIO AMBIENTALE allegato in cd



IDENTITÀ AZIENDALE

Profilo del Gruppo
Strategia e analisi
Corporate governance e sistemi di gestione
Stakeholder



SEZIONE ECONOMICA

Indicatori GRI di performance economica
La responsabilità economica
La formazione del valore aggiunto
La ripartizione del valore aggiunto



SEZIONE SOCIALE

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



SEZIONE AMBIENTALE

Indicatori GRI di performance ambientale
La crescita sostenibile del Gruppo Acea
Area energia
Area idrica
L'impegno per la tutela delle risorse naturali
Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti
La tutela della biodiversità
La qualità dell'aria urbana
La ricerca
Gli investimenti ambientali



BILANCIO AMBIENTALE allegato in cd



SCHEDE SOCIETÀ ITALIA-ESTERO

Schede tecniche delle principali società del Gruppo



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2007



IDENTITÀ AZIENDALE

SEZIONE SOCIALE

SEZIONE ECONOMICA

SEZIONE AMBIENTALE

SOMMARIO

| | |
|---|---|
| LETTERA DI INTRODUZIONE | 4 |
| COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA | 6 |
| INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD | 10 |
| RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE | 14 |
| IDENTITÀ AZIENDALE | 16 |
| | › Profilo del Gruppo |
| | Acea: ieri e oggi |
| | Attività e funzioni delle principali società del Gruppo |
| | Evoluzione |
| | I mercati di riferimento |
| | › Strategia e analisi |
| | Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità |
| | La sostenibilità: la voce delle istituzioni pubbliche |
| | La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa |
| | Le strategie e gli obiettivi |
| | Gli obiettivi di sostenibilità 2007 |
| | › Corporate governance e sistemi di gestione |
| | La corporate governance in Acea |
| | I sistemi di gestione |
| | › Stakeholder |
| | Definizione degli stakeholder |
| | L'ascolto: obiettivi e modalità |
| SEZIONE ECONOMICA | 44 |
| | › Indicatori GRI di performance economica |
| | › La responsabilità economica |
| | Il Piano economico-finanziario 2008-2012 |
| | Indicatori economici generali |
| | › La formazione del valore aggiunto |
| | Clienti |
| | Fornitori |
| | › La ripartizione del valore aggiunto |
| | Personale |
| | Azionisti |
| | Finanziatori |
| | Istituzioni |
| | Impresa |
| | Collettività |
| | Ambiente |
| SEZIONE SOCIALE | 76 |
| | › Indicatori GRI di performance sociale |
| | › Clienti e collettività |
| | La qualità percepita |

| | |
|-----|--|
| 88 | La qualità erogata |
| 104 | Customer Care |
| 108 | Comunicazione, eventi e solidarietà |
| 114 | › Fornitori |
| 114 | Le politiche degli acquisti |
| 115 | La valutazione dei fornitori |
| 118 | › Personale |
| 118 | Il personale di Acea |
| 124 | Diversità e Pari opportunità |
| 126 | La produttività del personale |
| 127 | Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione |
| 132 | Sicurezza e attività sanitaria |
| 134 | Le attività sociali |
| 136 | › Azionisti |
| 136 | Le politiche verso gli azionisti |
| 137 | Finanza etica |
| 141 | › Istituzioni e impresa |
| 141 | La collaborazione con le Istituzioni |
| 144 | Lo stakeholder impresa |

SEZIONE AMBIENTALE 146

| | |
|-----|---|
| 147 | › Indicatori GRI di performance ambientale |
| 150 | › La crescita sostenibile del Gruppo Acea |
| 150 | L'attenzione all'ambiente come fattore differenziale |
| 151 | › Area Energia |
| 153 | Termovalorizzazione dei rifiuti |
| 154 | L'impegno Acea per il risparmio energetico |
| 156 | Le fonti di energia rinnovabile promosse dal Gruppo |
| 157 | I principali interventi di miglioramento ambientale eseguiti nel 2007 |
| 158 | › Area Idrica |
| 158 | Il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale |
| 159 | La qualità dell'acqua a Roma |
| 160 | La rete fognaria e il sistema di depurazione |
| 161 | › L'impegno per la tutela delle risorse naturali |
| 161 | Il fabbisogno energetico |
| 163 | I consumi di acqua |
| 164 | › Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti |
| 164 | Le emissioni in atmosfera |
| 165 | I rifiuti del Gruppo Acea |
| 165 | › La tutela della biodiversità |
| 166 | › La qualità dell'aria urbana |
| 166 | La mobilità interna |
| 167 | Sanacaldaia e Caldaie Sicure |
| 168 | › La ricerca |
| 173 | › Gli investimenti ambientali |

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE 174

LETTERA DI INTRODUZIONE

Il *Bilancio di Sostenibilità* di Acea è alla sua decima edizione. Il compimento del primo decennio di rendicontazione socio-ambientale rappresenta un elemento di rilievo per l'azienda e suggerisce almeno due considerazioni: una retrospettiva e una attuale.

Da un lato, infatti, viene naturale ripensare al momento iniziale, vale a dire a quando Acea ha intrapreso i primi passi nel percorso verso la responsabilità sociale d'impresa, per ricordare che è stato l'anno della quotazione in Borsa (1999). Fu un momento cruciale per l'azienda, che scelse allora – con lungimiranza – di presentarsi ai suoi nuovi interlocutori come impresa socialmente responsabile, facendo leva sulla connaturata attenzione al contesto, derivante dall'essere un'azienda erogatrice di servizi fondamentali per la cittadinanza, e pubblicando i primi report: *Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale 1998*.

D'altro lato, guardando ad oggi, si avverte il senso dell'esperienza fatta: questo primo decennio dà la misura del percorso compiuto e, soprattutto, dà atto di quanto il concetto di responsabilità sociale, l'individuazione e la definizione di principi etici a fondamento dell'agire imprenditoriale, il rispetto dell'ambiente naturale, l'idea di uno sviluppo economico durevole siano temi che hanno progressivamente permeato la cultura aziendale del Gruppo e, sempre più, si traducano in strumenti al servizio di una gestione d'impresa consapevole e sensibile agli impatti socio-ambientali delle attività.

Il *Bilancio di Sostenibilità* in qualche modo offre testimonianza della dimensione "storica" della responsabilità sociale in Acea; senza, infatti, perdere di vista la funzione di rendicontazione annuale, legata agli eventi che caratterizzano l'esercizio, il documento dà profondità al percorso compiuto dall'impresa, non solo presentando la maggioranza dei dati su un arco temporale triennale ma anche proponendo, ove opportuno, schemi di sintesi dei principali eventi intervenuti tra il 1998 ed oggi: quelli ad esempio volti a illustrare il percorso evolutivo del Gruppo, della corporate governance o degli strumenti stessi della responsabilità sociale d'impresa.

Si è inteso rimarcare l'impegno di questo primo decennio dando un chiaro segnale di conferma del percorso intrapreso e di rafforzamento della scelta fatta. Proprio nel 2007, infatti, è stata formalizzata l'adesione di Acea al Global Compact, l'iniziativa internazionale lanciata nel 2000 da Kofi Annan – allora Segretario generale dell'ONU – per una gestione imprenditoriale orientata al rispetto di dieci principi relativi ai diritti





umani e del lavoro, al rispetto dell'ambiente e alla lotta alla corruzione, che vede unite imprese, agenzie delle Nazioni Unite, organizzazioni sindacali e della società civile. In questo modo ci siamo impegnati a rispettare i dieci principi, in coerenza con la scelta di trasparenza e correttezza nei confronti di tutti i nostri interlocutori da noi compiuta da tempo.

Nel nostro paese, gli eventi più significativi del 2007 per l'area energia hanno riguardato: la completa liberalizzazione del mercato elettrico, la dinamica di aumento dei prezzi del petrolio, la crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili; mentre, in ambito idrico, ha prevalso l'intervento normativo di moratoria sugli affidamenti delle gestioni del servizio.

A fronte della liberalizzazione nel settore elettrico il saldo dell'energia commercializzata tra clienti in uscita e in ingresso per Acea è rimasto positivo grazie alle iniziative messe in campo in termini di proposte commerciali e di sviluppo delle vendite in nuove regioni d'Italia. Nel campo della generazione di energia, acquisito il contributo delle nuove centrali termoelettriche, Acea ha avviato un programma di espansione nel comparto della termovalorizzazione e ha realizzato i primi impianti di produzione da fonti rinnovabili (eolico e fotovoltaico). E' aumentato anche l'impegno nella vendita del gas, un settore che ha assunto e assumerà maggior peso per il Gruppo.

Circa le gestioni idriche, Acea, primo operatore nazionale, ha consolidato le proprie attività nelle regioni del centro Italia, mirando all'offerta di un servizio efficiente grazie ad adeguati volumi di investimenti, indispensabili per migliorare la rete e le infrastrutture.

Il nuovo piano strategico, presentato nel corso dell'anno, ha posto al Gruppo obiettivi economici sfidanti nei due business di riferimento e in linea con la tradizionale solidità dell'azienda, che presenta i principali indicatori economico finanziari in miglioramento nell'ultimo triennio.

L'evoluzione del Gruppo è accompagnata, di anno in anno, da politiche di gestione e da prassi operative che cercano di integrare gli interessi economici con le istanze dei diversi portatori di interesse dell'impresa: nel 2007, tra l'altro, è stata formalizzata l'adozione di un Sistema di gestione per la sicurezza e la salute sul lavoro, si è incrementata notevolmente l'attività di formazione erogata al personale, si è stabilito di inserire elementi di valutazione dei fornitori a valenza ambientale e sociale e, proprio in chiusura d'anno, è stata istituita in seno alla capogruppo una Funzione dedicata al presidio delle tematiche ambientali.

L'Amministratore Delegato
Andrea Mangoni

Il Presidente
Fabiano Fabiani

Le linee guida

Il *Bilancio di Sostenibilità* di Acea viene pubblicato ogni anno per comunicare ai portatori di interesse¹ le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo.

In continuità con l'edizione 2006 anche la presente, riferita all'esercizio 2007, è stata elaborata secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti nelle *Linee guida GRI-G3* dalla *Global Reporting Initiative* (GRI)². Inoltre, Acea ha integrato la presentazione delle performance economiche con i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder, secondo i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)³, e ha predisposto un *Bilancio Ambientale* che descrive, quantificandoli, i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo, tramite l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - *Life Cycle Assessment*).

Contenuti e struttura del documento

Per definire i contenuti del report, Acea si è attenuta alle indicazioni delle *Linee guida GRI-G3* – finalizzate a supportare l'impresa nella realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – riconducendole alla propria realtà imprenditoriale e al contesto socio-economico nel quale opera.

In particolare, per identificare gli aspetti sui quali fosse opportuno dare maggiore informazione, si è tenuto conto della natura giuridica dell'impresa (la capogruppo, Acea SpA, è quotata in Borsa), della missione aziendale (Acea è una Utility), dei settori di operatività del Gruppo (energetico e idrico)⁴ e del Paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività.

I dati e le informazioni presentati nel *Bilancio di Sostenibilità 2007* – in particolare nell'*Identità Aziendale* e nelle *Sezioni* economica, sociale e ambientale del report – hanno consentito di rendicontare sul 100% degli elementi standard e degli indicatori di performance richiesti dalle *Linee guida GRI-G3* (core e additional), con il massimo livello di applicazione (A+) (vedi grafico n. 1 e tabella n. 1).

Si è ritenuto poi opportuno fornire ulteriori notizie sulle attività del Gruppo, sia in forma descrittiva sia quantitativa, per rispondere in modo più completo alle attese informative dei diversi portatori di interesse.

Circa la struttura del *Bilancio di Sostenibilità 2007*, Acea ha scelto di riunire in un unico volume le 4 parti fondamentali in cui si articola il Bilancio (*Identità Aziendale* e le *Sezioni* economica, sociale e ambientale), mantenendo in

Grafico n. 1 - LIVELLO DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3 PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA 2007



¹ Così come definiti più avanti, vedi anche paragrafo Stakeholder.

² La Global Reporting Initiative è stata avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le linee guida GRI-G3 sono disponibili anche in traduzione italiana nel sito www.globalreporting.org; esse espongono i principi di rendicontazione da seguire per l'elaborazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali ed ambientali che è opportuno pubblicare.

³ Nelle Linee guida 2001. In particolare per quanto riguarda la chiave di lettura rappresentata dalla distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder (vedi Sezione Economica) e l'accurata descrizione dei flussi di scambio che intercorrono tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse.

⁴ Vedi paragrafo Profilo del Gruppo.

Tabella n. 1 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3

| LIVELLI DI APPLICAZIONE | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|-------------------------|---------------------------|--|----------------------------------|---|----------------------------------|--|----------------------------------|
| INFORMATIVA STANDARD | PROFILO | Rendicontare su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8 3.10-3.12 4.1-4.4 4.14-4.15 | | Rendicontare su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13 4.16-4.17 | | Stessi requisiti previsti per il livello B | |
| | MODALITÀ DI GESTIONE | Non richiesto | | Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori | | Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori | |
| | INDICATORI DI PERFORMANCE | Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su: economico, sociale e ambientale | BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE | Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto | BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE | Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3 e dei supplementi settoriali applicabili con riguardo al principio di materialità. Spiegare le eventuali omissioni | BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE |

forma di fascicolo autonomo le *Schede società Italia-estero*, che di anno in anno accoglie i contributi delle società che entrano a far parte del Gruppo, e il *Bilancio Ambientale* (allegato in

cd), che integra, con una rappresentazione molto puntuale dei dati quantitativi, la parte dedicata agli impatti sull'ambiente naturale (vedi grafico n. 2).



Confini del report

L'area di rendicontazione, o "perimetro del report", è stata definita seguendo le indicazioni delle *Linee guida* adottate, senza omettere informazioni o dati significativi e cercando di dare chiara visibilità alla dimensione composita del Gruppo (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*). Il più ampio perimetro considerato - tipico della *Sezione Economica* - è l'insieme costituito da Acea SpA e tutte le altre società che rientrano nell'area di consolidamento, quale definita nel *Bilancio Consolidato 2007*⁵. Ogni volta che tale confine varia, a seconda della effettiva disponibilità dei dati (da mettere in relazione anche ad una loro progressiva gestione centra-

lizzata), ciò viene esplicitato e opportunamente evidenziato nel testo⁶.

L'area che rispecchia i principali impatti economici, sociali e ambientali del Gruppo, rappresentata dalla holding e dalle "scorporate", incluse le società del settore energia frutto della joint venture tra Acea ed Electrabel (vedi box Definizioni), è stata comunque sempre oggetto di rendicontazione e ciò garantisce la comparabilità con le performance di sostenibilità pubblicate nei report precedenti. Tuttavia, di anno in anno, Acea cerca di ampliare il perimetro di rendicontazione, rispecchiando il più possibile la dimensione del Gruppo.

⁵ Il Bilancio Consolidato 2007 è disponibile nel sito www.aceaspa.it (area Azionisti).

⁶ Ad esempio, il perimetro della Sezione Sociale non coinciderà con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo, poiché non tutti i dati vengono aggregati e gestiti a livello centralizzato.

“Gruppo Acea”, “Acea”: ci si riferisce a tutte le società che rientrano nell’area di consolidamento, inclusa Acea SpA.

“Acea SpA”, “capogruppo” e “holding”: sono termini utilizzati in modo equivalente.

Società scorporate”: si intendono Acea RSE (Reti e Servizi Energetici), Acea Distribuzione, Acea Luce, Acea Ato 2, LaboratoRI e le società nate

dalla joint venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel, che oggi sono AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità.

Altre società, incluse nel perimetro di riferimento (quali Acea Ato 5) vengono esplicitamente indicate nel testo.

Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono forniti dalle funzioni responsabili ma fanno anche riferimento a fonti ufficiali (quali le *Relazioni alla gestione* delle singole società o il *Bilancio Consolidato* annuale); essi vengono in seguito integrati e precisati, attraverso momenti di approfondimento e confronto tra la squadra di lavoro e le funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le linee guida adottate. Il documento, prima della pubblicazione, viene affidato per una verifica esterna ad una società di revisione indipendente, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami. La società di revisione viene incaricata di esaminare contenuti e modalità di redazione del report e di rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. In particolare, nel 2007, tale verifica è stata svolta sulle 4 parti fondamentali del documento: *Identità Aziendale*, *Sezioni economica, sociale e ambientale*, che illustrano gli indicatori previsti dalle *Linee Guida GRI-GR3* (vedi *Relazione della Società di Revisione*). Infine, il *Bilancio di Sostenibilità 2007* è stato sottoposto all’approvazione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

Sistemi di misurazione

I dati di carattere quantitativo, sociali e ambientali, sono stati prodotti:

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

Ciascun dato ambientale è commentato nella **nota integrativa al Bilancio Ambientale**, dove si specifica se esso sia frutto di **calcolo, misura o stima**.



Box – Altre fonti informative sulle performance del Gruppo: il sito web

Nel sito www.aceaspa.it si può accedere a numerose informazioni:

- nella sezione “Ambiente e società” sono disponibili il testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2007* e tutte le precedenti edizioni dei report socio-ambientali;
- nella sezione “Azionisti” sono pubblicati tutti i documenti economico-finanziari; inoltre, nella pagina web “Highlight” è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico-finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali;
- nella sezione “Regole e valori” si rinvengono informazioni sulla cor-

porate governance e i testi dei principali codici valoriali adottati dal Gruppo;

- sono disponibili informazioni su qualità e sicurezza;
- vengono illustrate alcune attività di Acea legate al benessere sociale (sponsorizzazione di eventi, iniziative di solidarietà) e alla valorizzazione del territorio (illuminazione artistico-monumentale);
- vi sono spazi dedicati ai clienti, ai fornitori e alla stampa.

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

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate

Giuseppe Sgaramella

Di seguito si riporta l'elenco e la definizione degli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3, edizione 2006**⁷, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2007*, e le pagine del report nelle quali vengono illustrati.

Viene indicata anche la rispondenza tra gli elementi standard GRI e i principi emanati dal Global Compact (vedi www.globalcompact.org).

Gli **indicatori di performance economici, sociali e ambientali** (core e additional), e relative pagine di riferimento, sono invece presentati nelle rispettive *Sezioni* del report.

Il significato di ciascun elemento standard, così come di ogni indicatore di performance, più complesso di quanto qui possa apparire, trova in realtà articolata spiegazione nelle *Linee guida*, alle quali si rinvia.

1. STRATEGIA E ANALISI

1.1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.

Identità Aziendale pagg. 4, 24-26, 27-28, 29-33

[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.

Identità Aziendale pagg. 4, 27-28, 30-33; *Sezione Economica* pagg. 46, 56, 74

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Nome dell'organizzazione.

Identità Aziendale pag. 17

2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.

Identità Aziendale pagg. 18 e s.

2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.

Identità Aziendale pagg. 19-22; *Sezione Economica* pag. 48

2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione: Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma

2.5 Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.

Identità Aziendale pag. 19

2.6 Assetto proprietario e forma legale.

Identità Aziendale pag. 19

2.7 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).

Identità Aziendale pag. 23; *Sezione Economica* pag. 51 e ss.

2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale.

Identità Aziendale pag. 18; *Sezione Economica* pagg. 49, 51 e ss., 64, 68

2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).

Identità Aziendale pagg. 19-22 (anche nota 9); *Sezione Economica* pagg. 48, 51 e ss., 68 (nota 68)

⁷ Le Linee guida GRI, edizione 2006 (G3), sono disponibili on line nel sito www.globalreporting.org, sia nella versione originale inglese sia in traduzione italiana. Da quest'ultima sono state tratte le definizioni degli elementi standard riportate in tabella; tuttavia, per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale in lingua inglese.

2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.

Sezione Economica pag. 69; *Sezione Sociale* pagg. 109-110, 113, 137 e ss.; *Sezione Ambientale* pag. 150

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).

Identità Aziendale pag. 6

3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.

Identità Aziendale pag. 6

3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).

Identità Aziendale pag. 6

3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.

Identità Aziendale pag. 9

Obiettivo e perimetro del report

3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.

Identità Aziendale pag. 6

3.6 Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).

Identità Aziendale pag. 8

3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.

Identità Aziendale pag. 8; *Sezione Economica* pag. 58

3.8 Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.

Identità Aziendale pagg. 8 e s.

3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.

Identità Aziendale pag. 9

3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).

Identità Aziendale pagg. 8, 19, 22, 30-33; *Sezione Economica* pag. 50 (nota 39); *Sezione Sociale* pag. 119 (tabella n. 51)

3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

Identità Aziendale pag. 8

Indice dei contenuti GRI

3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; 5. informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report. *Identità Aziendale* pagg. 10-13 per gli elementi standard; per gli indicatori di performance (core e additional), vedi: *Sezione Economica* pag. 45; *Sezione Sociale* pagg. 77-80; *Sezione Ambientale* pagg. 147-149

segue

- 3.13 Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance).
Identità Aziendale pag. 9

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.
Identità Aziendale pagg. 33 e ss., 36
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).
Identità Aziendale pag. 36
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.3 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.
Identità Aziendale pag. 35 (e nota 27)
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.
Identità Aziendale pagg. 34 e ss. (e nota 23); *Sezione Sociale* pag. 136
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.5 Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).
Identità Aziendale pagg. 34, 37; *Sezione Economica* pag. 66; *Sezione Sociale* pag. 127
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.
Identità Aziendale pagg. 34 e ss., 37
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.7 Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali.
Identità Aziendale pag. 35
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.
Identità Aziendale pagg. 24, 26, 34
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.
Identità Aziendale pagg. 9, 34, 36 e ss., 39
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.
Identità Aziendale pagg. 36-37
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
Sezione Sociale pag. 108; *Sezione Ambientale* pag. 164
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7° principio del Global Compact](#)
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce .
Identità Aziendale pagg. 29, 34; *Sezione Sociale* pagg. 109, 112, 115, 124, 130, 143
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.
Sezione Sociale pag. 144; *Sezione Ambientale* pag. 168
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.
Identità Aziendale pagg. 25, 28, 40-43; *Sezione Economica* pag. 62
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.
Identità Aziendale pag. 40; *Sezione Economica* pag. 62; *Sezione Sociale* pag. 123
- 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.
Identità Aziendale pagg. 40-43; *Sezione Sociale* pagg. 82-87, 104, 108, 123, 131, 142
- 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.
Identità Aziendale pagg. 40-43; *Sezione Sociale* pagg. 82-88, 109, 142, 144

5. MANAGEMENT APPROACH

5. Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.
Identità Aziendale pagg. 24-26, 37-40; *Sezione Economica* pag. 46; *Sezione Sociale* pagg. 81, 88, 104, 114-115, 118, 127-128, 136, 144; *Sezione Ambientale*, pagg. 150-151
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

(*) Per l'elemento standard 4.12 si è preferito tradurre internamente l'originale inglese delle linee guida GRI-G3, di seguito riproposto: "Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses".

Relazione di verifica

Agli azionisti di Acea SpA.

Oggetto della verifica

Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni qualitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* al 31 dicembre 2007 di Acea e delle sue controllate (Gruppo Acea) con esclusione dell'allegato alla *Sezione Ambientale* e del fascicolo *Schede società Italia - estero*. Lo scopo dell'analisi è stata la verifica della coerenza interna e della concordanza del *Bilancio di Sostenibilità* con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri adottati nella predisposizione del Bilancio stesso.

Criteri di redazione

Abbiamo valutato l'indicazione, riportata nel paragrafo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" del *Bilancio di Sostenibilità*, secondo cui lo stesso, per le sezioni oggetto di verifica, è stato predisposto secondo i principi di rendicontazione proposti dalla Global Reporting Initiative (GRI) e descritti nelle nuove Linee guida GRI -G3 (2006), integrati con i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) per i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder.

La responsabilità dell'affidabilità e della completezza delle informazioni riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* in conformità ai menzionati criteri compete alla Direzione di Acea SpA..

Lavoro svolto

Sulla base dei principi di revisione statuiti a livello internazionale dalla International Federation of Accountants (IFAC), applicabili nella fattispecie (ISAE 3000. Assurance engagement other than audits or reviews of historical information), abbiamo svolto una verifica di portata limitata al fine di garantire un moderato livello di affidabilità su cui basare le nostre conclusioni.

Le procedure di verifica da noi svolte sono state le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel Bilancio d'Esercizio di Acea SpA. e nel Bilancio Consolidato di Acea SpA e delle sue controllate al 31 dicembre 2007. In relazione ai dati e alle informazioni di carattere economico-finanziario non abbiamo svolto ulteriori attività di verifica facendo riferimento a quanto riportato nelle relazioni della società di revisione al Bilancio d'Esercizio e Consolidato emesse in data 11 aprile 2008;

- interviste con i rappresentanti della Direzione e con il personale delle Società del Gruppo al fine di:
 - raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;
 - rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla Funzione responsabile della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;
- svolgimento di procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità* al fine di ottenere una conferma:
 - dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste;
 - dell'efficacia dei processi in atto e della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti;
 - dell'efficacia del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della rilevanza, completezza, comprensibilità e coerenza interna delle informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità*. Tale attività è stata svolta sulla base dei:
 - criteri adottati dalla Direzione di Acea al fine di predisporre il *Bilancio di Sostenibilità*;
 - principi di verifica stabiliti nell'AccountAbility's AA1000 Assurance Standard, lo standard istituito dall'Institute of Social and Ethical Accountability

Conclusioni

Sulla base delle procedure di verifica limitata sopra descritte, le informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* appaiono coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle Linee guida e dai criteri in conformità ai quali è stato predisposto. In particolare i contenuti del Bilancio si ritengono in linea con il livello di applicazione A + previsto dalle GRI Guidelines version 3.0 (G3), ancorché l'indicatori EN1 sia stato rendicontato in allegato alla *Sezione Ambientale*.

Non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate al *Bilancio di Sostenibilità* per renderlo conforme ai criteri richiamati.

Per il miglioramento delle prossime edizioni del rapporto riteniamo utile un maggiore approfondimento nei contenuti, sia qualitativi che quantitativi, della *Sezione Ambientale*, al fine di soddisfare al meglio il principio della Rilevanza e della Completezza delle informazioni.

Roma, 20/11/2008

RGA S.r.l.

Riccardo Giovannini
Amministratore Delegato





› Profilo del Gruppo

Acea: ieri e oggi

La "storia di Acea" si sviluppa nell'arco di circa un secolo: da azienda municipalizzata operativa a Roma si è evoluta nel tempo sino a divenire un'impresa quotata in borsa e di livello nazio-

nale, sia in virtù di un'espansione territoriale sia per il rafforzamento e l'articolazione delle attività industriali.

La storia di Acea

1909 nasce come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata

1937 diventa Azienda Governatoriale Elettricità e Acque (AGEA), con il conferimento del servizio acquedottistico

1945 assume la denominazione di A.C.E.A. - Azienda Comunale Elettricità ed Acque

1964 rileva gli assett della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano

1975 riceve l'incarico dal Comune di Roma per la realizzazione del Piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane

1985 acquisisce il servizio di depurazione delle acque reflue, ponendo le basi per la gestione integrata di tutto il ciclo idrico

1989 assume la gestione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Roma, cambiando la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale

1992 acquisisce la personalità giuridica, conservando la natura di ente strumentale del Comune, con la denominazione di ACEA - Azienda Comunale Energia e Ambiente

1998 dal 1° gennaio Acea inizia a operare in forma di Società per Azioni

1999 si quota in Borsa e acquisisce la configurazione di Gruppo societario

2000 adotta una politica di espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero ed esplora nuovi settori (telefonia)

2001 acquisisce da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana di Roma

2002 si aggiudica la gestione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale e acquisisce la gestione del servizio fognature del Comune di Roma; nel settore energia si crea una joint venture strategica con la belga Electrabel SA

2003 acquisisce, insieme ad altri partner, Tirreno Power. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali

2004 sviluppa la capacità produttiva: AceaElectrabel Produzione acquisisce dai partner iniziative di generazione elettrica. Si aggiudica il servizio di illuminazione pubblica a Napoli. Consolida le gestioni idriche in Toscana

2005 nella filiera energia rafforza ulteriormente la produzione e sviluppa l'attività di vendita, in vista di un loro bilanciamento; nell'idrico integrato concentra l'impegno verso Ambiti Territoriali Ottimali limitrofi

2006 acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, operativa nell'ambito della produzione di energia da rifiuti; potenzia la capacità di vendita di energia e gas (in Puglia e in Toscana); consolida l'attività di gestione del servizio idrico negli Ambiti Territoriali Ottimali toscani

2007 aumenta la capacità di produrre energia elettrica sia da fonti tradizionali sia da fonti rinnovabili. In quest'ultimo ambito avvia un programma di forte potenziamento, in particolare da eolico e fotovoltaico



Oggi Acea è un **gruppo industriale attivo nella filiera idrica** (captazione e distribuzione dell'acqua potabile, raccolta e depurazione delle acque reflue) e **in quella energetica** (generazione, distribuzione e vendita di energia elettrica e

gas; servizio di illuminazione pubblica; termovalorizzazione dei rifiuti urbani).

La composizione del capitale sociale di Acea SpA è al 51% del Comune di Roma (vedi grafico n. 6).

Grafico n. 3 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA

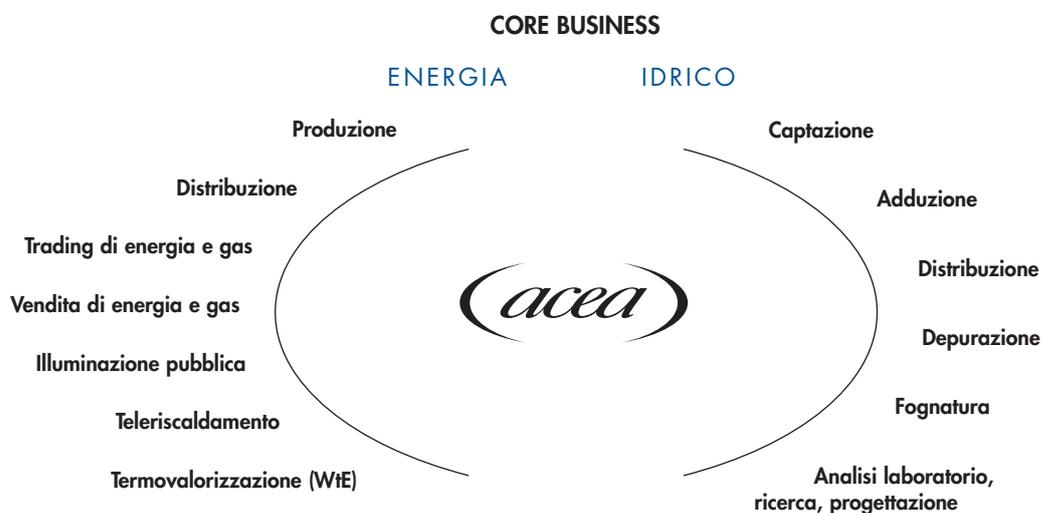
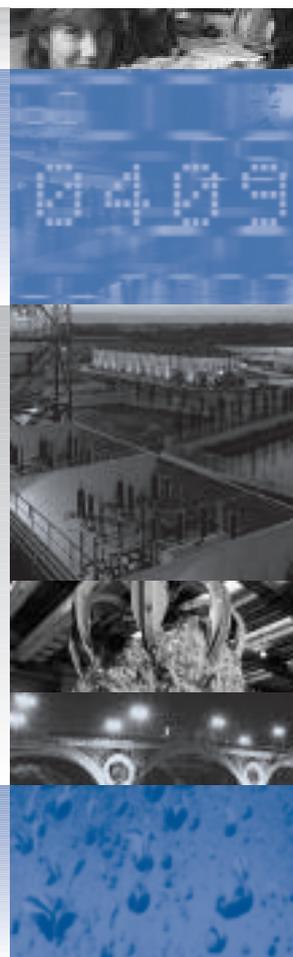


Grafico n. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2007

| | |
|--|------------------|
| personale (numero) | 6.048 (*) |
| ricavi netti (milioni di euro) | 2.583,3 |
| capitalizzazione totale (milioni di euro) | 2.221,1 |
| suddivisa in: | |
| obbligazioni | 309,1 |
| azioni | 1.098,9 |
| finanziamenti a lungo termine | 813,1 |
| totale attivo di bilancio (milioni di euro) | 5.026,3 |
| energia elettrica | |
| generazione: da fonte convenzionale (GWh) (lorda) | 4.476 |
| da fonte rinnovabile (GWh) (lorda) | 267 |
| di cui: eolica (GWh) | 18 |
| idroelettrica (GWh) | 249 |
| distribuzione (GWh) | 11.747 |
| vendita (GWh) | 11.341 |
| clienti (numero) | 1.538.357 |
| waste to energy (WtE) | |
| generazione energia (GWh) | 159 |
| rifiuti termovalorizzati (t) | 178.090 |
| illuminazione pubblica | |
| punti luce gestiti a Roma (numero) | 159.588 |
| acqua (servizio idrico integrato) | |
| acqua potabile erogata (Mm ³) | 676 |
| controlli analitici (numero) | 885.237 |
| depurazione acque reflue (Mm ³) | 804 |
| abitanti serviti: in Italia (milioni) | 8,1 |
| all'estero (milioni) | 5,3 |



(*) Consistenza dei dipendenti al 31/12/2007, per percentuale di consolidamento.

Il Gruppo Acea è costituito dalla capogruppo – Acea SpA – che esercita funzioni di corporate, service, indirizzo e controllo, e da società operative che gestiscono le attività nelle quali si articola il core business (vedi grafici nn. 3 e 5).

Acea opera prevalentemente in Italia, sebbene, nel settore idrico, sia attiva anche all'estero

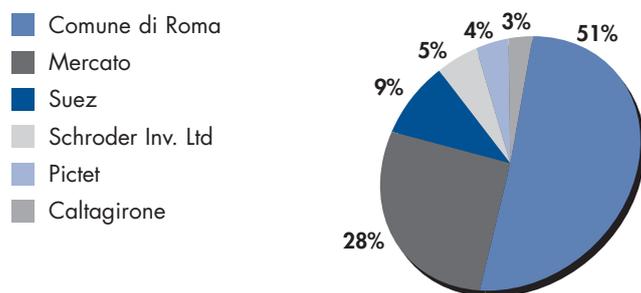
(Honduras, Perù, Colombia, Repubblica Dominicana⁸).

Il grafico n. 5 mostra l'assetto operativo per le principali società del Gruppo al 31 dicembre 2007; nel seguito del capitolo si descrivono sinteticamente anche le funzioni e le attività svolte dalle società ed eventuali modifiche di rilievo intervenute durante l'anno⁹.

Grafico n. 5 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31/12/2007



Grafico n. 6 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31/12/2007¹⁰



Fonte: CONSOB (si evidenziano solo le partecipazioni superiori al 2%).

⁸ Per le attività svolte all'estero – che incidono dello 0,6% sul totale dei ricavi consolidati – si rinvia al fascicolo Schede società Italia-estero.

⁹ Per un immediato confronto con quanto pubblicato nella precedente edizione del Bilancio, si segnala l'aumento della quota di partecipazione in Gori SpA: dal 29% all'attuale 37%. ¹⁰ Per ulteriori informazioni si rinvia alla Sezione Economica.

Attività e funzioni delle principali società del Gruppo

Lo schema seguente illustra le funzioni svolte dalle principali società del Gruppo Acea¹¹, distinte per le due macroaree di business.

Acea SpA:

esercita il ruolo di holding industriale con funzioni di indirizzo e controllo del Gruppo.

Energia

Acea Reti e Servizi Energetici SpA:

dal 2005 cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico, gestisce le attività di progettazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria, coordinando in particolare le iniziative Sanacaldaia e Caldaie Sicure per conto del Comune di Roma; sviluppa l'impiego di fonti rinnovabili; offre servizi energetici **in qualità di E.S.Co.** (Energy Service Company).

Acea Distribuzione SpA:

gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. Gestisce gli impianti di illuminazione pubblica e cimiteriale nel comune di Roma.

Acea Luce SpA:

sviluppa attività di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di impianti di illuminazione pubblica (escluso il comune di Roma).

AceaElectrabel SpA:

gestisce partecipazioni in società o enti italiani operanti nel settore della produzione, vendita e trading di energia elettrica, combustibili o altri vettori energetici. Definisce la pianificazione strategica e le linee guida delle società della joint-venture.

AceaElectrabel Produzione SpA:

sviluppa le attività di produzione di energia elettrica, calore e vapore, impiegando anche fonti primarie rinnovabili.

AceaElectrabel Trading SpA:

svolge attività di consulenza, intermediazione, acquisto e vendita di energia elettrica, gas metano e di altri combustibili o vettori energetici.

AceaElectrabel Elettricità SpA:

svolge attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato di maggior tutela e di salvaguardia di Roma e Formello e di energia elettrica, gas e altri combustibili ai clienti del mercato libero.

AE Elettricità detiene il 49% del capitale di **Elettria SpA**, società operativa nel territorio toscano nella commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori ai clienti del mercato libero e il 49% del capitale di **Elgasud SpA**, società operativa in Puglia e in Basilicata nelle attività di commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori ai clienti del mercato libero.

Nel 2007 AE Elettricità incorpora per fusione AlpEnergie Italia SpA, società che svolge attività di vendita di energia idroelettrica nel segmento dei clienti industriali.

Eblacea SpA:

costituita per acquisire, congiuntamente con Energia Italiana, la terza GenCo ceduta dall'Enel nel quadro delle dismissioni imposte dal Decreto Bersani (D. Lgs. n. 79/99), poi denominata Tirreno Power.

Tirreno Power SpA:

è il quarto operatore nella produzione di energia elettrica in Italia.

¹¹ Nella Sezione Economica, invece, si riporta lo schema dell'intero perimetro di consolidamento.

Ecogena SpA:

nata nel 2007 dalla joint venture tra Astrim e Acea (che detiene una quota di capitale pari al 51%) progetta e realizza impianti di cogenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica ed elettrica) per edifici civili e industriali avvalendosi di soluzioni tecnologicamente avanzate.

TAD Energia Ambiente:

dal 2006 il Gruppo è acquisito al 100% da Acea SpA, svolge attività di produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e opera nell'ambito dei servizi ambientali. Gestisce, tramite le società **Terni En.A. SpA**, **EALL Srl**, **SAO SpA** ed **Enercombustibili Srl**, due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di trattamento dei rifiuti e annessa discarica a Orvieto e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone).

Nel 2007 Acea acquisisce il controllo al 57% di **Aquaser Srl**, società attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi di depurazione.

Idrico

Acea Ato 2 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio). Il SII – servizio idrico integrato – comprende le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, la gestione fognature e la depurazione reflui. Acea Ato 2, oltre a curare gli impianti e il loro potenziamento, protegge e monitora le fonti di approvvigionamento idrico potabile, gestisce fontane monumentali, fontanelle, bocche antincendio e il servizio di innaffiamento.

Acea Ato 5 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 Comuni).

Ombrone SpA:

detiene quote di partecipazione in **Acquedotto del Fiora SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 – Ombrone, in Toscana, che serve 56 Comuni.

Sarnese Vesuviano Srl:

nel 2007 incrementa la quota di partecipazione in **Gori SpA** (dal 29% al 37%), società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Sarnese Vesuviano, in Campania, che serve 76 Comuni.

Acque Blu Arno Basso SpA (Abab):

detiene quote di partecipazione in **Acque SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Basso Valdarno, in Toscana, che serve 57 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.

Acque Blu Fiorentine SpA:

detiene quote di partecipazione in **Publiacqua SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che serve 49 Comuni.

Gruppo Sigesa:

acquisito al 100% da Acea nel 2006, detiene la totalità del capitale azionario di **Crea SpA** tramite la quale controlla numerosi gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti territoriali di Lucca, Perugia, Rieti e Benevento.

Umbra Acque SpA:

partecipata al 40% da Acea SpA, è affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO Umbria 1, che serve 38 Comuni.

Laboratori SpA:

svolge servizi di laboratorio, ricerca e sviluppo, studi e consulenze, ingegneria (progettazione e direzione lavori) prioritariamente in area idrico ambientale, per società del Gruppo Acea e per il mercato esterno; offre supporto tecnico e scientifico allo sviluppo del Gruppo nel mercato nazionale e internazionale.

Evoluzione

I processi di acquisizione societaria e le conseguenti modifiche della struttura organizzativa del Gruppo (vedi box seguente) sono in linea con gli obiettivi previsti nel nuovo piano strate-

gico (2008-2012) (vedi pag. 29) e rispondono alla necessità di ottimizzare i processi gestionali a presidio dei business aziendali.

Box - I cambiamenti significativi nella struttura organizzativa: acquisizioni, joint venture e sviluppo dei business

Energia

- è stata completata la costruzione della Centrale termoelettrica di Leini (Torino);
- è entrata in esercizio la Centrale termoelettrica Roselectra di Rosignano (Livorno).

Fotovoltaico:

- è stato dato avvio alle attività del settore "fotovoltaico" che si svilupperanno nei prossimi anni;
- è stato intrapreso un progetto di copertura di 40 cabine primarie di Acea Distribuzione;
- è stato sottoscritto un contratto per la realizzazione di un impianto fotovoltaico da 420 kW presso lo stabilimento della società Terni EnA, in Umbria.

Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica):

- è stata costituita la società Ecogena SpA, attiva nella realizzazione di impianti di cogenerazione ad alto rendimento.

Eolico:

- sono entrati in esercizio due parchi eolici costruiti nella provincia di Isernia;
- AceaElectrabel Produzione SpA ha dato seguito alle attività propeedeutiche allo sviluppo dei progetti di due parchi eolici in Campania.

Termovalorizzazione:

- è stato autorizzato il potenziamento dell'impianto di termovalorizza-

zione di combustibile da rifiuti (CDR) e recupero energetico di San Vitore del Lazio (Frosinone);

- Acea SpA ha acquisito il controllo di Aquaser Srl (57% del capitale sociale), attiva nello smaltimento dei fanghi da depurazione e operativa in sinergia con TAD Energia Ambiente.

Qualità dell'Aria:

- è stata trasferita ad Atac SpA l'attività relativa al controllo dei gas di scarico dei veicoli a quattro e a due ruote "Bollino Blu".

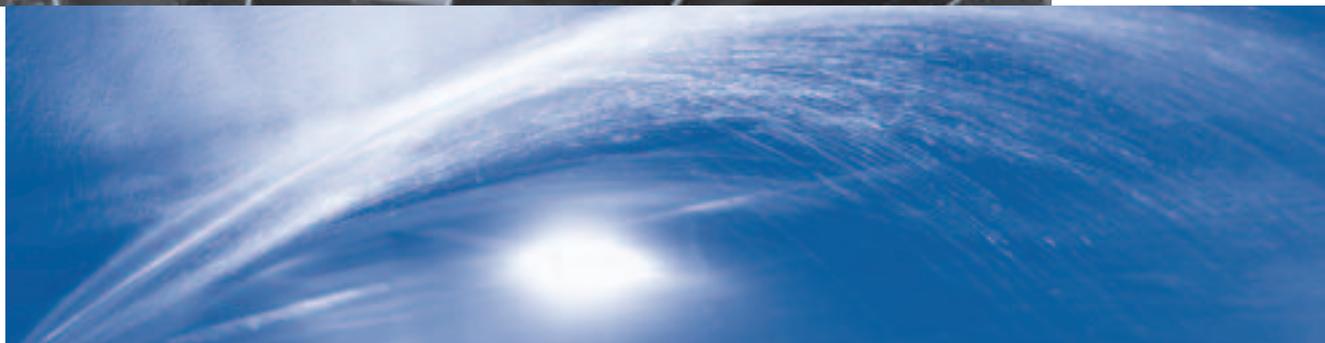
Idrico

Lazio - Campania:

- Acea Ato 2 ha acquisito la gestione del servizio idrico integrato in ulteriori comuni (per un totale di 74 al 31.12.2007);
- Acea SpA ha incrementato la propria quota di partecipazione (al 37%) nella società Gori SpA che gestisce il SII nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano (Campania).

Toscana - Umbria:

- sono state poste le basi per la eventuale costituzione di un gestore unico negli ATO toscani;
- Acea si è aggiudicata la gara indetta (prima della moratoria introdotta con l'allegato alla Finanziaria 2008) dall'Autorità d'Ambito dell'ATO 1 Perugia per la scelta del socio privato industriale di minoranza della società Umbra Acque SpA, a decorrere dal 1° gennaio 2008.



I mercati di riferimento

Il 2007 si è caratterizzato per importanti eventi nei settori di business nei quali il Gruppo Acea è operativo: dalla piena liberalizzazione della vendita, nel mercato dell'energia elettrica, al

blocco degli affidamenti delle concessioni per il settore idrico. I box seguenti sintetizzano la situazione nei due mercati di riferimento.

Box - Energia

Il settore dell'energia elettrica è suddiviso in diverse filiere industriali. Alcune di queste sono completamente liberalizzate e sia l'offerta (le industrie energetiche) che la domanda (l'universo dei clienti) si confrontano sulla base delle **leggi di mercato**, in parte regolamentate per garantire la trasparenza e il buon andamento delle attività economiche.

Le altre attività, per esigenze fondamentali di tutela della collettività, sono sottoposte ad un più stringente intervento delle **autorità pubbliche nazionali e di settore**, come l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), che ne disciplinano le fasi e le caratteristiche salienti. Sono definite, ad esempio, attività regolamentate quelle di **trasmissione** e di **distribuzione**.

Tra le attività liberalizzate sono invece ascrivibili **la produzione e la vendita**. Gli scambi commerciali tra produttori, grossisti e venditori al dettaglio avvengono prevalentemente nell'ambito della **Borsa dell'Energia** (IPEX – *Italian Power Exchange*), al cui funzionamento presiede il Gestore del Mercato Elettrico (GME), che garantisce il rispetto dei criteri di neutralità, trasparenza, obiettività e concorrenza tra i produttori.

La produzione di energia in Italia¹², nel 2007, a fronte di un aumento dello 0,7% della domanda, è riuscita a coprire l'86,5% del fabbisogno nazionale (per il 72,3% con energia termoelettrica, per l'11,3% con fonti idroelettriche e per il 2,9% con produzione geotermica e da altre fonti rinnovabili) e per la quota rimanente si è fatto ricorso all'importa-

zione dall'estero. Da rilevare, a parte la diminuzione della produzione idroelettrica (condizionata dalle condizioni climatiche dell'anno), un incremento di tutte le fonti di produzione e, in particolare, del comparto eolico (+40,7%).

Per quanto concerne l'attività di vendita, inoltre, il **1° luglio del 2007** si è completato il percorso verso la piena liberalizzazione. A partire da tale data, infatti, anche i *clienti domestici* possono scegliere, volendo, il proprio fornitore di elettricità su tutto il territorio nazionale, senza alcun vincolo, al pari dei grandi consumatori energetici (grandi imprese e pubbliche amministrazioni) e degli operatori commerciali più piccoli, per i quali già da tempo erano stati resi disponibili i benefici del ricorso al libero mercato.

I primi dati disponibili, nonostante il breve tempo trascorso dalla liberalizzazione, offrono già indicazioni significative circa la nuova conformazione che sta assumendo il mercato (per approfondimenti vedi anche *Sezione Economica*). Bisognerà analizzare con attenzione, per quanto riguarda il lato della domanda, le **quantità** di energia commercializzate per i clienti liberi e "tutelati" e i passaggi che questi stanno compiendo da un tipo di mercato all'altro (**switching**). Dal lato dell'offerta le imprese energetiche si confrontano lanciando sul mercato le loro **proposte e offerte commerciali** (offerte a prezzo fisso, forniture integrate energia e gas, energia da fonti rinnovabili, offerte con sconti).

Box - Idrico

Il comparto idrico presenta differenze profonde rispetto al settore energetico. Per tale servizio, che costituisce un monopolio naturale, non è infatti prevista la possibilità per gli utenti di scegliere tra più operatori e le tariffe pagate da questi sono determinate dalle Autorità d'Ambito secondo criteri prestabiliti.

Nel 2007 il disegno generale avviato nel 1994 con la legge Galli (L. n. 36/94), tesa a innestare criteri industriali di efficienza nella gestione dei servizi idrici, mediante processi di formazione di gestioni unitarie a livello di Ambito Territoriale Ottimale (ATO) e di selezione con gara degli operatori più preparati, ha subito un arresto, poiché è stato imposto per legge il blocco degli affidamenti delle concessioni per un anno (la cosiddetta "**moratoria sull'acqua**").

Recenti studi pubblicati da Istat e Utilitatis rilevano comunque i notevoli progressi compiuti nel settore verso l'obiettivo indicato dalla legge Galli (e dal successivo D. Lgs. n. 152/2006, parte III): la razionalizzazione delle gestioni, con il superamento di una precedente eccessiva fram-

mentazione delle gestioni locali a favore di più efficienti aggregazioni industriali. Al 2007 infatti, secondo l'Istat, la popolazione italiana servita da **gestori specializzati** per il servizio di acqua potabile è salita all'85,7% mentre è diminuita al 14,3% la popolazione gestita direttamente dai Comuni e, nell'arco degli ultimi 8 anni, il numero dei gestori si è ridotto di circa la metà.

Contestualmente, il livello di investimenti in infrastrutture e migliorie per le varie fasi del servizio (approvvigionamento, potabilizzazione, distribuzione e finale raccolta e smaltimento della acque reflue) è notevolmente aumentato: il **Blue Book 2007**, (si veda il sito www.utilitatis.org), che ha studiato 96 Piani d'Ambito sui 99 approvati, attesta che per i prossimi 30 anni sono previsti impegni di spesa per oltre 61 miliardi di euro in tutto il paese, in buona parte finanziati tramite le tariffe medie, delle quali è previsto il progressivo aumento (+26,9% al 2020) che, tuttavia, manterrà il costo finale dell'acqua in Italia ancora molto al di sotto della media UE.

¹² Terna, *Rapporto mensile sul sistema elettrico (Dicembre 2007)*.



› Strategia e analisi

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

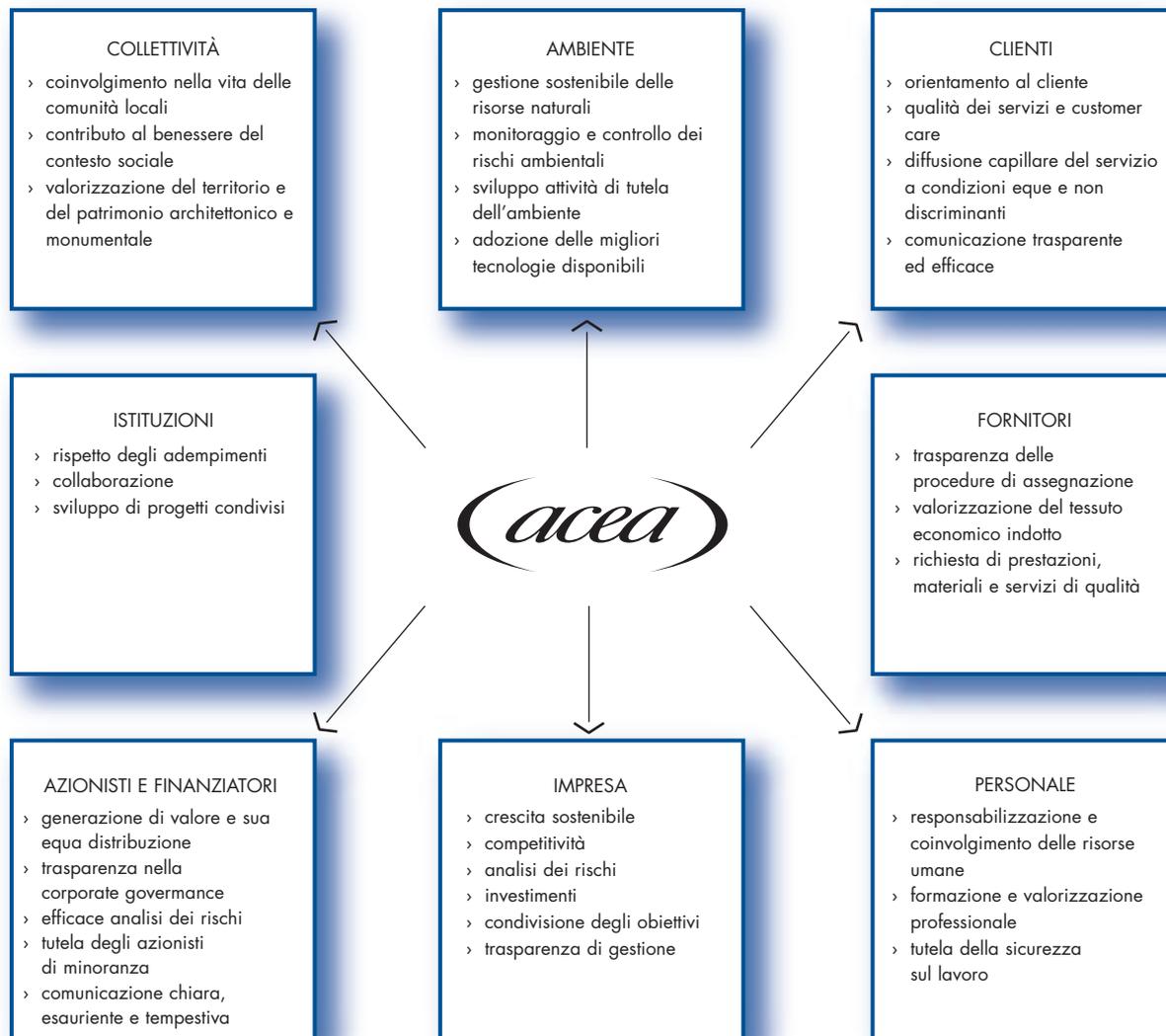
L'operato di Acea ha valenze che si snodano, tipicamente, lungo i tre assi della sostenibilità e il Gruppo intende coniugare:

- la **responsabilità economica**, che si esplica, tra l'altro, in uno sviluppo industriale dell'**impresa** durevole e sostenibile, in grado di garantire creazione di valore per **azionisti** e **finanziatori**, ma anche stabilità per i **dipendenti** e partecipazione alle positive dinamiche di crescita per i **fornitori**;
- la **responsabilità sociale**, volta a garantire ai dipendenti sicurezza sul lavoro e valorizzazione delle competenze, ai **clienti** l'accessibilità a servizi di elevato livello qualitativo, così come a fornire un contributo al benessere della **collettività**, tramite il coinvolgimento nella vita delle comunità locali, e a realizzare una positiva e trasparente interazione con le **istituzioni**;
- la **responsabilità ambientale**, finalizzata alla riduzione dei consumi di risorse naturali e al contenimento degli impatti sull'**ambiente**, con la piena consapevolezza di quanto l'ambiente naturale sia patrimonio dell'umanità.

I **principi di riferimento** del Gruppo Acea sono espressi nei suoi **codici valoriali**: la *Missione del Gruppo*, la *Politica Ambientale*, la *Carta dei Valori*, il *Codice Etico degli Appalti*, il *Codice Etico*, la *Politica della Qualità* e la *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro*¹³. Tali codici intendono contribuire a regolare il comportamento delle persone, a qualunque titolo operanti nel Gruppo, e **integrano il concetto di sostenibilità all'interno delle dinamiche che presidono allo sviluppo dell'impresa**. Il grafico n. 7 illustra il sistema di valori Acea nei confronti dei suoi stakeholder, secondo principi presenti nei codici valoriali.

¹³ I testi integrali dei codici valoriali – Missione del Gruppo Acea (1998), Politica Ambientale (1998), Carta dei Valori (2001), Codice Etico degli Appalti (2003), Codice Etico (2004), Politica della Qualità (introdotta nel 1999 e, dal 2005, regolarmente aggiornata, poiché Acea SpA è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000) e Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (2006) – sono disponibili nell'intranet aziendale e, in parte, nel sito www.aceaspa.it. Per la loro gestione e diffusione è attivo dal 2003 un Comitato etico aziendale. Il Codice Etico, approvato nel 2004, riprende i principi della Carta, integrandoli con il principio di concorrenza che tiene conto della progressiva liberalizzazione dei mercati. La portata innovativa del Codice risiede nella puntualità con cui vengono individuate le singole fattispecie di comportamento alle quali viene riconosciuto o negato un valore etico positivo. Il Codice recepisce inoltre la sezione del Codice Etico degli Appalti che disciplina il comportamento del personale dedicato agli approvigionamenti.

Grafico n. 7 – IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER



Nel corso del tempo Acea non solo ha "codificato" un sistema valoriale di riferimento ma si è dotata di **strumenti coerenti con una gestione d'impresa sostenibile** e con un atteggiamento di responsabilità nei confronti dei portatori d'interesse (vedi tabella n. 2).

Ad integrazione di quanto si è voluto rappre-

sentare in tabella n. 2 si tenga presente che diversi strumenti vengono sottoposti a regolare verifica e aggiornamento (come le politiche correlate a procedure e sistemi di gestione certificati, ad esempio la Politica della Qualità, parte integrante del Manuale della Qualità di Acea SpA), altri vengono progressivamente imple-

mentati (ad esempio ogni anno il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 viene adottato da nuove società del Gruppo), altri strumenti ancora, rilevanti per la sostenibilità d'impresa, sono tipicamente di corporate governance, quali la costituzione di Unità come Investor Relations, Risk control, Presidio customer care, Protezione aziendale). Dal 2003 la responsabilità del monitoraggio degli impatti sociali e ambientali dell'impresa fa capo al Presidente di Acea SpA.

Acea, inoltre, da tempo si confronta con la progressiva diffusione ed evoluzione dei temi legati alla sostenibilità e alla responsabilità sociale d'impresa (RSI), rappresentata anche dalle posizioni assunte a livello governativo, che recepiscono indicazioni europee, dalle analisi svolte da osservatori ed enti di ricerca, nonché dal recente configurarsi di luoghi d'incontro tra imprese (reti, network) che scelgono di condividere le esperienze fatte, contribuendo a delineare i tratti di una nuova cultura d'impresa.

Tabella n. 2 – GLI STRUMENTI ACEA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| REGOLE E VALORI | Carta dei servizi | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Missione aziendale/Politica ambientale | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Ragolamento tutela dignità uomini e donne | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Politica della qualità | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Codice di Autodisciplina | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Carta dei Valori | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Comitato Etico | | | | | | ● | ● | ● | ● |
| | Codice Etico degli Appalti | | | | | | ● | ● | ● | ● |
| | Modello di organizzazione, gestione e controllo (D. Lgs. n. 231/01) | | | | | | | ● | ● | ● |
| | Codice Etico | | | | | | | ● | ● | ● |
| Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro e Politica per la sicurezza | | | | | | | | ● | ● | ● |
| REPORTING | Bilancio Sociale (BS) e Rapporto Ambientale (RA) | ● | ● | ● | ● | ● | | | | |
| | Internalizzazione attività di reporting | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Bilancio di Sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI; dal 2006 GRI-G3) | | | | | ● | ● | ● | ● | ● |
| ASCOLTO | Customer satisfaction | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Sessioni di ascolto stakeholder | | | ● | ● | ● | ● | | ● | |
| | Sondaggio Carta Valori | | | | | ● | ● | | | |
| | Ascolto on line | | | | | ● | ● | ● | ● | ● |
| ADESIONI E RATING | Adesione a WEC | | | | | | | ● | ● | ● |
| | Adesione al CSR manager network | | | | | | | | ● | ● |
| | Adesione al Global Compact | | | | | | | | | ● |
| | Rating di sostenibilità | | | | | ● | ● | ● | ● | ● |

La sostenibilità: la voce delle istituzioni pubbliche

Per indicare un punto di riferimento in materia di sostenibilità basti questa breve citazione dai *Principi guida nazionali per lo Sviluppo Sostenibile - contributo italiano alla strategia europea*, giugno 2007, elaborati dal Dipartimento per il coordinamento delle politiche comunitarie della Presidenza del Consiglio dei Ministri: «In tale contesto il governo è impegnato nella promozione di una nuova cultura e consapevolezza nell'assunzione di comportamenti socialmente responsabili da parte delle imprese».

Le **parole chiave** della sostenibilità, le più ricorrenti nei documenti pubblici sono: *responsabilità sociale, strategia di sviluppo sostenibile, globalizzazione, tutela ambientale, cambiamento*

climatico, efficienza energetica ed energia rinnovabile.

L'insieme delle posizioni assunte dalle istituzioni internazionali e nazionali su questi temi rappresentano la cornice di riferimento del mondo politico-istituzionale, in rapporto alla quale devono essere inquadrati e valutati le strategie imprenditoriali di Acea e gli aspetti gestionali conseguenti.

A tale proposito riportiamo una sintesi delle più importanti risoluzioni adottate nel corso del 2007 nei **principali consessi internazionali e le correlate decisioni maturate in sede nazionale**, evidenziandone gli aspetti rilevanti per il generale contesto della sostenibilità.

Box - La sostenibilità nelle posizioni internazionali 2007

ONU IPCC – nel corso del 2007 l'Intergovernmental Panel on Climate Change, organismo ufficiale di informazione scientifica per le deliberazioni delle Convenzioni ONU sui cambiamenti climatici, composto da oltre 800 scienziati di tutto il mondo, ha prodotto, dopo sei anni di lavoro, il **rapporto finale sul cambiamento climatico**. Tale studio, con il quale si prende atto dei cambiamenti climatici in corso e dell'alta probabilità che siano correlati alle attività umane, è alla base delle consultazioni svoltesi al vertice mondiale sul clima di Bali (dicembre 2007).

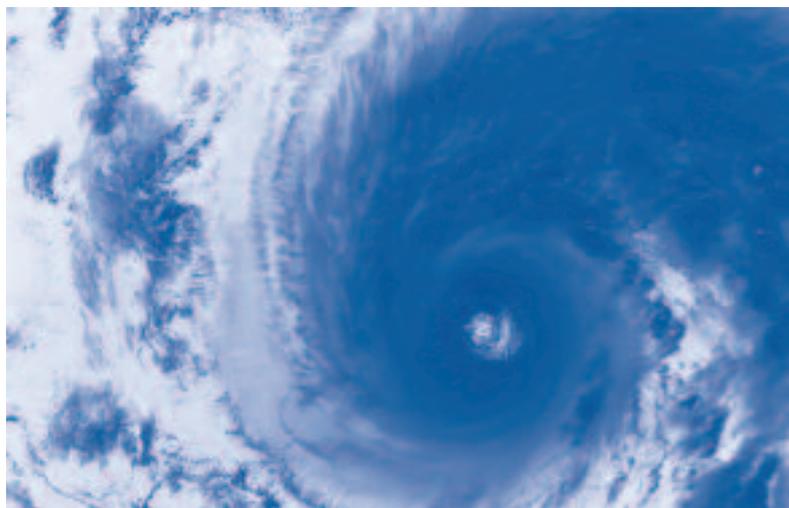
Il Trattato di Lisbona – sul finire del 2007 l'approvazione del **Trattato di Lisbona**, che modifica i precedenti trattati comunitari elaborando una visione aggiornata e adeguata delle istituzioni europee, **conferma** tra le ragioni costitutive dell'Europa unita l'**impegno per lo sviluppo sostenibile**, perseguito attraverso la tutela ambientale, un'economia di mercato competitiva che mira alla piena occupazione e al progresso sociale, scientifico e tecnologico, alla coesione e solidarietà tra Stati membri, alla solidarietà tra generazioni.

Dichiarazioni della UE sulla globalizzazione – il Consiglio Europeo ha elaborato una "**dichiarazione sulla globalizzazione**" che riconosce i **benefici diffusi** legati al processo di interazione mondiale di persone, beni e servizi, e pone in evidenza le **sfide connesse** in campo economico, sociale, ambientale, dell'energia e della sicurezza.

Relazione sulla Strategia di Sviluppo Sostenibile (SSS) – con tale relazione la **Commissione Europea** ha illustrato i **progressi compiuti** nelle politiche, a livello comunitario e di singoli Stati membri, in riferimento alle **sette sfide principali** che l'Unione si è data per perseguire lo sviluppo sostenibile: cambiamenti climatici ed energia pulita, trasporto sostenibile, consumo e produzione sostenibile, risorse naturali, sanità pubblica, inclusione sociale. Sostanziali sviluppi, con piena convergenza di intenti tra i diversi soggetti coinvolti (istituzionali, civili ed economici), si sono ottenuti per quanto riguarda le politiche su cambiamenti climatici ed energia sostenibile.

G8 di Heiligendamm – La **dichiarazione finale del G8**, tenutosi nel giugno 2007, intitolata **Crescita e responsabilità nell'economia mondiale** richiama l'attenzione sulla dimensione sociale della globalizzazione, prospettando la strategia della responsabilità sociale delle imprese come strumento per garantire la sostenibilità dello sviluppo. Il G8 dichiara quindi il proprio impegno verso il perseguimento dei principi della RSI, facendo riferimento alla dichiarazione tripartita dell'ILO, alle linee guida dell'Ocse per le imprese multinazionali e al Global Compact dell'Onu.

Una Politica Energetica per l'Europa (PEE) – Nel quadro della creazione di una **politica energetica per l'Europa**, il Consiglio Europeo ha adottato nel mese di marzo un piano d'azione globale in materia di energia per il periodo 2007-2009. Gli obiettivi sono: aumentare la sicurezza dell'approvvigionamento; garantire la competitività delle economie europee e la disponibilità di energia a prezzi accessibili; promuovere la sostenibilità ambientale e lottare contro i cambiamenti climatici.



Le iniziative del Ministero della solidarietà sociale – nel 2007 il Ministero della Solidarietà sociale ha organizzato incontri volti a rilanciare il tema della responsabilità sociale d'impresa. Tra questi la prima riunione del Tavolo interministeriale sulla responsabilità sociale delle imprese cui hanno preso parte rappresentanti dei Dipartimenti e dei Ministeri competenti sui temi dell'innovazione nell'amministrazione, delle pari opportunità, della politica estera, dello sviluppo economico, della salute e del lavoro.

L'Italia e gli obiettivi energetici europei – Il governo ha espresso la propria posizione sugli obiettivi di efficienza energetica, rinnovabili e riduzione dei gas serra individuati dall'Unione Europea nonché sui temi di governance necessari alla loro implementazione. Le considerazioni italiane, in risposta al piano d'azione europeo sull'energia, sono state elaborate in un documento (position paper) consegnato alla Commissione. Rilevante è la parte del rapporto che riguarda la situazione del-

l'Italia e il potenziale massimo teorico al 2020, circa 21 milioni di TEP, per ognuna delle diverse fonti di energia rinnovabili.

Strategia di Lisbona e Strategia per lo sviluppo sostenibile – L'Italia ha prodotto alcuni Rapporti sullo stato di attuazione nel nostro paese delle due più rilevanti strategie comunitarie, quella di Lisbona e quella per lo sviluppo sostenibile. I documenti raccolgono e ordinano le azioni compiute dal governo, le iniziative e le riforme necessarie per raggiungere gli obiettivi fissati dai relativi piani strategici europei.

Finanziaria 2008 – con la legge finanziaria per il 2008 (legge 244/2007) viene istituito un Fondo per la diffusione della cultura e delle politiche per la responsabilità sociale d'impresa, per la promozione, l'innovazione, e il sostegno delle politiche di responsabilità sociale. La finanziaria del 2007 (legge 296/2006) aveva già istituito il Fondo per lo sviluppo sostenibile e il Fondo rotativo per l'attuazione del Protocollo di Kyoto.

Box - La responsabilità sociale delle imprese in Italia

L'assunzione di responsabilità delle aziende italiane verso le tematiche della sostenibilità socio-ambientale risulta in costante crescita ed evoluzione: lo afferma il terzo rapporto nazionale sull'impegno sociale delle aziende italiane, diffuso nel 2008¹⁴. La ricerca, ideata da Errepi Comunicazione e svolta da SWG tramite interviste rivolte ad un campione di 800 aziende con oltre 100 dipendenti, rende pubbliche alcune significative evidenze: nonostante il calo dei consumi e il rallentamento del sistema economico, i soggetti del mondo produttivo italiano, in risposta agli stimoli che emergono dalla crisi, continuano ad impegnarsi a favore del sociale, dell'ambiente, della cultura e del territorio, sia in termini quantitativi che qualitativi. Nel 2007 oltre il 65% delle imprese con più di 100 dipendenti ha realizzato iniziative di responsabilità sociale d'impresa, con una crescita globale del valore degli inve-

stimenti: da 845 milioni di euro nel 2003 a 951 milioni di euro nel 2007. L'importo medio pro capite di tali investimenti è salito dai 110 mila euro del 2001 ai 169 mila euro del 2007, con un incremento di oltre il 50%. È inoltre rilevante l'evoluzione dell'approccio delle imprese alla sostenibilità: nel 2004 oltre il 70% delle aziende si limitava a erogare un contributo economico per la realizzazione di progetti sociali, oggi tale forma di impegno si è notevolmente ridotta a favore di un ruolo attivo sia nell'ideare che nel realizzare progetti di sostenibilità. Infine, è da notare che circa la metà delle imprese intervistate ha adottato un Codice etico, un'impresa su tre redige un report sociale e prevede una figura professionale interna dedicata alla responsabilità sociale d'impresa e oltre i 3/4 delle aziende auspicano un confronto sui temi dell'impegno sociale con le istituzioni.

La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

Per proseguire in un **percorso consapevole sui temi della responsabilità sociale d'impresa** e dello sviluppo sostenibile, Acea ritiene necessarie e opportune le occasioni di confronto con diversi e qualificati interlocutori.

In tali occasioni è infatti possibile riesaminare il concetto di responsabilità d'impresa e le applicazioni strategiche con cui realizzarla, grazie al dibattito in corso in ambito accademico e istituzionale e grazie anche allo scambio di esperienze con altre aziende, organizzazioni e rappresentanze di stakeholder.

Un'altra forma di condivisione della RSI è anche

quella che si sviluppa con la società civile e le istituzioni culturali; ad esempio, Acea nel 2007 ha interagito con le scuole e con la cittadinanza sui temi ambientali, realizzato convegni, eventi ed interventi didattici su efficienza energetica e risparmio idrico in una prospettiva di gestione responsabile delle risorse e di sviluppo sostenibile.

Nel corso dell'anno si sono riproposte occasioni di incontro con altre aziende e con istituzioni pubbliche sui temi della responsabilità etica d'impresa, grazie alla partecipazione di Acea a *network* dedicati (come il CSR Manager

¹⁴ L'impegno sociale delle aziende in Italia, III Rapporto d'indagine 2008, ERREPI Comunicazione - Tomorrow SWG (www.errepicomunicazione.it).

Network attivato dall'Università Cattolica di Milano) e a *seminari-giornate di studio* (come la giornata organizzata dal Ministero della Solidarietà sociale per approfondire lo stato dell'arte della responsabilità sociale d'impresa e indicare prospettive di sviluppo). Tra questi incontri sono da segnalare la presentazione, a Roma nel marzo 2007, delle nuove *Linee guida GRI-G3* per la rendicontazione di sostenibilità e il workshop, in dicembre, promosso dal *laboratorio CSR dell'università LUISS* e dal *Global Compact Network Italia*, sull'omonima iniziativa di cittadinanza d'impresa, ideata nel 1999 dall'allora Segretario Generale delle Nazioni Unite

Kofi Annan, che per Acea è stata occasione di scambi di esperienze e pratiche finalizzate ad una più compiuta adesione ai principi del Global Compact sottoscritti nell'aprile del 2007 (vedi box dedicato).

Con all'adesione al Global Compact Acea ha voluto confermare e rafforzare il proprio impegno di impresa socialmente responsabile e, in ottemperanza ai requisiti formali richiesti per le comunicazioni sui progressi raggiunti (COP), sta provvedendo all'integrazione delle informazioni già comunicate tramite il *Bilancio di Sostenibilità*.

Box - L'adesione di Acea al Global Compact

Con una comunicazione del Presidente di Acea, indirizzata al Segretario Generale ONU, Ban Ki-Moon, nell'aprile 2007 **Acea ha aderito al Global Compact**, iniziativa internazionale di responsabilità d'impresa ispirata a **10 principi universali** relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e condotta etica d'azienda (vedi il sito www.globalcompactitalia.org). Il "*Patto Globale*", come fa intendere il suo stesso nome, è stato progettato allo scopo di far **convergere** le attività di **imprese, governi e agenzie pubbliche internazionali, organizzazioni sindacali e società civi-**

le verso un comune sostegno a politiche multistakeholder di cittadinanza responsabile.

L'impegno per un'impresa che aderisce volontariamente all'iniziativa, come ha fatto Acea, si traduce nel perseguimento e nel rispetto dei 10 principi del Global Compact, attraverso la loro integrazione nella cultura e nella pratica quotidiana dell'azienda. Per documentare tale impegno, infine, è richiesto all'azienda di rendicontare, con regolarità, i passi compiuti in tale direzione (comunicazioni sui progressi - COP).

Le strategie e gli obiettivi

A novembre 2007 il Consiglio di Amministrazione di Acea ha approvato il **nuovo Piano economico-finanziario del Gruppo, valido per il periodo 2008-2012**¹⁵.

Il piano esplicita gli obiettivi nelle aree di busi-

ness - gestioni idriche, reti e mercato dell'energia (inclusa vendita di gas), termovalorizzazione.

Il business plan è redatto secondo i principi contabili internazionali IAS/IFRS e tiene conto delle variazioni di perimetro del Gruppo.

Box - Il Piano strategico Acea 2008-2012

| area di business | strategia |
|--|---|
| gestioni idriche (servizio idrico integrato) | <ul style="list-style-type: none"> • consolidamento della posizione di leader nel settore idrico nazionale • rafforzamento delle attività di gestione in ATO contigui a quelli attualmente gestiti (Lazio, Campania, Umbria e Toscana) anche attraverso l'acquisizione di società che operano nel settore |
| reti: distribuzione elettrica e illuminazione pubblica | <ul style="list-style-type: none"> • miglioramento della qualità del servizio • miglioramento dell'efficienza operativa |
| mercato: generazione e vendita di energia elettrica e di gas | <ul style="list-style-type: none"> • incremento della capacità di generazione elettrica, anche da fonti rinnovabili • bilanciamento tra produzione e vendita di energia • incremento della vendita nel settore del gas |
| termovalorizzazione di rifiuti: generazione di energia elettrica | <ul style="list-style-type: none"> • potenziamento degli impianti esistenti e costruzione di nuovi impianti |

¹⁵ Vedi anche Sezione Economica.

Di seguito si illustrano gli **obiettivi di sostenibilità** del Gruppo in uno schema che evidenzia le sfide, le prospettive di crescita e le azioni intraprese¹⁶, con l'indicazione del relativo livello di implementazione.

Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano strategico, sono definiti in collaborazione con i responsabili delle Funzioni coinvolte e approvati dall'Amministratore Delegato.

Gli obiettivi di sostenibilità 2007

Gli obiettivi di sostenibilità, schematizzati nel seguito, vengono elaborati tenendo conto della evoluzione delle strategie del Gruppo. Essi sono stati completamente riformulati rispetto a quanto pubblicato nelle precedenti edizioni del report, poiché si è scelto di presentarli mettendoli in

relazione agli interessi degli stakeholder, in forma più semplice e sintetica. Le informazioni relative alle azioni svolte nel 2007, accennate in tabella, vengono ampiamente trattate nelle *Sezioni* economica, sociale e ambientale del documento.



Obiettivo raggiunto parzialmente



Obiettivo raggiunto



Obiettivo non raggiunto

| Sfide | Obiettivi | Principali azioni 2007 | Raggiungimento |
|--|---|--|----------------|
| Azionisti | | | |
| Mantenere un vantaggio competitivo nei mercati di riferimento | Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico | Aggiudicata la gara per l'affidamento del SII nell'ATO 1 Perugia. Dopo l'emanazione del d.l. n. 159/2007, art. 26 ter, che ha bloccato le gare per l'affidamento di nuovi ATO, Acea ha consolidato la propria presenza negli ATO già acquisiti | 😊 |
| | Sviluppare la capacità di generazione di energia elettrica, per bilanciare produzione e vendita elettrica | Entrate in esercizio due nuove Centrali produttive (Leini e Rosignano) | 😄 |
| | Modernizzare reti e impianti di illuminazione pubblica, migliorandone l'efficienza | Ammodernati 2.772 punti luce (+79% rispetto al 2006) | 😊 |
| | Crescita nel business della termovalorizzazione (combustibile da rifiuti - CDR) | Ottenute le autorizzazioni per l'ampliamento degli impianti di termovalorizzazione di San Vittore (da 10 a 30 MW) | 😊 |
| | Sviluppo dell'attività di vendita del gas | Venduti nel 2007 1.124 MSm ³ (+70% rispetto al 2006) | 😊 |
| Mantenere il sistema di governance ai massimi livelli di trasparenza e correttezza | Promuovere l'evoluzione del governo d'impresa | Nel corso del 2007, a seguito della scadenza del mandato, è stato rinnovato il CdA della capogruppo (Presidente, AD e altri 7 Consiglieri) e sono stati rinnovati gli incarichi dei membri dei Comitati di gestione, assicurando continuità e il regolare svolgimento delle funzioni di governance | 😄 |
| | Presidiare la comunicazione rivolta ad azionisti e comunità finanziaria, tramite una funzione dedicata | La Funzione Investor Relations ha regolarmente presidiato la comunicazione ad azionisti e comunità finanziaria (incontri, presentazioni ecc.); molte informazioni sono disponibili on line, nel sito web aziendale, sezione Azionisti, in costante aggiornamento | 😄 |

¹⁶ Gli obiettivi presentati in questa sede, pertanto, non possono venire rappresentati da "dati quantitativi", ma la descrizione più puntuale delle azioni compiute per la loro attuazione si trova nelle tre Sezioni (economica, sociale e ambientale) del Bilancio di Sostenibilità che illustrano le performance del Gruppo. Ad esse dunque si rinvia, in ogni caso, per maggiore completezza, anche quando non espressamente indicato nelle colonne degli obiettivi.

| Sfide | Obiettivi | Principali azioni 2007 | Raggiungimento |
|---|--|---|----------------|
| Clienti e collettività | | | |
| Rispondere alle crescenti attese dei clienti, in termini di qualità distintiva dei servizi erogati e di customer care, nel rispetto del principio di economicità | Promuovere la qualità dei servizi erogati: elettrico, idrico integrato e di illuminazione pubblica | Proseguito il programma di razionalizzazione e potenziamento delle reti AT, MT e BT nel territorio romano | 😊 |
| | | Proseguita l'installazione di contatori digitali (oltre 880.000 attivi al 31/12/2007) | 😊 |
| | | Avviato un piano di ammodernamento degli impianti di illuminazione delle ville monumentali di Roma | 😞 |
| | | Ultimato il rifacimento dei sottovia veicolari con nuove tecnologie ecoefficienti | 😊 |
| | | Completato il programma di sostituzione delle lampade votive ad incandescenza con quelle Led (a minor consumo energetico e maggior durata) | 😊 |
| | | Sviluppati sistemi informativi per ottimizzare la gestione del servizio idrico | 😊 |
| | | Attività di ricerca perdite concentrata nei comuni della provincia Roma | 😊 |
| | Migliorare l'accessibilità ai servizi e l'efficacia dei canali di contatto | Ampliamento del servizio idrico nelle aree di nuova urbanizzazione | 😊 |
| | | Nuovo sistema di Customer Relationship Management (CRM) per il numero verde commerciale elettrico; unificati i numeri verdi per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica | 😊 |
| | | Aumentato il numero di sportelli a disposizione dei clienti presso i Comuni acquisiti da Acea Ato 2 | 😞 |
| Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale | Fornire un contributo al benessere della collettività | Organizzati e sponsorizzati eventi culturali, sportivi e di interesse sociale e ambientale | 😊 |
| Fornitori | | | |
| Prestare attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di sicurezza anche lungo la catena della fornitura di beni, servizi e lavori, mantenendo un buon rapporto qualità/prezzo | Migliorare l'efficienza della catena di fornitura (supply chain) | Condotte indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti rispetto ai servizi resi da alcuni fornitori e predisposte azioni di miglioramento | 😊 |
| | Incrementare la quota di acquisto di beni e servizi, selezionati con criteri di preferibilità ambientale | Adottate procedure per favorire operatori responsabili nei confronti dell'ambiente e del contesto sociale: il possesso di certificazioni adeguate è considerato un elemento preferenziale | 😞 |
| | Rendere progressivamente più stringenti i requisiti di tipo qualitativo, ambientale e di sicurezza necessari per l'accessibilità alle gare | Realizzato nel 2007 un portale telematico per la gestione integrata dei Sistemi di qualificazione e di tutte le gare | 😞 |
| Personale | | | |
| Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti | Valorizzare le risorse umane, mediante sistemi di valutazione delle risorse e piani formativi adeguati | Realizzato uno studio pilota di valutazione delle performance dei dipendenti, con uno strumento di rilevazione dei comportamenti e dei risultati conseguiti | 😞 |
| | | Erogati nel 2007 oltre 460 corsi di formazione (tra i quali un progetto formativo, rivolto a tutti i dirigenti del Gruppo, per l'accrescimento delle competenze manageriali e 91 corsi in materia di sicurezza e privacy) | 😊 |

segue

☹ Obiettivo raggiunto parzialmente

😊 Obiettivo raggiunto

☹ Obiettivo non raggiunto

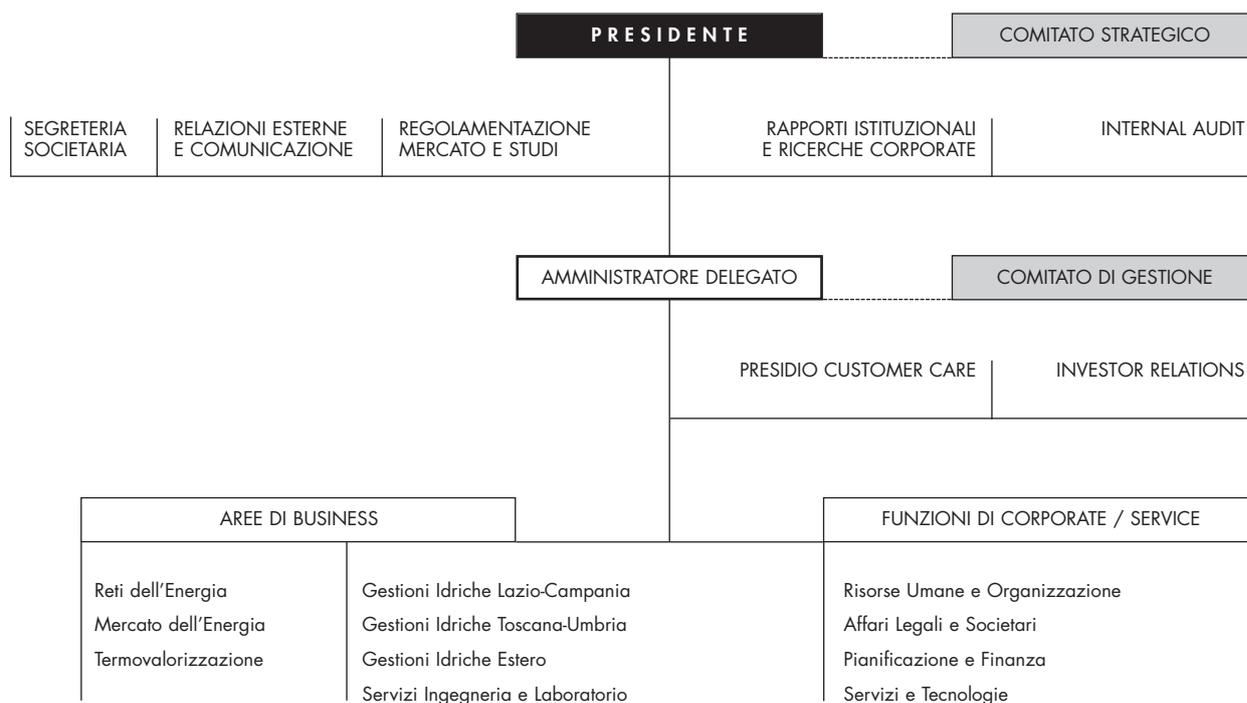
| Sfide | Obiettivi | Principali azioni 2007 | Raggiungimento |
|---|--|---|----------------|
| Personale | | | |
| Assicurare un buon clima interno, attraverso il rispetto dei diritti dei lavoratori e l'ascolto delle loro opinioni | Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso | Attivate diverse interlocuzioni sindacali, in particolare quelle relative alle società Acea Ato 2 e Acea Distribuzione sugli assetti organizzativi e sugli orari di lavoro | 😊 |
| Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro | Implementare in tutte le società del Gruppo un efficace Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro | Formalizzata l'adozione del Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro (Sgsl) nella capogruppo | 😊 |
| | | Erogati a tutto il personale tecnico operativo del Gruppo corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro | 😊 |
| Ambiente | | | |
| Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO ₂ in atmosfera | Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili | Avviata produzione parco eolico gestito dalla società controllata Longano Eolica (Isernia): circa 19 MW di potenza rinnovabile installata | 😊 |
| | Espandere l'attività di teleriscaldamento | Esteso il servizio di teleriscaldamento al nuovo quartiere di Mezzocammino, confinante con i quartieri già serviti di Torrino e Mostacciano, ubicati nella zona sud di Roma | ☹ |
| | Contribuire al miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia elettrica (DM 20/07/2004 e succ. modifiche) | Realizzati interventi di efficientamento energetico con riduzione certificata dei consumi presso i clienti serviti per circa 127.000 tep (a fronte di un obbligo fissato in circa 15.000 tep) | 😊 |
| | Migliorare la gestione degli impianti di illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale | Migliorata l'efficienza nell'uso dell'energia elettrica per l'illuminazione pubblica a Roma, con conseguente riduzione dei consumi | 😊 |
| Contenere gli impatti ambientali degli impianti | Implementare un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004 in tutte le Centrali idro/termo elettriche con successiva registrazione Emas | Confermata la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 per le principali centrali produttive | 😊 |
| | | Predisposto e distribuito un "Opuscolo informativo ambientale" ai Fornitori di beni e servizi | 😊 |
| | Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue | Effettuato il controllo dell'efficienza delle tecnologie di abbattimento degli odori in uso presso l'impianto Roma Sud | ☹ |
| Ridurre gli sprechi e favorire l'uso corretto della risorsa idrica | Ridurre le perdite di acqua nelle reti di distribuzione idrica | Realizzata analisi reti idriche di distribuzione per la localizzazione delle perdite più significative (approccio del District Metering). Supporto alla realizzazione di un sistema di monitoraggio permanente per tenere sotto controllo il livello delle perdite raggiunto dopo le riparazioni. Supporto alla manutenzione e all'aggiornamento negli anni del Sistema Permanente di Controllo con localizzazione di eventuali nuove perdite | ☹ |
| Tutelare la qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua restituita all'ambiente naturale | Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita e salvaguardare i livelli di eccellenza laddove esistenti | Eseguiti nel solo territorio gestito da Acea Ato 2, oltre 355.000 controlli di qualità, di cui circa 216.000 nella rete idrica di Roma | 😊 |
| | Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi | L'efficienza di depurazione del sistema di raccolta e trattamento dei liquami ha garantito livelli di concentrazione degli inquinanti residui in uscita dagli impianti, al di sotto delle soglie di legge | 😊 |

| Sfide | Obiettivi | Principali azioni 2007 | Raggiungimento |
|---|--|---|----------------|
| Impresa | | | |
| Investimenti commisurati al contesto sempre più sfidante e competitivo di riferimento | Realizzare il programma quinquennale di investimenti previsto nel piano strategico 2008-2012, che indica in 2.054 mln di euro la spesa totale da sostenere nell'intero periodo | Spesi per investimenti circa 380 mln di euro, in linea con le previsioni del piano | 😊 |
| Estendere i campi di attività in settori limitrofi ad alto potenziale di sviluppo | Espansione delle attività nel settore della termovalorizzazione dei rifiuti e della micro-cogenerazione | Costituita la società Ecogena, attiva nella realizzazione di impianti di cogenerazione energetica (produzione congiunta di energia termica ed elettrica) | 😊 |
| | | Ottenuta l'autorizzazione per il potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione di combustibile da rifiuti (CDR) e recupero energetico di San Vittore del Lazio in provincia di Frosinone | 😊 |
| | | Assunto il controllo al 57% della società Aquaser che opera in sinergia con TAD Energia Ambiente ed è attiva nel recupero dei fanghi da depurazione | 😊 |



› Corporate governance e sistemi di gestione

Grafico n. 8 – ORGANIGRAMMA DEL GRUPPO AL 31/12/2007



La corporate governance in Acea¹⁷

Il governo societario di Acea, inteso quale “insieme di regole applicando le quali i manager possono far progredire le aziende, nel contesto di una effettiva responsabilità”¹⁸ è condotto sulla base dei vincolanti riferimenti normativi

e delle migliori prassi in tema di gestione d’impresa. Il modello di riferimento per l’organizzazione e la struttura della gestione d’impresa in Acea è rappresentato dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate¹⁹.

Box - Le tappe principali della corporate governance del Gruppo Acea

1999

- Approvato il documento di Corporate governance e stabilita l’applicazione graduale del Codice di Autodisciplina delle società quotate
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- Istituzione della Funzione di Investor Relations (Rapporti con gli investitori istituzionali), oggi alle dirette dipendenze dell’Amministratore Delegato

2000

- Adozione del Regolamento delle Assemblee degli Azionisti
- Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (stock option plan)

2001

- Adozione della *Carta dei Valori*

2002

- Adozione del *Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing*

2003

- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (tramite l’Unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate)
- Approvazione del *Codice Etico degli Appalti*
- Insediamento del Comitato Etico, previsto dalla *Carta dei Valori*

2004

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*²⁰ ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001; istituzione dell’Organismo di Vigilanza in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2 (formalizzato, per quest’ultima, nel gennaio 2005)
- Introduzione del *Codice Etico*²¹
- Avvio del progetto *Risk Control*

2005

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, istituzione dell’Organismo di Vigilanza e adozione del *Codice Etico* in AceaElectrabel SpA, AceaElectrabel Produzione SpA, AceaElectrabel Trading SpA e Laboratorio SpA; adozione del *Codice di Comportamento* in Acque SpA

- Costituzione delle Unità Organizzativa Risk Control, Presidio Customer care e Protezione Aziendale
- Adozione del nuovo *Codice di Comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* (L. 262/2005)
- Adozione delle *Linee guida per il trattamento dei dati personali*, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy
- Implementazione del “Sistema delle Regole Interne” (politiche di gruppo, processi di governance strategica, processi operativi e processi di funzionamento)
- Emanazione di nuove procedure di gestione delle partecipazioni societarie per l’equilibrio tra controllo esercitato da Acea SpA e autonomia delle società controllate e partecipate

2006

- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* (Borsa Italiana, marzo 2006)
- Adeguamento dello *Statuto sociale* alla disciplina introdotta dalla L. 262/05
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell’Organismo di Vigilanza in AceaElectrabel Elettricità SpA, Acea Ato 5 SpA, Voghera Energia SpA e Roselectra SpA
- Approvazione del nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all’esterno di documenti e informazioni societarie*
- Approvazione della nuova disciplina in materia di Internal dealing (che sostituisce il *Codice di comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* adottato nel 2005)
- Revisione della macrostruttura organizzativa di Acea

2007

- **Rinnovo del CdA** di Acea SpA (nel maggio 2007) e dei membri dei Comitati di gestione, assicurando continuità e regolare svolgimento delle funzioni di governance
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell’Organismo di Vigilanza in Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Acea Ato 5 SpA, Acque SpA e Acquedotto del Fiora SpA e Umbria Energy SpA.

¹⁷ Ulteriori informazioni circa il grado di adesione al Codice di Autodisciplina delle società quotate e il funzionamento degli organi societari nel 2007 sono reperibili nella Relazione sul governo societario Acea 2007 (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

¹⁸ Dall’introduzione della Relazione sul governo societario Acea 2007.

¹⁹ L’ultima revisione del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate alla Borsa Italiana è del marzo 2006.

²⁰ Nell’elaborazione del Modello sono state prese a riferimento le Linee Guida emanate da Confindustria.

²¹ Per quanto riguarda il Codice Etico si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nel Codice di Comportamento adottato da Confservizi.

Acea è amministrata da un organo collegiale, il **Consiglio di Amministrazione** (CdA), investito dei più ampi poteri per il conseguimento degli scopi sociali, riunitosi nove volte nel corso del 2007²².

Nel corso dell'esercizio 2007, a maggio, **sono stati rinnovati gli Organi Sociali di Acea SpA**, giunti a naturale conclusione del mandato con l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2006. Nella scelta indicata dai soci per i nuovi componenti del Consiglio di Amministrazione, che condurranno l'azienda fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2009, **è stato confermato l'incarico di molti precedenti amministratori** e, contestualmente, sono entrate a far parte dell'organo di amministrazione di Acea nuove autorevoli figure, espressione delle istanze manifestate dai soci.

Il funzionamento dell'**Assemblea dei soci** è disciplinato dal **Regolamento Assembleare** ed è previsto statutariamente il ricorso al voto di lista per la nomina dei componenti degli organi sociali diversi da quelli che il Comune di Roma (socio di maggioranza) nomina direttamente ai sensi di legge e di Statuto²³.

Il diritto di presentare liste di candidature spetta agli azionisti che, da soli o congiuntamente, detengono almeno l'1% del capitale sociale con diritto di voto²⁴.

Non esistono patti parasociali di alcun genere fra gli azionisti, né poteri di veto o di altra influenza straordinaria sulle decisioni che non siano emanazione diretta della partecipazione azionaria detenuta; lo Statuto dispone inoltre che i soci diversi dal Comune di Roma, o sue controllate, che detengano partecipazioni in eccesso all'8% del capitale sociale non possano esercitare il diritto di voto sulla partecipazione eccedente tale limite.

I soci sono informati²⁵, a cura degli azionisti proponenti, sulle candidature presentate e sulle caratteristiche professionali dei candidati: il cur-

riculum personale degli amministratori, di cui è **reso pubblico un breve profilo professionale nella Relazione sul governo societario**, così come richiesto dal *Codice di Autodisciplina delle Società Quotate*, testimonia della significativa caratura che gli azionisti hanno voluto attribuire all'organo amministrativo, inserendovi personalità di chiara fama, provenienti dal mondo accademico, istituzionale e dell'imprenditoria, privata e pubblica²⁶.

Il Consiglio di Amministrazione deve essere costituito da un numero di membri non inferiore a cinque e non superiore a nove; i componenti durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Al 31 dicembre 2007 il CdA era composto da 9 consiglieri (**2 esecutivi – Presidente e Amministratore Delegato – e 7 non esecutivi e indipendenti**)²⁷. Gli amministratori non esecutivi (inclusi quelli di nomina diretta del Comune di Roma) sono stati qualificati e valutati "indipendenti", ai sensi di legge, all'atto dell'insediamento.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione sono operativi il **Comitato per il Controllo Interno** e il **Comitato per la Remunerazione**, ciascuno dei quali è composto da tre amministratori indipendenti (vedi box sul Consiglio di Amministrazione di Acea SpA).

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri effettivi e due supplenti e **include un membro eletto sulla base del voto di lista con i voti delle minoranze azionarie** che, stante le riforme legislative in materia, vede a lui riservato il ruolo di presidente del Collegio stesso.

L'organismo ha il compito di vigilare sulla corretta amministrazione della società, sull'osservanza della legge e dello Statuto e sull'adeguatezza della struttura organizzativa. E' previsto dalla legge un limite al numero di incarichi che i sindaci possono cumulare.

²² Lo Statuto Sociale prevede che il Consiglio si riunisca con cadenza almeno trimestrale.

²³ Il Comune di Roma, che detiene il 51% del capitale sociale, ha il diritto di nominare direttamente un numero di amministratori proporzionale all'entità della propria partecipazione (5 sui 9 attuali consiglieri) e deve invece astenersi dalle votazioni per la designazione degli altri amministratori, nominati sulla base del meccanismo del voto di lista.

²⁴ Attualmente i 4/9 del Consiglio di Amministrazione sono dunque nominati dalle minorities.

²⁵ Nell'ambito della seduta dell'11 maggio 2007, l'Assemblea di Acea ha approvato alcune modifiche allo Statuto inerenti, fra l'altro, l'aumento da 10 a 15 gg. dei termini per il deposito delle liste dei candidati prima dell'assemblea, per consentire una più approfondita riflessione e valutazione agli azionisti, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice.

²⁶ Per ulteriori informazioni relative alla professionalità degli attuali consiglieri, ad esempio gli incarichi ricoperti in altre società, si rinvia alla Relazione sul governo societario Acea 2007 (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

²⁷ Il Codice di Autodisciplina, all'articolo 3, prevede che «Un numero adeguato di amministratori non esecutivi siano indipendenti, nel senso che non intrattengono né di recente hanno intrattenuto con l'emittente, o con soggetti legati all'emittente, relazioni tali da condizionarne attualmente l'autonomia di giudizio».

Il box seguente riporta i nominativi dei membri del CdA di Acea SpA nominati nel maggio

2007, evidenziando sia i Consiglieri confermati che i Consiglieri di prima nomina.

Box - Il nuovo Consiglio di Amministrazione di Acea SpA

| | |
|---------------------------|--|
| Fabiano Fabiani (*) | Presidente |
| Andrea Mangoni (*) | Amministratore Delegato |
| Massimo Caputi (*) | Componente del Comitato per la Remunerazione |
| Dino Piero Giarda(*) | Componente del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione |
| Luigi Spaventa (*) | Componente del Comitato per la Remunerazione |
| Luisa Torchia (*) | Componente del Comitato per il Controllo Interno |
| Marco Maria Bianconi (**) | Componente del Comitato per il Controllo Interno |
| Jean Louis Chaussade (**) | |
| Jacques Hugè (**) | |

(*) Consigliere confermato con il rinnovo del CdA.

(**) Consigliere nominato in carica nell'assemblea dell'11 maggio 2007.

Nel 2007 il Presidente (Fabiano Fabiani) è stato confermato dall'Assemblea e il Consiglio ha altresì confermato, individuandolo tra i suoi membri, l'Amministratore Delegato (Andrea Mangoni), realizzando in tal modo **una delle principali raccomandazioni per la trasparenza del governo dell'impresa: il non concentramento delle cariche e dei relativi poteri nelle mani del medesimo soggetto** (articolo 2 del *Codice di Autodisciplina delle Società Quotate*).

Nello stesso spirito, **una serie di poteri e decisioni rimangono nelle competenze dell'organo**

collegiale (e, fra queste, quelle relative alle operazioni più significative o che coinvolgono le partecipate di maggiore rilevanza²⁸– vedi box sul ruolo e i poteri del CdA) mentre i poteri afferenti la gestione ordinaria spettano prevalentemente all'Amministratore Delegato, che, congiuntamente al Presidente, esercita poteri decisionali propri del Consiglio, quando l'urgenza delle determinazioni da assumere non ne consentano la convocazione (vedi box su Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato).

Box - Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato

- Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, in Italia e all'estero, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Svolge compiti istituzionali di indirizzo e controllo e, in particolare, la funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e di verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di corporate governance; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti ambientali e della **sostenibilità sociale** (*corporate social responsibility*). Inoltre, presiede il Comitato strategico (composto da dirigenti aziendali), con il compito di recepire ed elaborare quanto approvato dal CdA. Al Presidente rispondono le Unità Internal Audit, Segreteria Societaria, Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate, Relazioni Esterne e Comunicazione.
- All'**Amministratore Delegato** è attribuita la delega per la gestione della società. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione; attua le modifiche organizzative e procedurali delle attività della capogruppo, coerentemente con le linee guida

deliberate dal CdA; inoltre, presiede il Comitato di gestione (composto da dirigenti aziendali), con il compito di verificare la situazione economico gestionale del Gruppo e delle aree di business e gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi.

Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione; sull'attuazione delle deleghe e l'esercizio dei poteri conferiti; sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle controllate e in merito alle iniziative poste in essere. In virtù di una delega congiunta loro conferita, il Presidente e l'Amministratore Delegato, in caso di comprovata urgenza e necessità, hanno facoltà di adottare atti ordinariamente riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, trasformazioni dell'impresa, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, quando l'urgenza non consenta la convocazione del Consiglio. In questo caso, nella prima riunione successiva, Presidente e Amministratore Delegato informano il Consiglio dei provvedimenti adottati e il Consiglio verifica la sussistenza dei presupposti di urgenza e necessità.

²⁸ Secondo i criteri di classificazione adottati dallo stesso Consiglio. Per ulteriori informazioni si rinvia alla Relazione sul governo societario Acea 2007 (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

«Sono di competenza esclusiva del Consiglio, oltre alle materie di legge, ai sensi dello Statuto e di quanto lo stesso ha riservato alla sua competenza esclusiva, i seguenti poteri:

- l'indirizzo strategico e generale e la formulazione delle vie di sviluppo della Società, il coordinamento economico-finanziario delle attività delle Società controllate, tramite l'approvazione dei piani strategico, finanziario, degli investimenti e del budget;
- gli indirizzi organizzativi generali del Gruppo tramite l'approvazione della macrostruttura, i regolamenti interni relativi alla struttura organizzativa generale della Società, la nomina dell'Amministratore Delegato e la determinazione della consistenza numerica dei dirigenti, la designazione dei componenti dei consigli di amministrazione e dei collegi sindacali delle Società controllate;
- l'assunzione e cessione di partecipazioni e le operazioni di carattere straordinario;
- l'approvazione delle operazioni di importo significativo (superiore a 7,5 milioni di euro) sia relative ad Acea SpA che alle controllate;
- la vigilanza sull'andamento del Gruppo tramite la titolarità del controllo interno, del quale il Consiglio fissa le linee di indirizzo, attuate dal Presidente nell'ambito della funzione di vigilanza a lui riconosciuta;
- la verifica periodica, tramite il **Comitato di Controllo Interno**, dell'adeguatezza ed effettivo funzionamento del sistema di controllo interno, dell'identificazione e gestione degli eventuali rischi aziendali;
- l'adozione di modelli di organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- la suddivisione, ove non vi abbia provveduto l'Assemblea, del compenso globale spettante ai singoli membri del Consiglio (art. 21 Statuto);
- la determinazione della remunerazione degli organi delegati, Amministratore Delegato e Presidente, su proposta del **Comitato della Remunerazione**, sentito il Collegio Sindacale nonché i compensi dei membri del comitato e la retribuzione dell'alta dirigenza;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e del sistema di Controllo Interno, la valutazione, sulla base della relazione degli organi delegati, del generale andamento della gestione, nonché dell'adeguatezza dei poteri e mezzi attribuiti al **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**.

Fonte: Acea, Relazione sul governo societario 2007.

Per la **determinazione dei compensi complessivi degli amministratori esecutivi**, il Consiglio di Amministrazione «prevede che una parte significativa della remunerazione sia legata ai risultati economici conseguiti dalla Società e, eventualmente, al raggiungimento di obiettivi specifici preventivamente indicati dal Consiglio stesso»²⁹, la remunerazione degli amministratori **non esecutivi** è commisurata alla responsabilità e all'impegno loro richiesto e alla loro eventuale partecipazione ad uno o più comitati.

Il Consiglio di Amministrazione esercita il potere di vigilanza sull'andamento del Gruppo, tramite lo svolgimento di attività di **controllo interno**: il sistema di controllo prevede l'interazione di più soggetti, con ruoli distinti: il Presidente, che vigila sulle attività del Gruppo e al quale risponde l'Unità Internal Audit; il Comitato di Controllo Interno, che verifica periodicamente l'adeguatezza del sistema e il suo effettivo funzionamento; l'Organismo di Vigilanza (istituito ai sensi del D. Lgs. 231/01) e il relativo Modello di organizzazione e gestione, con il compito di prevenire il rischio di illeciti da parte dei Vertici aziendali, dei dipendenti e dei collaboratori; l'Unità Risk Control, che risponde all'Amministratore Delegato e ha la missione di identi-

care e monitorare i principali fattori di rischio e di supportare il management nella pianificazione della loro gestione. Infine, tra le figure più recenti che compongono il sistema di controllo interno, è stato confermato con rinomina il responsabile della funzione Pianificazione e Finanza nel ruolo di Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari ai sensi della legge 262/05: tale figura ha il presidio della formazione delle scritture contabili, del Bilancio d'esercizio e dell'informativa finanziaria periodica.

I sistemi di gestione

Acea, tramite sistemi di gestione, alcuni dei quali formalizzati secondo standard internazionali, stabilisce procedure per il corretto funzionamento, il controllo e l'ottimizzazione di tutti i processi operativi e di governance.

Tali sistemi contribuiscono al presidio dei rischi ai quali l'impresa è esposta (e in particolare quelli di tipo economico), al monitoraggio della qualità dei processi produttivi e dei servizi, alla gestione della sicurezza, alla pianificazione degli approvvigionamenti e all'analisi degli impatti ambientali.

²⁹ Dalla Relazione sul governo societario Acea 2007, pag. 19, disponibile nel sito www.aceaspa.it. I compensi spettanti a Consiglieri, key managers e sindaci sono pubblicate nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea, 2007, alle pagg. 191-192. disponibile nel sito www.aceaspa.it.

Le "politiche di Gruppo", o **norme direzionali di Gruppo**, sottoposte a costante revisione e aggiornamento, rappresentano lo strumento tramite il quale la holding Acea SpA impartisce disposizioni nell'esercizio delle sue prerogative di indirizzo/direzione, coordinamento e controllo (vedi grafico n. 9). Esse sono finalizzate alla istituzione di un sistema di regole e valori condiviso e codificato da applicare nei processi operativi e in quelli di governance. Unità dedicate, quali ad esempio Organizzazione, Processi e Sistemi di Qualità, Internal Audit, Coordinamento Sicurezza, Risk Control, Protezione aziendale, Presidio Customer care svolgono un ruolo attivo nel facilitare il funzionamento dei sistemi di gestione e hanno cura di verificare la corretta applicazione delle regole poste a loro fondamento.

A gennaio del 2008 **Acea SpA** ha superato con successo la visita di sorveglianza in merito alla Certificazione secondo la **norma ISO 9001:2000** per il triennio 2007-2009, relativa ai **principali processi dei servizi idrico integrato e di illuminazione pubblica** gestiti attraverso le società controllate³⁰; oltre al costante monitoraggio e controllo dei processi – presidiato da Organizzazione, Processi e Sistemi di Qualità, nella holding – è prevista la regolare revisione del *Manuale della Qualità di Acea SpA*, il documento sul quale si basa il sistema di gestione certificato, del quale è parte integrante la *Politica della qualità*.

Anche altre società del Gruppo sono certificate secondo gli standard internazionali di qualità e di gestione ambientale (vedi box dedicati).

Grafico n. 9 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



Box - Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2007

Oltre ad Acea SpA, per le attività svolte da Acea Ato 2 e Acea Distribuzione (illuminazione pubblica), sono certificate secondo standard di qualità le seguenti società del Gruppo:

- Acea Reti e Servizi Energetici SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000** per le attività di progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili;
- Acea Luce SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000** per servizi integrati di progettazione, realizzazione, gestione, manutenzione, telecontrollo e fornitura di energia elettrica per sistemi di reti tecnologiche e impianti di illuminazione pubblica e artistica;
- Laboratorio SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000** per le attività di Progettazione e Direzione Lavori;

- Laboratorio SpA – **Accreditamento Sinal, norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025** per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio (le prove analitiche oggetto di accreditamento SINAL, effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%);
 - Acque SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
 - Acquedotto del Fiora SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
 - Publicacqua SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
 - Umbra Acque SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**, relativamente ad alcuni servizi. Per i dettagli vedi la scheda della società nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.
- Inoltre, sono in via di adozione Sistemi di gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000 per le società Acea Ato 5 SpA e Gori SpA.

³⁰ In particolare, per la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato, facenti capo ad Acea Ato 2, e per la progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica, facenti capo ad Acea Distribuzione.

Le Centrali termoelettriche e idroelettriche di AceaElectrbel Produzione che hanno ottenuto la **Certificazione ambientale** secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 sono le seguenti:

- Centrale termoelettrica di Tor Di Valle;
- Centrale termoelettrica Montemartini;
- Centrale idroelettrica di Salisano;
- Centrale termoelettrica di Voghera;
- Centrale termoelettrica Roselectra (dal settembre 2008 ha sia il certificato ISO 14001 sia la registrazione EMAS).

Terni En.A ha ottenuto la **Certificazione ambientale** UNI ISO EN

14001:2004 per per le attività di Gestione dell'impianto di produzione di energia elettrica tramite utilizzo di fonti rinnovabili, attraverso le fasi di messa a riserva del combustibile e termovalorizzazione.

Inoltre:

- Acque SpA ha ottenuto la **Certificazione** UNI EN ISO 14001:2004 (sistema ambientale), OHSAS 18001:1999 (sistema sicurezza) e SA 8000:2001 (responsabilità sociale)³¹;
- Publiacqua SpA ha ottenuto la **Certificazione ambientale** UNI ISO EN 14001:2004 per i grandi impianti di potabilizzazione (Ancinella e Mantignano) e di depurazione (San Colombano).

I sistemi che governano la **qualità dei servizi erogati** (processi e prodotti) sono affidati alle società operative che curano gli aspetti gestionali, di monitoraggio e di **programmazione dei miglioramenti** (vedi *Sezione Sociale*, capitolo *Clients e collettività* e *Sezione Ambientale*).

Il presidio della **sicurezza e dell'igiene del lavoro** (safety) è supervisionato, a livello centrale, dall'Unità di Coordinamento Sicurezza della capogruppo ed è assicurato nelle società operative dai Servizi di Prevenzione e Protezione (SPP).

Tra la fine del 2007 e i primi mesi del 2008 è stato ultimato il progetto, avviato nel 2005, per l'**implementazione di un Sistema di Gestione della sicurezza sul Lavoro** (Sgsl), conforme alle linee guida UNI-INAIL, nel Gruppo Acea. Nello specifico, sono state definite e formalmente adottate dalla capogruppo le procedure e le regole di comportamento standard finalizzate a rendere più concreto l'impegno aziendale verso la tutela della salute dei lavoratori. Le società operative del Gruppo sono chiamate ad adottare, in maniera progressiva e in un tempo ragionevole, il modello sviluppato e proposto dalla capogruppo, che hanno tuttavia facoltà di adeguarlo alla propriarealtà lavorativa.

L'iter di implementazione dei Sistemi di Gestione della sicurezza sul Lavoro (Sgsl) all'interno delle principali società del Gruppo dovrebbe concludersi entro la fine del 2011.

Acea, inoltre, consulta periodicamente i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls), ai quali sottopone i progetti strategici di miglioramento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro, i *Documenti di valutazione dei rischi* e qualunque altro aspetto in tema di sicurezza.

Tra i sistemi di gestione e controllo rilevanti per la sostenibilità va ricordata l'attività presidiata dall'**Unità Risk Control**, incentrata sull'individuazione, il monitoraggio e il controllo dei principali fattori di rischio (strategico, operativo e di processo) che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo (protezione dei business), e anche il presidio del sistema di sicurezza aziendale (*security*) coordinato dall'Unità Protezione Aziendale.

In particolare l'Unità Risk Control:

- tutela gli obiettivi aziendali, attraverso il presidio delle variabili interne ed esterne che possono comprometterne il raggiungimento;
- supporta i processi decisionali del management in una logica "risk adjusted", che identifichi qualitativamente e quantitativamente opportunità e rischi;
- diffonde internamente una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi, sia potenziali che residuali, presenti in tutti i processi aziendali e sviluppa adeguati sistemi di gestione e di mitigazione.

L'attività è strutturata secondo un modello "ciclico" di *Enterprise Risk Management* – ERM, che si sviluppa attraverso tre fasi:

- **Risk Assessment:** identificazione, descrizione, classificazione e valutazione dei rischi aziendali;
- **Risk Treatment:** selezione e implementazione delle misure idonee a eliminare o ridurre il profilo di rischio;
- **Risk Monitoring:** controllo dell'efficacia del processo di risk management (coerenza tra risultati e obiettivi attesi).

Un fattore fondamentale per il successo del modello è l'interazione tra i diversi soggetti coinvolti, che viene supportata da un flusso informativo strutturato e continuo.

³¹ Con la certificazione SA 8000: 2001, Acque ha ottenuto il **Best4** (Business Excellence Sustainable Task), rilasciato dalla società di certificazione RINA avendo conseguito le quattro certificazioni relative alla gestione integrata: qualità, ambiente, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e responsabilità sociale. Il gruppo toscano è il primo, del settore idrico, ad ottenere tale importante riconoscimento.

Il controllo degli **impatti sull'ambiente naturale** e l'individuazione di processi di miglioramento è affidato alle società operative, coordinate a livello centrale dalla capogruppo.

Le attività di **misura e controllo** per il settore idrico sono svolte dalla **società LaboratoRI**, mentre per il settore elettrico il controllo dei principali impianti tecnologici è affidato alla responsabilità di Acea Distribuzione SpA. E' inoltre presente una funzione dedicata all'**innovazione tecnologica** con il compito di individuare nuovi pro-

dotti di potenziale interesse per il Gruppo, sin dalla fase di sviluppo pre-competitivo.

L'attività di **reperimento di dati e informazioni di carattere sociale, economico e ambientale** contribuisce a mettere in luce elementi quantitativi e qualitativi legati alla sostenibilità dell'impresa che altrimenti non avrebbero visibilità. La raccolta, l'elaborazione secondo linee guida e la pubblicazione regolare di tali dati nel *Bilancio di Sostenibilità* possono pertanto essere considerate come un sistema informale di gestione dell'impresa secondo criteri di sostenibilità.

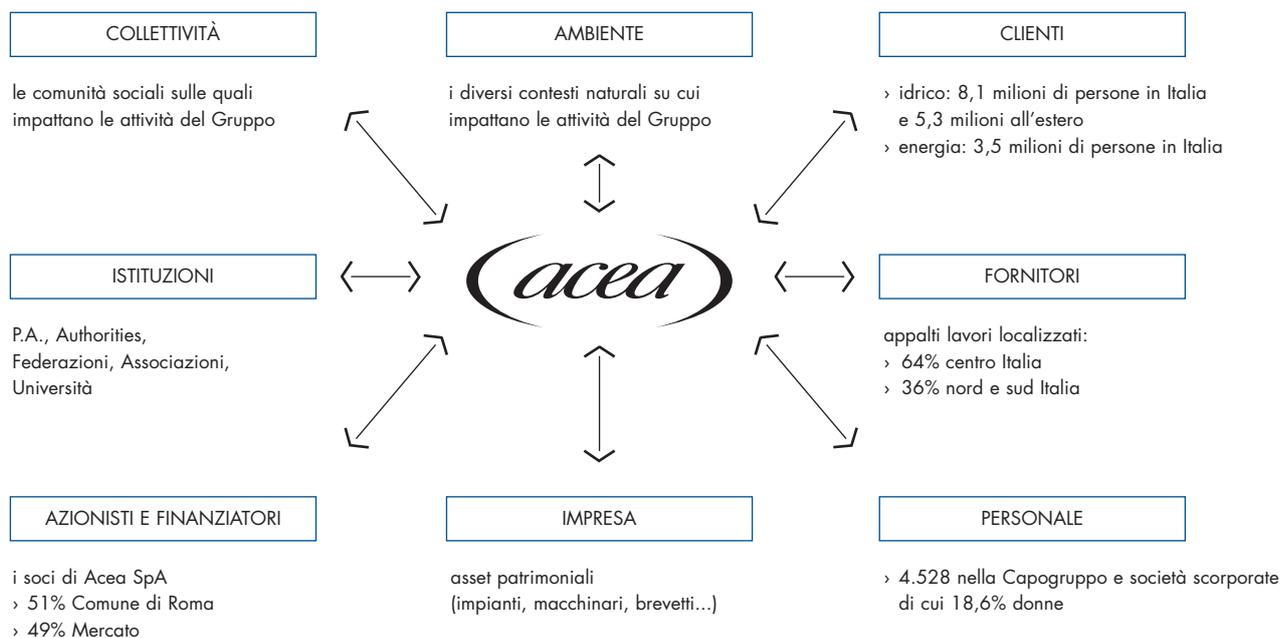
› Stakeholder

Definizione degli stakeholder

Acea ha identificato i propri stakeholder con un processo di mappatura realizzato l'anno della quotazione in Borsa e della pubblicazione del primo report Sociale (1999). Ha in seguito precisato e declinato le modalità di interazione e

gli impegni presi con i propri stakeholder, intensificando le occasioni di dialogo e confronto, quali elementi essenziali alla responsabilità sociale d'impresa.

Grafico n. 10 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



NB: la tipologia, le caratteristiche degli stakeholder e le loro relazioni con l'azienda sono illustrate, quantificate e approfondite in ciascuna Sezione del Bilancio di Sostenibilità.

L'ascolto: obiettivi e modalità

Nel 2007 sono state condotte attività di ascolto degli stakeholder, in particolare con la realizzazione di indagini di customer satisfaction

presso le principali società del Gruppo³², (vedi *Sezione Sociale*, capitolo *Clienti e collettività*). Le occasioni di confronto tra Acea e i diversi

³² Vedi fascicolo Schede società Italia-estero.

portatori di interesse sono molteplici e supportate da Unità aziendali preposte alla gestione delle relazioni con particolari stakeholder esterni o interni. Negli schemi seguenti si illustrano le

principali iniziative di ascolto o di coinvolgimento degli stakeholder realizzate da Acea nel 2007 e alcuni casi in cui è stata l'azienda a essere valutata dagli stakeholder di riferimento.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2007

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|--|---|--|---|
| Clienti / collettività | Indagini di customer satisfaction in merito al servizio idrico (Roma e Fiumicino e altri Comuni dell'ATO 2), elettrico (Roma e Formello) e di Illuminazione pubblica (Roma); | Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati con il Vertice di Acea SpA e i Responsabili dei servizi. | Predisposizione di interventi di miglioramento nella erogazione del servizio in risposta alle istanze rilevate; Offerta di prodotti e servizi modulata sulla base delle aspettative dei clienti; Diffusione dei risultati (sintesi) mediante pubblicazione sul sito internet aziendale e sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . |
| | Indagini di customer satisfaction per le principali società idriche del Gruppo Acea, operative in Campania, Lazio e Toscana. | | |
| | Monitoraggio dell'opinione pubblica e Audit civico sul servizio di Illuminazione Pubblica, realizzato dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (qualità percepita) (www.agenzia.roma.it). | Performance di Acea e di altre aziende del settore sui servizi erogati e il call center; valutazione dei risultati e confronto sia con analoghi dati rilevati dalle indagini svolte da Acea sia con dati relativi a società attive in realtà similari. | Comunicati e dichiarazioni del management Acea in risposta alle pubblicazioni istituzionali dell'Agenzia diffusione dei risultati (sintesi) sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . |
| | Indagine sulla qualità dell'acqua potabile in alcune città del Lazio, realizzata da Altroconsumo (qualità erogata) (www.altroconsumo.it). | Dati su alcune caratteristiche dell'acqua potabile disciplinate dalle normativa nazionale e confronto con i risultati del programma di monitoraggio analitico svolto da Acea. | |
| | Campagne pubblicitarie e iniziative di comunicazione sul tema del risparmio idrico ed energetico, organizzate a Roma e in altri comuni. | Indicazioni e consigli sull'uso responsabile delle risorse naturali. Condivisione interna dei risultati e pianificazione di nuove campagne. | Sensibilizzazione della collettività sull'uso responsabile della risorsa idrica, attraverso: - la distribuzione di materiale informativo e "kit energia" - l'allestimento di stand informativi in occasione di eventi pubblici; |
| | Campagna informativa su "la Carta d'identità dell'acqua di Roma". | Indicazioni circa le caratteristiche dell'acqua distribuita da Acea. | Sensibilizzazione dei cittadini all'uso razionale della risorsa idrica. |
| | Eventi e collaborazioni con programmi televisivi sul tema del risparmio energetico e idrico. | Pareri e confronto con esperti. | Comunicazione. |
| Associazioni dei consumatori e degli amministratori condominiali | Apertura al pubblico di impianti. | Informazione ai visitatori sul lavoro svolto dall'azienda. Rilevazione dell'interesse suscitato dall'azienda nel territorio in cui opera. | Illustrazione del funzionamento degli impianti e dei processi industriali. |
| | Raccolta delle segnalazioni sui servizi gestiti pervenute da clienti e cittadini attraverso i canali di contatto (fax, email, telefono). | Registrazione delle segnalazioni e attivazione delle procedure per la risoluzione delle segnalazioni registrate. | Risposte alle segnalazioni pervenute. |
| | Incontri tra le società del Gruppo e le associazioni dei consumatori su tematiche varie. | Istanze, attese ed esigenze avanzate dalle associazioni in rappresentanza dei clienti/consumatori sottoposte ad analisi per la predisposizione di risposte adeguate. | Risposte alle istanze raccolte. |
| Interlocuzioni in sede di seminari e convegni. Confronti su tematiche specifiche (stakeholder engagement CSR Manager Network e giornata G3). | Opinioni delle associazioni di rappresentanza dei consumatori sui contenuti e sulle modalità di interazione con le aziende. | Studio e valutazione di canali e procedure di interazione tra impresa e associazioni di rappresentanza dei consumatori al fine di costruire e consolidare i rapporti di collaborazione. | |
| Partecipazione alle presentazioni organizzate dalle associazioni consumeristiche (PIT servizi, Gruppo Frascati). | Rappresentazione delle valutazioni dei loro associati (consumatori) sui beni e servizi offerti dalle imprese. Accrescimento delle conoscenze del personale aziendale coinvolto in queste iniziative. | | |

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI AZIONISTI, DELLA COMUNITA' FINANZIARIA E DEGLI ORGANI DI STAMPA 2007

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|-----------------------------|---|---|--|
| Azionisti | Assemblee degli azionisti. | Dichiarazioni del vertice su richieste di informazioni e proposte avanzate da soci. | Informazioni disponibili sul sito internet aziendale (spazio azionisti), tra cui i verbali assembleari. |
| | Presentazioni del Gruppo Acea e dei principali elementi di gestione dei propri business sulle piazze finanziarie. | Condivisione interna delle istanze emerse nel corso degli incontri con i soci. | |
| Comunità finanziaria | Stampa finanziaria e studi pubblicati dagli analisti nei quali Acea è oggetto di valutazione. | Giudizi sulle performance di Acea e sull'andamento del titolo. Monitoraggio costante dell'Unità Investor Relations e dell'Ufficio Stampa. | Comunicazione a cura dell'unità Investor Relations verso gli analisti finanziari, dell'Unità Rapporti Istituzionali verso gli operatori di finanza etica e dell'Ufficio Stampa verso i media. |
| | Indici e analisti di finanza etica | Comunicazioni, studi e analisi su temi afferenti gli investimenti socialmente responsabili. Audit condotto su Acea da Ethifinance, un'agenzia indipendente che valuta la responsabilità sociale delle imprese. | Monitoraggio costante dei rating sulla sostenibilità di Acea, emessi a seguito della compilazione di questionari e dell'interlocazione diretta, da parte dell'Unità Rapporti Istituzionali in collaborazione con Investor Relations. Esito dell'audit e condivisione dei risultati con le Funzioni interessate. |
| | | | Attività di informazione e sensibilizzazione interna sulla finanza etica. Diffusione di informazioni sull'house organ aziendale. Sviluppo dei contatti con gli operatori del settore (analisti, benchmark providers, fondi). |

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DELLE ISTITUZIONI E DELLE AUTHORITIES 2007

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|------------------------------|---|--|---|
| Istituzioni e Imprese | Avviato un tavolo tecnico tra Acea Distribuzione SpA e Metropolitana di Roma SpA. | Accordi per la predisposizione di procedure e interventi in merito alle attività di prevenzione di disservizi e interruzioni di erogazione di energia elettrica. | Definizione di un Protocollo d'Intesa per ottimizzare le modalità di collaborazione tra le parti |
| | Collaborazione con le Università. | Accordi con gli atenei su aspetti organizzativi, finanziari e didattici. Analisi e valutazione dei progetti da parte del personale aziendale competente. | Sviluppo congiunto di progetti scientifici inerenti il servizio idrico; docenze specialistiche da parte del personale aziendale. Contributi finanziari all'organizzazione di master specifici. |
| | Authorities e agenzie | Incontri, audizioni e scambi informativo - documentali con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) e gli altri soggetti competenti per la regolazione del settore energia. Interazioni con le autorità amministrative di regolamentazione e sorveglianza dei mercati, secondo le procedure previste. | Determinazione delle opzioni tariffarie; calcolo dei ricavi e dell'ammontare della perequazione per il servizio di distribuzione elettrica. Presentazione dei progetti di efficientamento energetico. Verbali di audizioni presso le autorità; comunicazioni alla Consob da parte del management Acea e soggetti ad essi collegati (cosiddetti "soggetti rilevanti") coinvolto in importanti operazioni societarie. Le informazioni vengono condivise con le Funzioni competenti. |

segue

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|---------------------------|---|--|--|
| Istituzioni locali | Servizio idrico: confronti e scambi documentali con le autorità pubbliche competenti negli ambiti territoriali ottimali di riferimento (Autorità d'Ambito, Conferenza dei sindaci). | Atti e documenti per l'aggiornamento informativo di Autorità d'Ambito, Segreteria Tecnica Operativa e Conferenza dei sindaci. | Erogazione del servizio da parte delle società idriche del Gruppo sulla base delle determinazioni aggiornate in merito a convenzione di gestione e piano tariffario assunti dalle autorità pubbliche competenti. |
| | Accordi con gli assessorati dei comuni in cui Acea svolge le proprie attività. | Collaborazioni con i comuni per promuovere congiuntamente campagne sul risparmio idrico ed energetico verso la cittadinanza. | Distribuzione di kit per il risparmio idrico e lampade ad alta efficienza alle popolazioni locali. |
| | Collaborazione con l'ufficio Decoro Urbano presso il Gabinetto del Sindaco del comune di Roma. | Convenzione perfezionata con l'Amministrazione comunale. | Definizione di un sistema gestionale per il decoro urbano e predisposizione di interventi formativi mirati a cura del personale aziendale. |
| | Collaborazione con il Difensore Civico. | Istanze e reclami dei cittadini sui servizi gestiti da Acea, analisi delle richieste e individuazione delle possibili soluzioni. | Predisposizione di interventi di miglioramento nell'erogazione dei servizi. |

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2007

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|---|--|--|---|
| Dipendenti | Indagine pilota sul sistema di valutazione delle performance dei dipendenti. | Rilevazione, analisi e valutazione dei comportamenti agiti e dei risultati conseguiti dai dipendenti. | Utilizzo delle informazioni a supporto delle politiche di sviluppo professionale dei dipendenti. |
| | Indagine di customer satisfaction presso un campione rappresentativo di dipendenti | Rilevazione e valutazione del livello di soddisfazione dei dipendenti relativamente alle prestazioni dei fornitori indagati. | Predisposizione di azioni di miglioramento nell'erogazione dei servizi attesi da Acea dai fornitori oggetto d'indagine. |
| Organizzazioni Sindacali (OOSS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) | Comitato di partecipazione, commissioni ad hoc e gruppi di lavoro tecnici. | Visioni e prospettive delle rappresentanze dei lavoratori su temi attinenti alle strategie e politiche di Gruppo. | Giungono ad esito positivo accordi sindacali. |
| | Incontri periodici con i RLS. | Opinioni sulle politiche per la sicurezza nei luoghi di lavoro. | Presentazione del progetto SGSL – Sistema di Gestione Sicurezza sul Lavoro, ultimato nel 2007. |

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI ECONOMICI 2007

| | metodo di consultazione | informazione generata e utilizzo interno | condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder |
|--------------------------------------|---|--|---|
| Fornitori e loro associazioni | Tavoli di confronto con le Associazioni datoriali territoriali. | Ipotesi di Sistema di qualificazione per i lavori idrici al fine di migliorare la strutturazione delle gare. | Istituzione nel marzo 2007 del Sistema di qualificazione, dopo l'approvazione della Associazioni datoriali. |
| | | Redazione del Sistema di qualificazione per la fornitura di cavi elettrici e trasformatori, sottoposto alle Associazioni datoriali e conseguente esame delle indicazioni proposte dalle imprese. | Illustrazione alle imprese appaltatrici del sistema. |



› Indicatori GRI di performance economica

Si riportano di seguito gli indicatori relativi alle **performance economiche** (core e additional) richiesti dalle *Linee guida GRI-G3*, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2007*, con l'indicazione di

Sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli.

Viene indicata anche la rispondenza tra gli indicatori GRI e i principi emanati dal Global Compact (vedi www.globalcompact.org).

PERFORMANCE ECONOMICA

EC1 (Core) Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.

Sezione Economica pagg. 49, 51, 63, 65, 68, 70, 71, 73

EC2 (Core) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.

Sezione Economica pagg. 54, 56, 74-75

[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7° principio del Global Compact](#)

EC3 (Core) Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).

Sezione Economica pag. 67

EC4 (Core) Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.

Sezione Economica pagg. 63, 71

PRESENZA SUL MERCATO

EC5 (Additional) Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative. Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua).

Sezione Economica pagg. 63, 65

[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)

EC6 (Core) Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.

Sezione Economica pag. 61

EC7 (Core) Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.

Sezione Economica pag. 65; *Sezione Sociale* pag. 119

[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 6° principio del Global Compact](#)

IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI

EC8 (Core) Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.

Sezione Economica pagg. 73, 75; *Sezione Sociale* pagg. 98-99, 103, 109-110, 112, 124, 134

EC9 (Additional) Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.

Sezione Economica pagg. 56, 73, 75; *Sezione Sociale* pagg. 98-99, 103, 108-110

Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento della Sezione Economica coincide con l'area di consolidamento del Gruppo Acea, come definita nel Bilancio Consolidato del Gruppo³³ (vedi anche pag. 48).

Gli eventi più significativi del 2007 nei settori in cui opera Acea hanno riguardato, per l'**area energia**, la completa liberalizzazione del mercato elettrico, la dinamica di aumento dei prezzi del petrolio, la crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili; mentre, in **ambito idrico**, ha prevalso l'intervento normativo di moratoria sugli affidamenti delle gestioni del servizio.

L'anno è stato inoltre caratterizzato da significativi processi di fusione tra aziende di servizio pubblico locale, che non hanno riguardato Acea.

In questo contesto la società ha comunque dimostrato la propria vitalità, confermando il trend di crescita costante dei risultati economici.

Nel campo della generazione di **energia**, acquisito il contributo delle nuove centrali termoelettriche, Acea ha avviato un programma di espansione nel comparto della termovalorizzazione (Waste to Energy) e ha progettato e realizzato impianti di produzione da fonti rinnovabili (eolico e fotovoltaico), che oltre ad avere ricadute positive in termini di impatti ambientali consentono di diversificare l'approvvigionamento, fronteggiare gli aumenti del prezzo degli idrocarburi, operare sui mercati dei certificati verdi e RECS (Renewable Energy Certificate System).

La liberalizzazione nel settore elettrico ha comportato la perdita di quote nelle aree dove Acea era l'unico fornitore ma il saldo dell'energia commercializzata tra clienti in uscita e in ingresso è rimasto positivo grazie alle iniziative messe in campo in termini di proposte commerciali, di sviluppo delle vendite in nuove regioni d'Italia, di gestioni dedicate per ogni tipologia di clientela. Un altro settore di attività che Acea sta progressivamente implementando è la vendita del gas, al fine di rafforzare la posizione di primario operatore energetico.

Sebbene il legislatore si sia espresso per il blocco degli affidamenti delle **gestioni idriche** alle SpA (si veda il decreto³⁴ collegato alla finan-

ziaria 2008), Acea ritiene che il metodo delle concessioni con gara a società di capitali si sia rivelato un sistema valido per il conseguimento di un servizio efficiente con volumi adeguati di investimenti, indispensabili per migliorare la rete e le infrastrutture idriche e per questo mantiene il proprio interesse ad ampliare il territorio servito con società partecipate, seguendo il criterio della contiguità.

Il fermento che si è animato intorno alle dinamiche di fusione tra Utility (che i mass media hanno definito il "risiko dell'energia") è stato affrontato dall'azienda con particolare attenzione alla validità industriale dei processi aggregativi e a differenti prospettive di sviluppo.

Le iniziative intraprese e i progetti avviati nel 2007 sono in linea con quanto prospettato nel nuovo Piano strategico di Acea (2008-2012).

Il Piano economico finanziario 2008-2012

Nel novembre del 2007 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato il nuovo Piano strategico per il periodo 2008-2012. Le principali linee di sviluppo evidenziano la scelta di presidiare ed espandere il core business, sia tramite il rafforzamento delle attività regolamentate – il servizio idrico e la distribuzione dell'energia – sia tramite la crescita di generazione e vendita di energia nonché lo sviluppo della termovalorizzazione. Le previsioni del Piano contemplano, rispetto ai 528,5 milioni di euro registrati nel 2007 di margine operativo lordo – che rappresenta la capacità di gestione operativa dell'azienda, data dalla differenza tra valore aggiunto prodotto e costo del lavoro sostenuto – un suo aumento del 15,5% nel 2008 e del 62,3% al 2012.

La crescita attesa per le diverse aree di attività, sempre con il 2007 come anno di riferimento, è illustrata nella tabella n. 3.

³³ Il Bilancio Consolidato, al 31/12/2007, è disponibile on line nel sito internet www.aceaspa.it, sezione Azionisti.

³⁴ Decreto legge n. 159/2007, art. 26 ter.

Tabella n. 3 – PIANO STRATEGICO 2008-2012: CONTRIBUTI ATTESI PER AREA DI BUSINESS

| marginare operativo lordo (mln euro) | 2007 | 2008 | 2012 |
|---|-------------|---------------|----------------|
| gestioni idriche | 213 | 239 (+12%) | 367 (+72%) |
| reti energia | 237 | 206 (-13%) | 240 (+1%) |
| mercato energia | 46 | 88 (+91%) | 135 (+193%) |
| waste to energy | 21 | 31 (+48%) | 112 (+433%) |

NB: i valori tra parentesi indicano l'incremento percentuale rispetto al 2007.

Il Piano, diversificando le prospettive di crescita attese, indica per ciascuna area di business differenti **obiettivi** da perseguire:

- nel **settore idrico** l'obiettivo è rafforzare la leadership in Italia, attraverso l'espansione

di Acea in **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) geograficamente contigui** (Lazio, Campania, Umbria e Toscana) e favorendo una gestione industriale del settore il più possibile integrata.

Box - Verso la razionalizzazione delle gestioni idriche in Italia

Secondo la recente rilevazione Istat su gli *Enti gestori dei servizi idrici* condotta presso le Autorità d'Ambito territoriali costituite in Italia, si evidenziano notevoli avanzamenti nel processo di razionalizzazione gestionale del servizio idrico, intrapreso nel 1994 con la legge Galli.

Al 31 dicembre 2007, secondo la ricerca, sono stati rilevati 3.986 gestori, circa la metà dei 7.826 gestori presenti nel 1999. Tale riduzione è frutto degli affidamenti disciplinati dalla normativa, in base ai quali si prevede di arrivare ad unico gestore per Ambito Territoriale Ottimale (ATO).

Le Autorità d'Ambito che hanno provveduto ad affidare il servizio idrico a fine 2007 risultavano essere 61 su un totale di 92 Autorità individuate. Gli affidamenti ancora da realizzare si concentrano nelle regioni dell'Italia nord-occidentale (in particolare in Lombardia), seguite dalle regioni dell'Italia meridionale (specie Calabria e Campania), dell'Italia insulare (soprattutto in Sicilia) e dell'Italia nord-orientale (Friuli-Venezia Giulia). Più attive invece le regioni dell'Italia centrale dove rimangono solo due ATO in cui l'affidamento in gestione del servizio non è ancora stato realizzato.

- Per quanto riguarda la **distribuzione elettrica e l'illuminazione pubblica** gli obiettivi sono migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio modernizzando la rete e sviluppare i servizi di risparmio ed efficientamento energetico.

La nuova regolazione del **ciclo tariffario 2008-2011** per l'energia elettrica, pubblicata a fine 2007 dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, potrebbe avere tra i suoi effetti la riduzione della redditività del settore e, in questa evenienza, il Piano strategico ne ipotizza il riassorbimento in un biennio a partire dal 2010.

- Nel settore della **generazione e vendita di energia** l'obiettivo è continuare nell'incremen-

to dell'attività di generazione per l'**integrazione verticale tra produzione e vendita**, anche attraverso lo sviluppo di fonti rinnovabili. Acea si è posta inoltre un obiettivo di crescita nella **vendita di gas** per poter proporre al mercato offerte *dual fuel*, ovvero proposte combinate di energia elettrica e gas, consentendo al cliente di visionare i consumi di entrambe le forniture in un'unica bolletta e di mantenere rapporti con un unico gestore.

- Infine, per la **termovalorizzazione** l'obiettivo è di **quadruplicare** la produzione energetica da combustibili da rifiuti (CDR), mediante il potenziamento degli impianti esistenti e la costruzione di nuovi impianti.

Box - Il potenziamento dell'impianto di San Vittore

Nel luglio del 2007 il Presidente della Regione Lazio, in qualità di Commissario Delegato per l'emergenza ambientale, ha rilasciato l'Autorizzazione Integrata Ambientale che conclude l'iter procedurale per il

potenziamento dell'impianto di San Vittore del Lazio di termovalorizzazione da combustibile da rifiuti (CDR) (vedi la scheda di approfondimento su EALL Srl nel fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Tabella n. 4 – AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31/12/2007 (società consolidate con metodo integrale e proporzionale)

| denominazione | sede | quota di partecipazione ⁶ | metodo di consolidamento |
|--|------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| Acea Distribuzione SpA | Roma | 100% | integrale |
| Acea Ato 2 SpA | Roma | 96,46% | integrale |
| Acea Luce SpA | Roma | 100% | integrale |
| Acea Reti e Servizi Energetici SpA | Roma | 100% | integrale |
| Acque Blu Arno Basso SpA | Roma | 69% | integrale |
| Acque Blu Fiorentine SpA | Roma | 68,50% | integrale |
| Ombrone SpA | Roma | 79,57% | integrale |
| LaboratoRI SpA | Roma | 95% | integrale |
| Acea Ato 5 SpA | Frosinone | 93,58% | integrale |
| Sarnese Vesuviano SpA | Roma | 95,79% | integrale |
| Sigesa SpA (in liquidazione) | Roma | 100% | integrale |
| CREA SpA | Roma | 100% | integrale |
| Gesesa SpA | Benevento | 59,67% | integrale |
| Lunigiana Acque SpA | Aulla | 95,79% | integrale |
| AceaRieti (ex Omnia) Srl | Rieti | 100% | integrale |
| Aguazul Bogotá SA | Bogotá-Colombia | 51% | integrale |
| Acea Dominicana SA | Santo Domingo | 100% | integrale |
| Tad Energia Ambiente SpA | Milano | 100% | integrale |
| EALL Srl | Terni | 100% | integrale |
| Terni En.A. SpA | Terni | 100% | integrale |
| SAO SpA | Orvieto | 100% | integrale |
| Enercombustibili Srl | Paliano | 100% | integrale |
| Ergo En.A. Srl | Frosinone | 70% | integrale |
| Ameatad Srl | Paliano | 55% | integrale |
| Aquaser Srl | Volterra | 57% | integrale |
| Acque SpA ³⁵ | Pisa | 45% | proporzionale |
| Acque Ingegneria Srl | Pisa | 45% | proporzionale |
| Acque Industriali Srl | Pisa | 45% | proporzionale |
| Acque Servizi SpA | Pisa | 45% | proporzionale |
| Consorzio Agua Azul SA | Lima-Perù | 25,50% | proporzionale |
| AceaElectrabel SpA ³⁶ | Roma | 59,41% | proporzionale |
| AceaElectrabel Elettricità SpA ³⁷ | Roma | 100% | proporzionale |
| AceaElectrabel Trading SpA | Roma | 84,17% | proporzionale |
| AceaElectrabel Produzione SpA ³⁸ | Roma | 50% | proporzionale |
| Umbria Energy SpA | Terni | 50% | proporzionale |
| Voghera Energia Vendita SpA | Voghera | 50% | proporzionale |
| Elettria SpA | Prato | 49% | proporzionale |
| Elgasud SpA | Trani | 49% | proporzionale |
| Voghera Energia SpA | Voghera | 80% | proporzionale |
| Roselectra SpA | Roma | 99,50% | proporzionale |
| Longano Eolica SpA | Roma | 51% | proporzionale |
| Publiacqua SpA | Firenze | 40% | proporzionale |
| Publiacqua Ingegneria Srl | Firenze | 40% | proporzionale |
| Publiutenti Srl | Firenze | 40% | proporzionale |
| Gori SpA | Torre Annunziata | 37,03% | proporzionale |
| Ecogena SpA | Roma | 51% | proporzionale |
| Ecomed Srl | Roma | 50% | proporzionale |

³⁵ Le quote in Acque Ingegneria Srl, Acque Industriali Srl e Acque Servizi SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da Acque SpA.

³⁶ Le quote in AceaElectrabel Elettricità SpA, AceaElectrabel Trading SpA e AceaElectrabel Produzione SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel SpA.

³⁷ Le quote in Umbria Energy SpA, Voghera Energia Vendita SpA, Elettria SpA e Elgasud SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel Elettricità SpA.

³⁸ Le quote in Voghera Energia SpA, Roselectra SpA e Longano Eolica SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel Produzione SpA.

Indicatori economici generali

Tabella n. 5 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2006-2007)

| | 2006 (migliaia di euro) | 2007 (migliaia di euro) |
|---|----------------------------|----------------------------|
| ricavi netti | 2.187.324 | 2.583.325 |
| costo del lavoro | 226.149 | 225.194 |
| costi esterni | 1.486.538 | 1.829.620 |
| costi operativi | 1.712.687 | 2.054.814 |
| margine operativo lordo (EBITDA) | 474.637 | 528.510 |
| risultato operativo (EBIT) | 290.546 | 323.362 |
| gestione finanziaria | (40.495) | (73.530) |
| (oneri)/proventi finanziari tipici | (57.643) | (73.530) |
| (oneri)/proventi finanziari atipici | 17.148 | - |
| gestione partecipazioni | 6.399 | 40.128 |
| risultato ante imposte | 256.451 | 289.960 |
| imposte sul reddito | 104.766 | 116.518 |
| risultato netto attività in funzionamento | 151.685 | 173.442 |
| risultato netto attività discontinue | 305 | - |
| risultato netto | 151.989 | 173.442 |
| utile/perdita di competenza di terzi | 4.564 | 6.056 |
| risultato netto del Gruppo | 147.425 | 167.386 |
| patrimonio netto | 1.376.877 | 1.439.716 |
| capitale investito | 2.574.486 | 2.762.256 |

Fonte: Bilancio Consolidato e Relazione alla Gestione del Gruppo Acea 2007.

I **principali dati economico-finanziari** del 2007 (vedi tabella n. 5) attestano l'andamento positivo di tutte le attività del Gruppo.

I **ricavi consolidati** sono 2.583,3 milioni di euro e crescono del 18,1% rispetto allo scorso anno, principalmente grazie ai contributi provenienti dall'aumento dei volumi di energia elettrica generata e venduta e dall'espansione della gestione del servizio idrico integrato.

Il **margine operativo lordo (EBITDA)** aumenta dell'11,4%, passando dai 474,6 milioni di euro del 2006 ai 528,5 milioni di euro del 2007.

Contributi utili al raggiungimento di questo risultato sono da ricondurre:

- all'apporto delle società di recente acquisizione, come Publiacqua, TAD Energia Ambiente e AlpeEnergie Italia attive rispettivamente nel settore idrico, nella termovalorizzazione dei rifiuti e nella vendita di energia prodotta da fonti rinnovabili;
- alla produttività annuale della Centrale termoelettrica sita nel comune di Rosignano Solvay (LI) e all'avvio dell'operatività della Centrale termoelettrica di Leinì (TO).

Il **risultato operativo (EBIT)** di 323,4 milioni di euro cresce dell'11,3% rispetto ai 290,5 milioni di euro del 2006.

Il **risultato di esercizio** del Gruppo ha un incremento del 13,6% raggiungendo i 167,4 milioni di euro.

Il **capitale investito** aumenta del 7,3% (dai 2.574,5 milioni di euro del 2006 ai 2.762,2 milioni di euro del 2007). Le coperture del capitale sono garantite al 52% dal patrimonio netto di Acea e per il 47,9% dall'indebitamento finanziario.

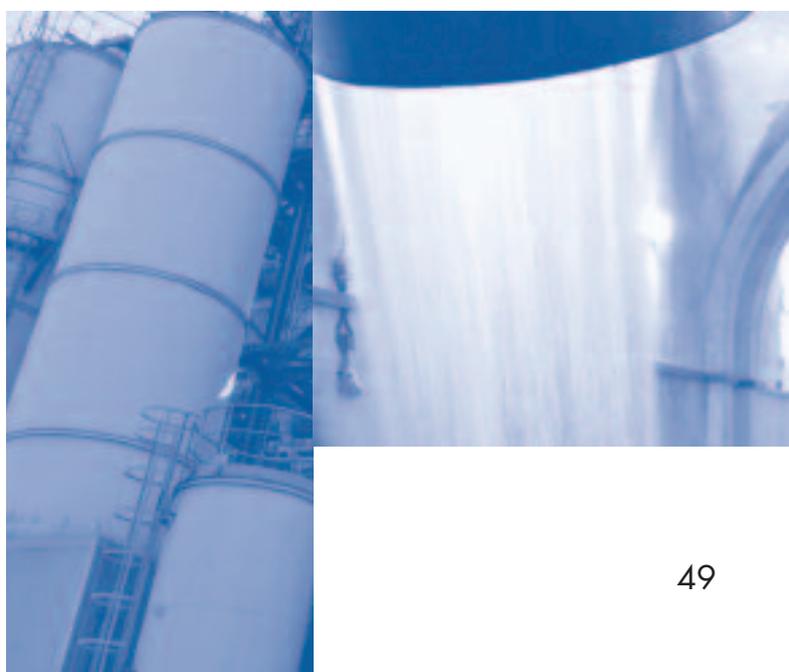


Tabella n. 6 – I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2005-2007)

| redditività del capitale proprio | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-------|-------|-------|
| ROE ³⁹ = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto | 10,2% | 11% | 12% |
| redditività del capitale investito | | | |
| ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito | 10,4% | 11,3% | 11,7% |

Si conferma la **crescita dei due indici di redditività**: il ROE (*return on equity*), l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime la capacità di remunerare il capitale apportato dai soci/azionisti, e il ROIC pre-tax (*return on invested capital*), che misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti.

Infine, per comprendere l'andamento economico registrato da Acea nel 2007 rispetto al contesto, si propone una **tabella di confronto** tra i risultati Acea e quelli raggiunti dalle principali aziende concorrenti e protagoniste del medesimo scenario di riferimento. I dati (vedi tabella n. 7) mettono in luce le buone performance economiche di Acea sia in termini assoluti sia in relazione al campione di aziende considerato.

Tabella n. 7 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI DEL GRUPPO ACEA A CONFRONTO CON I COMPARABLES

| dati 2007 (in milioni di euro) | ASM | AEM | Hera | Iride | Enia | Acea |
|----------------------------------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| margine operativo lordo (EBITDA) | 391 | 1.473 | 453 | 322 | 159 | 528 |
| | (+3,7) | (+6,8) | (+6,2) | (+9,1) | (+11) | (+11,4) |
| risultato operativo (EBIT) | 275 | 821 | 220 | 202 | 76 | 323 |
| | (+12,7) | (+15,6) | (-4,6) | (+15,7) | (+11,6) | (+11,3) |
| risultato netto del Gruppo | 225 | 292 | 96 | 107 | 27 | 167 |
| | (-5,46) | (-1) | (+6,7) | (+36,5) | (+1) | (+13,6) |

NB: i valori tra parentesi indicano l'incremento percentuale rispetto al 2006.

Fonte: Bilanci Consolidati pubblicati nei siti internet delle società.

› La formazione del valore aggiunto

I valori economici rappresentati nel *Bilancio Consolidato*, e illustrati nelle pagine precedenti, vengono rielaborati nel presente capitolo al fine di calcolare l'entità del **valore aggiunto** prodotto dalla gestione aziendale durante il 2007, costruito come **differenza tra i ricavi** derivanti dalle attività di business Acea e gli **oneri esterni**.

I due stakeholder che entrano in gioco nella formazione del valore aggiunto sono:

- i **clienti**⁴⁰, che mediante le loro scelte di consumo e le conseguenti politiche di acquisto determinano le entrate economiche dell'impresa,
 - e i **fornitori**, che apportano i materiali e le risorse necessarie alla lavorazione dei beni e alla produzione dei servizi da parte delle società del Gruppo;
- pertanto i flussi economici che intercorrono tra Acea, i clienti e i fornitori vengono illustrati nel

³⁹ Il ROE 2005 e 2006 pubblicati nel presente Bilancio di Sostenibilità sono stati ricalcolati rispetto a quanto pubblicato nella scorsa edizione. Infatti, per uniformità con gli altri documenti aziendali diffusi all'esterno, per il 2007 si è adottato come numeratore del rapporto l'utile netto dopo le imposte e prima delle attribuzioni a terzi, mentre nell'edizione precedente il numeratore era sempre l'utile netto dopo le imposte ma anche dopo le attribuzioni a terzi.

⁴⁰ Seguendo la metodologia di redazione utilizzata per la Sezione Economica, il cliente compare solo come soggetto determinante per la creazione del valore aggiunto. Sono tuttavia da considerare specifiche forme di impegno economico condotte durante l'anno, quali l'investimento per il potenziamento degli apparati e strumenti di Customer Care, come forme di "ritorno" verso lo stakeholder Cliente.

presente capitolo. Per il calcolo sia della formazione del valore aggiunto sia della sua successiva ripartizione tra i diversi "portatori d'interesse" (vedi capitolo *La ripartizione del valore aggiunto*), Acea si avvale principalmente della **metodologia predisposta dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS)**⁴¹, ma rendiconta anche secondo gli standard di performance economica richiesti dal GRI⁴².

Dalla tabella n. 8, che illustra il **valore aggiunto globale lordo**, si evidenziano per il 2007 la forte crescita delle *gestioni da partecipazioni*, derivanti principalmente dalla valutazione a patrimonio netto delle società partecipate Eblacea e Tirreno Power, nonché la diminuzione degli utili distribuiti agli azionisti prelevati da riserve.

Tabella n. 8 – LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (2005-2007)

| (in milioni di euro) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|---------------|---------------|-------------------|
| ricavi netti | 1.624,38 | 2.187,32 | 2.583,32 |
| oneri esterni (*) | (1.001,57) | (1.469,27) | (1.809,34) |
| valore aggiunto caratteristico lordo | 622,81 | 718,05 | 773,98 |
| proventi finanziari | 22,54 | 37,47 | 27,76 |
| gestioni da partecipazioni | 3,25 | 6,40 | 40,13 |
| risultato attività discontinue | 26,25 | 0,30 | 0 |
| utile distribuito (**) | 23,00 | 115 | 28,75 |
| contributi in c/esercizio | (5,57) | (6,41) | (7,07) |
| valore aggiunto globale lordo | 695,18 | 870,81 | 863,55 |
| % sui ricavi netti | 43% | 40% | 33% |

(*) Al netto di liberalità, quote associative, imposte e tasse, sponsorizzazioni ed eventi; sono inoltre esclusi: buoni pasto, formazione, medicina e concorso tariffa ex dipendenti.

(**) Prelevata da riserva e maturata in precedenti esercizi.

Clienti

Acea eroga i propri servizi verso un ampio numero di **clienti**. Considerando i principali business del Gruppo, questi sono quantificabili in una popolazione di circa **13,4 milioni di abitanti** (8,1 milioni in Italia e 5,3 milioni per le gestioni operative all'estero) per il **servizio idrico**, e in circa **1,5 milioni di clienti**⁴³ per il **mercato elettrico**.

I **ricavi** provenienti dalla **vendita di servizi e da altre prestazioni** del Gruppo nel 2007 ammontano a **2.514 milioni di euro** e segnano un aumento del 19,9% rispetto al 2006, imputabile soprattutto alla crescita della filiera energetica, integrata verticalmente dalla produzione alla vendita di elettricità, e al consolidamento delle gestioni del servizio idrico integrato⁴⁴.



⁴¹ GBS, Principi di redazione del Bilancio Sociale, 2001.

⁴² Gli indicatori di performance economica previsti dalle Linee guida GRI-G3 si avvicinano per finalità a quelli del GBS ma adottano uno schema di rendicontazione diverso. Secondo il GBS, il valore aggiunto, destinato a essere distribuito tra i portatori d'interesse si determina attraverso la sottrazione dai ricavi dei costi esterni pagati ai fornitori di materie prime e servizi. Nella logica del GBS i fornitori intervengono a determinare, quindi, la formazione del valore aggiunto. Per il GRI, il valore economico generato dall'attività d'impresa, rappresentato dalla voce dei ricavi, costituisce direttamente la base di riferimento della sua distribuzione tra gli stakeholder beneficiari, e tra questi appaiono i fornitori.

⁴³ E' opportuno precisare che i clienti del settore energia non sono comparabili con gli abitanti serviti nel settore idrico. I primi infatti corrispondono a titolari di contratto di somministrazione di energia elettrica, mentre i secondi rappresentano una stima delle persone che beneficiano del servizio idrico regolato da un numero limitato di contratti, in genere intestati a condomini.

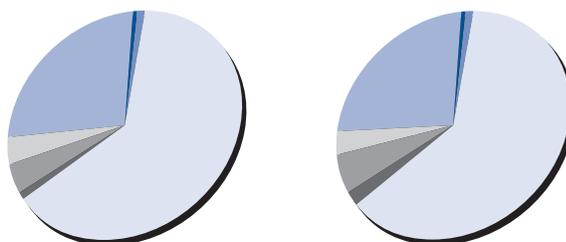
⁴⁴ A tale proposito si ricorda che il decreto legge n. 159/2007, art. 26 ter, collegato alla Legge Finanziaria 2008 ha sospeso l'affidamento delle gestioni idriche a società di capitali.

L'incidenza dei singoli segmenti di attività sul totale dei proventi da vendita e prestazioni si mantiene sostanzialmente in linea con l'anno precedente (vedi grafico n. 11).

Osservando invece le variazioni, rispetto al 2006, nei ricavi dei singoli business (vedi tabella n. 9) si notano i **forti incrementi** per i **comparti gestione e termovalorizzazione rifiuti**

(+125%) e **gas** (+50%). La crescita del 37% dei ricavi da gestioni idriche estero è dovuta essenzialmente alla riallocazione dei proventi conseguiti da Consorzio Agua Azul tra i ricavi caratteristici, che nel 2006 venivano riclassificati tra le attività discontinue. Per un approfondimento sulle società attive in tale settore si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero*.

Grafico n. 11 – INCIDENZA DEI RICAVI DEI SINGOLI BUSINESS SUL TOTALE DELLE ATTIVITÀ (2006-2007)



| area di business | ricavi 2006 (%) | ricavi 2007 (%) |
|--|-----------------|-----------------|
| energia elettrica | 64 | 63 |
| gestione e termovalorizzazione rifiuti (waste to energy) | 1 | 2 |
| gas | 4,5 | 6 |
| illuminazione pubblica | 4 | 3,4 |
| gestioni idriche Italia | 25 | 24 |
| gestioni idriche estero | 0,5 | 0,6 |
| corporate (*) | 1 | 1 |
| totale | 100 | 100 |

(*) Comprende i corrispettivi dei contratti di servizio della capogruppo nei confronti delle società consolidate proporzionalmente, le vendite di certificati verdi, bianchi (TEE titoli di efficienza energetica) e di diritti di emissione di CO₂ e i ricavi non attribuibili a specifici settori.

Tabella n. 9 – VARIAZIONI NEI RICAVI DEI SINGOLI BUSINESS: CONFRONTO CON IL 2006

| attività di business | variazione % 2007/2006 |
|--|------------------------|
| energia elettrica | +19% |
| gestione e termovalorizzazione rifiuti (waste to energy) | +125% |
| gas | +50% |
| illuminazione pubblica | +10% |
| gestioni idriche Italia | +13% |
| gestioni idriche estero | +37% |
| corporate | +0,5% |



I clienti dell'area energia

Secondo il Commissario Europeo per l'Energia, Andris Piebalgs, la liberalizzazione del mercato dell'energia porterà stimoli molto positivi: *"Garantire ai 480 milioni di consumatori dell'Unione Europea il diritto ad un approvvigionamento energetico sicuro e a prezzi convenienti: è questo l'obiettivo della liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas voluto dalla Commissione, con l'approvazione delle direttive nn. 2003/54/CE e 2003/55/CE.*

Oggi tutti i consumatori sono diventati protagonisti attivi sul mercato dell'energia, anziché

destinatari passivi di un servizio, e possono scegliere in base a diverse offerte, alla qualità del servizio, eventualmente anche contribuendo a difendere l'ambiente comprando solo energia rinnovabile. Abbattere i confini nazionali, creando un mercato unico dell'energia, aperto e liberalizzato, attirerà gli investimenti e sarà fonte di nuova occupazione, facendo crescere l'economia europea". Queste le sue parole ad introduzione di un opuscolo su *Le novità del mercato dell'energia elettrica e del gas*, pubblicato a cura dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in collaborazione con la Commissione Europea – Rappresentanza in Italia.

Box - La nuova configurazione del mercato elettrico

Dal 1° luglio 2007 si può dire completata la realizzazione di un **mercato libero dell'energia elettrica**. Tutti i clienti possono compiere nuove scelte circa il servizio e il fornitore energetico; vale a dire che possono cambiare operatore e/o contratto, oppure mantenere, se ne hanno i requisiti, le condizioni di approvvigionamento stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG). La nuova configurazione assunta dal mercato riconosce quindi ai **consumatori il ruolo di protagonisti**.

In base alla scelta dei clienti di affacciarsi o meno sul mercato liberalizzato, e in base alle loro caratteristiche, corrispondono diverse tipologie e denominazioni del servizio elettrico fornito:

- Il servizio di **maggior tutela**, dedicato alle **utenze domestiche e alle piccole imprese** (connesse in bassa tensione, con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro), riguarda quei clienti che non si rivolgono al mercato libero ma sono serviti dalle società di vendita locali approvvigionate dall'Acquirente Unico.

Quest'ultimo soggetto garantisce anche il ruolo di tutela per i clienti contrattualmente meno forti.

- Il servizio di **salvaguardia**, rivolto ai **clienti che non possiedono le caratteristiche per rientrare nel servizio di maggior tutela e non hanno ancora scelto il proprio operatore sul libero mercato**, fornito da operatori scelti dal Ministero dello sviluppo economico attraverso procedure concorsuali per aree territoriali e a condizioni che incentivano il passaggio al mercato libero. L'accesso a questo tipo di mercato, residuale e destinato a scomparire, avviene automaticamente.
- Il **mercato libero**, verso il quale possono rivolgersi **tutti i clienti** per scegliere, in base alla propria convenienza, il fornitore e il servizio da ricevere. In tale settore il cliente non è meno tutelato essendo stati introdotti diritti a suo favore cui corrispondono obblighi in capo al venditore (ad esempio in materia di informazione e trasparenza delle offerte commerciali, dei prezzi, delle bollette).

Reti dell'energia

I ricavi delle attività di **trasporto e misura dell'energia** per i clienti del mercato tutelato, libero e di salvaguardia, gestite da Acea Distribuzione, passati dai 267 milioni di euro del 2006 ai circa **282 milioni di euro** del 2007, risultano in aumento del 5,6%.

La **quantità di energia elettrica netta distribuita al mercato libero** e di **salvaguardia cresce** nel 2007 del 25% raggiungendo oltre 5.200 GWh, **mentre** l'energia netta distribuita ai clienti del **mercato tutelato**, confermando la diminuzione

della consistenza di tale segmento a seguito della liberalizzazione, **si riduce** di oltre il 13% attestandosi a circa 5.700 GWh.

Una voce di ricavo significativa per l'attività di gestione della rete di distribuzione è quella determinata dal meccanismo della **perequazione specifica** il cui valore per il 2007 è risultato pari a **33,5 milioni di euro**. Tale provento, riconosciuto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas dopo apposite istruttorie (Delibera AEEG n. 96/04), rappresenta un'integrazione dei ricavi tariffari che non consentono la copertura dei costi effettivi sostenuti rispetto a quelli ricono-



sciuti, dovuti alla presenza di variabili esogene non controllabili dalla società distributrice.

Per quanto riguarda il servizio di **illuminazione pubblica**, che comprende la gestione e manutenzione del servizio ma anche la realizzazione di nuovi impianti, i ricavi 2007 ammontano a **85 milioni di euro**, quasi l'11% in più rispetto ai 76,7 milioni del 2006. Di questi, circa 80 milioni derivano dalla gestione del servizio nei comuni di Roma e di Napoli⁴⁵. Rimangono sostanzialmente invariati i ricavi derivanti dalla gestione degli impianti di **illuminazione cimiteriale**, circa 7 milioni di euro nel 2007.

I ricavi complessivi delle attività di **vendita di certificati "bianchi"**⁴⁶ e **"verdi"**⁴⁷ ammontano a circa **13,3 milioni di euro**, in riduzione di circa 2,5 milioni rispetto al 2006. Il contributo proveniente dai "verdi", pari a 4,4 milioni di euro, diminuisce (-4,6% rispetto al 2006), mentre i titoli conseguiti tramite la realizzazione di progetti di risparmio energetico fruttano 8,9 milioni di euro (in aumento del 38% rispetto al 2006). Ulteriori considerazioni legate ai certificati bianchi, per la loro attinenza con gli aspetti e le iniziative che si riferiscono al fenomeno dei cambiamenti climatici, sono nel paragrafo *Ambiente* della presente Sezione.

Mercato dell'energia

I ricavi dalla **vendita di energia elettrica** al mercato tutelato, libero e di salvaguardia si attestano a **oltre 1.143 milioni di euro**, in aumento del 23,8% rispetto ai 923 milioni del 2006. Lo sviluppo delle attività sul mercato libero e di salvaguardia crescono di 275 milioni mentre si riducono di 55 milioni le cessioni di energia ai clienti tutelati.

In **termini energetici**, il controvalore venduto sul **mercato libero** è pari a 10.917 GWh, di cui 9.070 GWh per AceaElectrabel Elettricità e 1.847 GWh per le altre società di vendita costituite in joint-venture (Umbria Energy, Voghera Energia Vendita, Elettria, Elgasud), verso 16.700 clienti circa.

Al **mercato di salvaguardia** corrispondono circa 424 GWh di energia elettrica venduta a clienti provenienti dal mercato vincolato, a partire dal 1° luglio 2007.

Le **quantità totali di energia venduta nei mercati libero e di salvaguardia** sono pari a 11.341 GWh, **in aumento del 62,3%** rispetto ai 6.988 GWh del 2006.

Il **mercato di maggior tutela** passa da 6.671 GWh di energia elettrica venduta a 5.746 GWh, con una flessione di quasi il 14%. I clienti risultano essere 1.516.000.

Il numero di clienti del **mercato di maggior tutela** segna una flessione, più che controbilanciata dall'aumento del numero dei clienti del mercato libero e dalle quantità di energia richiesta da questi ultimi.

Tabella n. 10 – AREA ENERGIA: CLIENTI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2006-2007)

| area vendita | 2006 | 2007 | variazione (assoluti) | variazione % |
|--|-----------|------------------|-----------------------|--------------|
| mercato di maggior tutela (n. clienti) | 1.532.844 | 1.516.024 | - 16.820 | - 1,10 |
| mercato libero (n. clienti) | 6.549 | 16.707 | 10.158 | 155,1 |

⁴⁵ Mentre a Roma il contratto di gestione del servizio di illuminazione pubblica è stato rinnovato proprio nel 2007 (vedi Sezione Sociale, capitolo Clienti), per le vicende occorse in merito al servizio di illuminazione pubblica nel Comune di Napoli si rinvia alla scheda dedicata a Luce Napoli Scarl nel fascicolo Schede società Italia-estero.

⁴⁶ I "certificati bianchi", propriamente detti Titoli di Efficienza Energetica (TEE), attestano il conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico, crescenti nel tempo, previsti dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 per i distributori energetici. I titoli vengono emessi dal Gestore del Mercato Elettrico sulla base delle certificazioni dei risparmi accertati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e sono commercializzabili sul mercato.

⁴⁷ I certificati verdi rappresentano lo strumento con cui produttori e importatori di energia elettrica da fonte fossile possono documentare l'ottemperanza all'obbligo previsto dal D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani) di immettere annualmente in rete una quota di energia derivante da fonti rinnovabili proporzionale all'energia elettrica prodotta (o importata) nell'anno precedente. I certificati verdi sono commercializzabili sul mercato.

Box - Le proposte commerciali di AceaElectrabel per il mercato libero

In occasione del 20° congresso del Consiglio mondiale dell'energia (WEC) che si è tenuto a Roma nel novembre 2007 (vedi anche *Sezione Sociale, capitolo Impresa e Istituzioni*), AceaElectrabel, la società del Gruppo che cura la vendita dell'energia, ha presentato le proprie offerte commerciali per i clienti domestici che si affacciano sul mercato libero: "Fisso Più" e "Sostenibile Più".

• **Fisso Più**⁴⁸ prevede una fornitura con un prezzo fisso per 2 anni per ogni chilowattora consumato, con il vantaggio di svincolare la spesa

sostenuta per l'acquisto di elettricità dalle oscillazioni delle tariffe, legate al prezzo del petrolio.

• **Sostenibile Più** è dedicato ai clienti che privilegiano, con le loro scelte d'acquisto, l'attenzione agli aspetti ambientali: garantisce infatti la fornitura di energia certificata RECS⁴⁹. Per il cliente il costo è lo stesso previsto per il mercato tutelato, l'onere della certificazione è infatti sostenuto da AceaElectrabel.

In prossimità della scadenza del 1° luglio 2007 sono state varate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas misure a tutela dei consumatori, tra le quali la **scheda di confronto prezzi** (Delibera AEEG n. 110/07), che i venditori hanno l'obbligo di presentare alla potenziale clientela insieme alle nuove proposte commerciali. Tale strumento evidenzia le differenze tra la spesa annua che il cliente si troverebbe a sostenere qualora aderisse all'offerta commerciale e la

spesa prevista qualora rimanesse nel regime tutelato (mercato di maggior tutela) alle condizioni standard dell'Autorità.

AceaElectrabel ha diffuso le schede in riferimento alle due offerte commerciali⁵⁰ valide per il periodo novembre 2007-gennaio 2008; si riporta, a titolo esemplificativo, la scheda di confronto prezzi relativa all'offerta "**Sostenibile Più**" (vedi tabella n. 11).

Tabella n. 11 – SCHEDE CONFRONTO PREZZI: OFFERTA COMMERCIALE "SOSTENIBILE PIÙ"

| Calcolo preventivo della spesa annua escluse le imposte | | | |
|--|--|--|---|
| <i>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza (Tariffa D2)</i> | | | |
| Consumo annuo (kWh) | Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (euro) (A) | Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle tariffe o condizioni economiche di riferimento dell'Autorità (euro) (B) | Stima del risparmio annuo in base alla presente offerta (euro) (C) |
| 1.200 | 142,14 | 145,28 | 3,14 |
| 2.700 | 361,16 | 368,23 | 7,07 |
| 3.500 | 557,06 | 566,23 | 9,17 |
| 4.500 | 791,96 | 803,75 | 11,79 |
| 7.500 | 1.270,40 | 1.290,05 | 19,65 |

| Altri oneri/servizi accessori | | |
|--|--|---|
| Descrizione dell'onere/servizio | Corrispettivo previsto (euro/kWh) | |
| Certificati RECS (Renewable Energy Certificate System) per contribuire alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili | 0,000 | l'offerta prevede l'acquisto da parte di AceaElectrabel di certificati RECS |

⁴⁸ Nel corso del 2008 la formula "Fisso Più" è stata sostituita dall'offerta "Risparmio 7su7", per maggiori informazioni si visiti il sito www.aceaelectrabel.it.

⁴⁹ I certificati RECS (Renewable Energy Certificate System) sono titoli emessi dal Gestore dei Servizi Elettrici che attestano l'impiego delle fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica e rappresentano un beneficio per il produttore in quanto sono scambiabili, in ambito internazionale, separatamente dall'energia sottostante certificata (dal sito del Gestore, www.grtn.it).

⁵⁰ Ci si riferisce a contratti per abitazioni di residenza con potenza impegnata di 3 kW.

La **vendita di gas** passa da 95,8 milioni di euro di ricavi nel 2006 a **144,1 milioni di euro** nel 2007, con un aumento del 50,4%. In tale settore sono cresciute in particolare le cessioni effettuate dalla società AceaElectrabel Trading.

La **generazione di energia** nel 2007, determinata soprattutto dagli impianti termoelettrici, incluse le nuove Centrali di Roselectra e Leini (quest'ultima ha avviato il primo parallelo alla rete nazionale nell'ottobre 2007), segna **95 milioni di euro** di ricavi, in crescita del 30,5% rispetto ai 72,8 milioni del 2006. Il controvalore in termini energetici netti registra una produzione termoelettrica prossima ai 4.400 GWh, in forte aumento rispetto all'anno precedente, e idroelettrica superiore ai 240 GWh, con una flessione del 43,4% rispetto 2006, cui si aggiungono 18 GWh prodotti a partire dal mese di agosto dall'impianto **eolico** di Longano – con il relativo diritto all'emissione di certificati verdi – per un totale di oltre 4.600 GWh.

Si aggiungono infine i proventi che derivano dalla produzione degli impianti del Gruppo TAD Energia Ambiente (EALL e Terni En.A.), pari a **32 milioni di euro** circa, attivi nella **termovalorizzazione** da CDR (combustibile da rifiuti) e da biomasse costituite da pulper di cartiera, per un controvalore energetico pari a 159 GWh e con l'opportunità di commercializzazione dei relativi certificati verdi.

Gestioni idriche

Nel 2007 i ricavi della **gestione del servizio idrico** e da altre prestazioni conseguenti alle attività delle società del Gruppo Acea sul territorio nazionale (Toscana, Lazio e Campania⁵¹), ammontano a **593,5 milioni di euro**⁵² (+13% in confronto al 2006).

Considerando le principali società operative, si illustra in tabella n. 12 il contributo apportato da ognuna di esse ai **ricavi totali**.

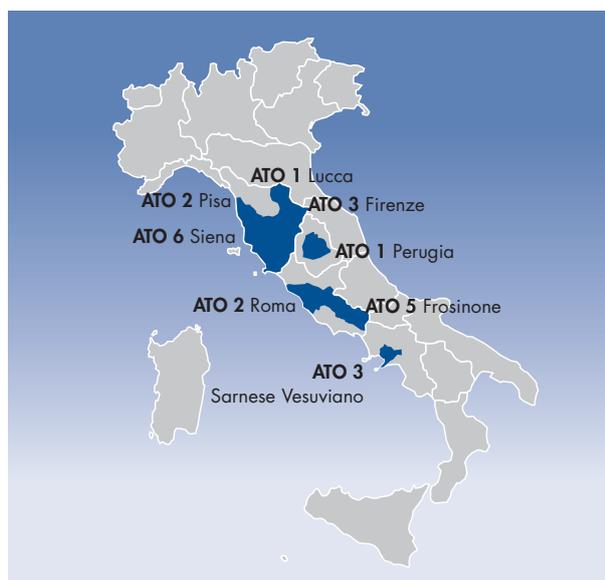
Tabella n. 12 – INCIDENZA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ IDRICHE DEL GRUPPO ACEA SUL TOTALE RICAVI DEL COMPARTO (%) (2006-2007)

| | 2006 | 2007 | note |
|-----------------|-------|-------|--|
| Toscana | | | |
| Acque SpA | 7,8% | 7,5% | Per quanto riguarda le società toscane nel 2007, rilevano le azioni di riorganizzazione interna e di recupero crediti condotte da Pubbliacqua, che ha incrementato i propri ricavi del 45% rispetto al 2006. |
| Pubbliacqua SpA | 8,1% | 10,5% | |
| Lazio | | | |
| Acea Ato 2 SpA | 69,7% | 66% | Per Acea Ato 5 i ricavi, in aumento del 14% rispetto al 2006, risentono positivamente della revisione tariffaria avvenuta in corso d'anno. |
| Acea Ato 5 SpA | 7,1% | 7,1% | |
| Campania | | | |
| Gori SpA | 4,2% | 6,2% | La crescita dei ricavi (+ 68% rispetto al 2006) è effetto in parte della progressiva acquisizione in gestione dei comuni ricadenti nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano; inoltre, per i profili contabili, il contributo di Gori al Bilancio Consolidato Acea aumenta poiché nel 2007 è stata acquistata un'ulteriore quota della società idrica che ha portato la partecipazione Acea al 37,03% (era il 29,08% nel 2006). |

NB: tra le società sono escluse AceaRieti e il Gruppo Sigesa. Tra i ricavi indicati non sono compresi i contributi di allacciamento ricevuti per il settore idrico.

⁵¹ Nel 2007 Acea si è aggiudicata la gara indetta dall'Autorità d'Ambito Ato 1 Perugia per la scelta del socio privato di minoranza in Umbra Acque SpA con decorrenza dal 1° gennaio 2008.

⁵² Sommando i ricavi dalle gestioni idriche estere ai proventi delle gestioni idriche italiane, il totale dei ricavi da gestioni idriche corrisponde a 609 milioni di euro (+14% rispetto al 2006).



Fonte: Annual Review 2006-2007 Acea.

A seguito della revisione del Piano economico-finanziario, l'obiettivo strategico dell'area di business idrica al 2012 è il raggiungimento di una quota di mercato del 17%, con una popolazione servita di circa 10 milioni di abitanti.

Tariffe idriche⁵³

La disciplina normativa in materia di **servizio idrico integrato** prevede che i costi di gestione, gli investimenti necessari al miglioramento della qualità del servizio e la remunerazione del gestore siano integralmente coperti dalle **tariffe** pagate dagli utenti.

Le tariffe vengono stabilite dalle **Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)**, che sono organismi composti dagli Enti Locali di un territorio, responsabili, tra l'altro, della definizione iniziale del *Piano d'Ambito*⁵⁴, dell'affidamento della gestione del servizio ad un soggetto industriale idoneo e dell'implementazione di procedure di controllo dei livelli di servizio.

Le modalità con le quali le Autorità d'Ambito determinano la tariffa sono regolate dal Metodo normalizzato, secondo quanto prevede il DM

1/8/96. Per tutto il periodo di affidamento la tariffa definita dal Metodo normalizzato costituisce la Tariffa Reale Media (TRM), ovvero il coefficiente che moltiplicato per il volume d'acqua complessivamente fornito nel territorio costituisce il ricavo ammesso per il gestore. La TRM, prima di essere applicata all'utente in bolletta, viene articolata in più voci in modo da considerare le differenti **tipologie** di usi che si possono avere (domestici e non), le **quantità** di cui si vuole fruire (scaglioni di consumo) e le singole **attività del servizio** di cui si beneficia (acqua potabile, fognatura, depurazione).

Il Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche (Coviri) nel suo ultimo *Rapporto sullo stato dei servizi idrici*⁵⁵ (aprile 2008) ha pubblicato i risultati di un'indagine sulle **spese medie sostenute nel 2006** dalle utenze, suddivise per aree territoriali a tariffa omogenea (bacini tariffari) e volumi di consumo (100, 150, 200, 250 m³). Tali costi sono poi stati rapportati al **reddito medio** e al **livello di povertà relativa**⁵⁶, evidenziando così il **tasso di sostenibilità della spesa** per il servizio idrico, tenendo presente che i valori soglia⁵⁷ della sostenibilità della tariffa oltre i quali potrebbero verificarsi

⁵³ Nel paragrafo sulle tariffe idriche è considerata anche la realtà di Acquedotto del Fiora SpA pur non essendo una società compresa nel perimetro di riferimento della Sezione Economica del Bilancio di Sostenibilità.

⁵⁴ Il Piano d'Ambito, previsto dalla legge, va inteso come un Piano strategico di natura Industriale che identifica i fabbisogni infrastrutturali nei tre settori (acquedotti, fognature, collettamento e depurazione) del servizio idrico integrato, le risorse finanziarie e i tempi necessari per il raggiungimento degli obiettivi. Tutto ciò costituisce riferimento essenziale per la determinazione della tariffa del SII per tutta la durata del Piano.

⁵⁵ Coviri, Rapporto sullo stato dei servizi idrici, stato di attuazione, investimenti, tariffe, aprile 2008.

⁵⁶ Da elaborazioni svolte dal Coviri il reddito medio Istat 2006 corrisponde a 23.233,16 euro mentre il livello di povertà relativa Istat 2006 è uguale a 11.644,08 euro.

⁵⁷ Il Rapporto del Coviri prende a riferimento l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), Social Issues in the Provision and Pricing of Water Services, 2002.

disagi sociali sono indicati tra il **3% e il 5%**. Prendendo a riferimento un volume annuo di 200 m³ di acqua, pari al consumo di una famiglia composta da 3 persone con un impiego giornaliero di 180 litri *pro capite*, emerge che per i **territori gestiti da Acea** (nel Lazio, in Toscana e Campania) la spesa ha un **tasso di sostenibilità** che varia tra lo **0,84% e l'1,63% rispetto al reddito medio** e tra l'**1,67% e il 3,26% rispetto al livello di povertà relativa**. La spesa dunque risulta "sostenibile" e, si potrebbe aggiungere: intelligente, essendo finalizzata a remunerare l'erogazione di risorsa idrica di ottima qualità e a finanziare ingenti piani di investimento messi in campo per il miglioramento del servizio.

A **livello nazionale il dato è altrettanto positivo** se posto a confronto con la sostenibilità delle tariffe (rispetto al reddito medio) registrate in alcune città estere, sempre per un volume di consumo di 200 m³ di acqua. Infatti, sulla base dell'indagine annuale svolta dalla SMAT di Torino e rielaborata dal Coviri⁵⁸, la media del tasso di sostenibilità della spesa nelle città estere con-

siderate è del **2,49%**, con un'oscillazione tra lo **0,63% e il 12,69%, rispetto a una media italiana** dello **0,97%** con un'oscillazione tra lo **0,20% e il 2,52%**.

Fornitori

I **costi esterni consolidati dal Gruppo Acea** nel 2007 ammontano a **1,829 miliardi di euro**, in aumento del 23% rispetto ai 1,486 miliardi del 2006.

Tra le componenti economicamente più rilevanti si evidenziano gli oneri relativi **all'approvvigionamento dell'energia elettrica per il mercato tutelato e libero**: infatti, per la prima volta si registra la **diminuzione dei costi** per l'approvvigionamento del **mercato tutelato** (da 374,4 milioni di euro del 2006 ai 326 del 2007, il 13% in meno), mentre **aumentano del 43%** quelli per l'approvvigionamento del **mercato libero** (dai 588,8 milioni di euro del 2006 agli 844,1 del 2007), in conseguenza dell'incremento delle vendite (vedi tabella n. 13).

Tabella n. 13 – COSTI ACEA DI APPROVVIGIONAMENTO ENERGETICO PER IL MERCATO ELETTRICO (2005-2007)

| (dati in milioni di euro) | 2005 | 2006 | 2007 |
|----------------------------------|-------|-------|--------------|
| mercato tutelato | 360,5 | 374,4 | 326 |
| mercato libero e di salvaguardia | 283,4 | 588,8 | 844,1 |

Entrando nel dettaglio dei **contratti di appalto** affidati nel 2007 per l'esecuzione di **lavori**, la fornitura di **prodotti** e la prestazione di **servizi**, si sottolinea che la **Funzione Servizi e Tecnologie (SET) della capogruppo svolge in service l'attività di approvvigionamento**, oltre che per Acea SpA e le società scorporate – come definite in *Identità Aziendale* (pag. 9) –, anche per Acea Ato 5 SpA, Marco Polo SpA, Luce Napoli Scarl e, per la prima volta, per EALL Srl⁵⁹, pertanto il perimetro di riferimento di questa parte del report non coincide con l'area di consolidamento.

Nel 2007 il controvalore economico dei contratti aggiudicati per appalti di beni, servizi e

lavori (vedi grafico n. 13) è stato di circa **585 milioni di euro**⁶⁰, il 62,5% in più rispetto ai valori registrati nel 2006 (in particolare, gli importi che si riferiscono agli approvvigionamenti eseguiti per la joint venture AceaElectrabel segnano un aumento del 94% rispetto all'anno precedente). Diminuiscono gli affidamenti per la fornitura di beni, che nel 2006 incidono del 28% sul totale mentre incidono del 19% nel 2007, e aumentano gli appalti di lavori (sono il 43% del totale nel 2007 ed erano il 30% lo scorso anno).

La classificazione degli appalti per aree di business Acea (energia, idrica, termovalorizzazione, corporate) è illustrata nel grafico n. 14.

⁵⁸ Per il confronto con le tariffe internazionali il Coviri ha applicato l'indice di parità del potere d'acquisto, pubblicato annualmente dall'OCSE, e un tasso di cambio adatto a convertire in euro i valori espressi in dollari USA.

⁵⁹ Società del Gruppo TAD Energia Ambiente, acquisito da Acea nel 2006, che si occupa di gestione e termovalorizzazione dei rifiuti.

⁶⁰ L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di energia e parte dei servizi e delle spese generali, curati direttamente dalle società/funzioni preposte. Tutti i valori sono arrotondati al numero intero.

Grafico n. 13 – INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI APPALTI SUL TOTALE 2007

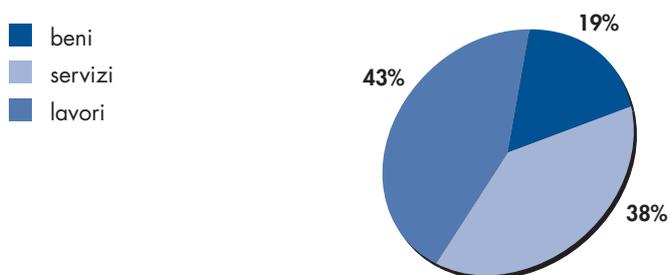
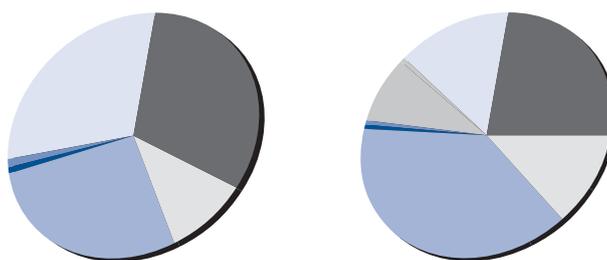


Grafico n. 14 – RIPARTIZIONE DEL TOTALE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREA DI BUSINESS (2006-2007)



| | 2006 (%) | 2007 (%) |
|--|-----------|-----------|
| area energia (*) | 42 | 37 |
| ■ reti dell'energia | 32 | 25 |
| ■ mercato dell'energia | 10 | 12 |
| area idrica | 30 | 40 |
| ■ Acea Ato 2 | 28 | 39 |
| ■ Acea Ato 5 | 1 | 0<1 |
| ■ LaboratoRI | 1 | 0<1 |
| area termovalorizzazione | - | 9 |
| ■ EALL | - | 9 |
| ■ area corporate (servizi di Gruppo)**) | 28 | 14 |

(*) Il comparto *Reti dell'energia* comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Luce SpA, Luce Napoli Scarl, Acea Reti e Servizi Energetici SpA.

Nel *Mercato dell'energia*, invece, sono incluse le società della joint-venture AceaElectrabel, attive nella produzione, nel trading e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato.

(**) Include le società Acea SpA e Marco Polo SpA.



Beni e servizi

I **beni e servizi**, con un valore di **332 milioni di euro**, hanno rappresentato nel 2007 il 57% degli approvvigionamenti totali. Le società del Gruppo più attive in tali comparti sono Acea Ato 2 e Acea Distribuzione che, per i rispettivi appalti, impegnano oltre 80 milioni di euro ciascuna.

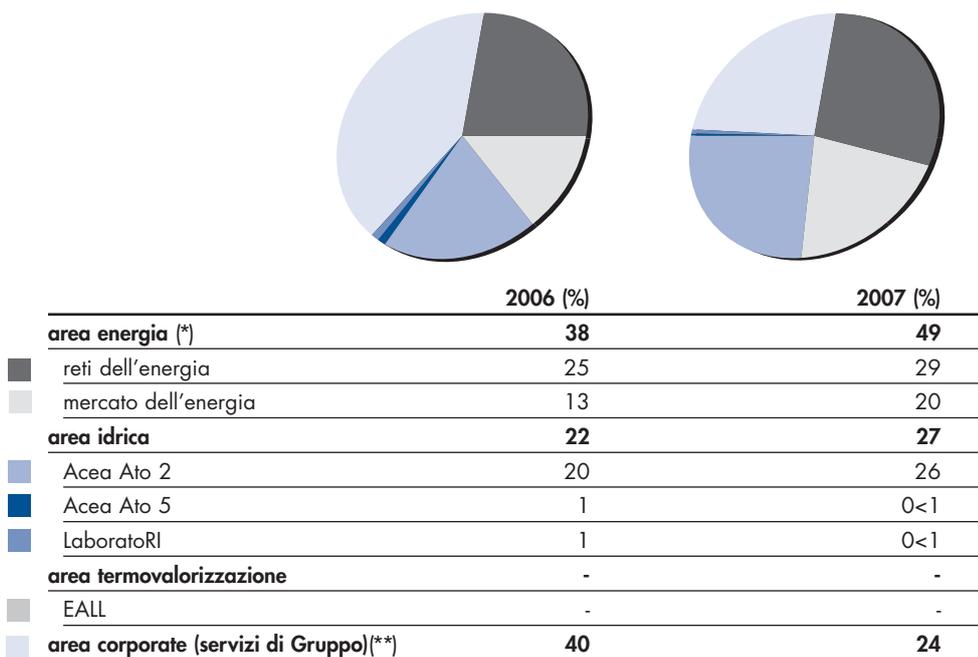
All'**area energia** (reti e mercato) è imputabile il

49% dei beni e servizi appaltati, confermandosi il trend di crescita degli scorsi anni. Analoga tendenza anche per l'**area idrica**, dove è determinante il peso di Acea Ato 2.

L'attività di **termovalorizzazione** non ha registrato importi per l'approvvigionamento di beni o servizi.

Le prime 10 imprese fornitrici del Gruppo si aggiudicano il 28% del valore speso complessivamente per beni e servizi.

Grafico n. 15 – RIPARTIZIONE DEL VALORE DEGLI ORDINI DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI PER AREA DI BUSINESS (2006-2007)



(*) Il comparto **Reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Luce SpA, Luce Napoli Scarl, Acea Reti e Servizi Energetici SpA.

Nel **Mercato dell'energia**, invece, sono incluse le società della joint-venture AceaElectrabel, attive nella produzione, nel trading e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato.

(**) Include le società Acea SpA e Marco Polo SpA.

Tabella n. 14 – TOP TEN 2007 DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI E INCIDENZA SUL TOTALE

| fornitore | % | % cumulate |
|------------------------------------|-----|------------|
| Marco Polo SpA | 6,4 | 6,4 |
| Vestas Italia Srl | 6,4 | 12,8 |
| Marsh SpA | 2,5 | 15,3 |
| Colari – Consorzio Laziale Rifiuti | 2,3 | 17,6 |
| Aquaser Srl | 2,3 | 19,9 |
| Vomm Impianti e Processi SpA | 1,8 | 21,7 |
| Accenture SpA | 1,7 | 23,4 |
| Sea – Soc. Eletr. Arzignanese SpA | 1,7 | 25,1 |
| Abb Power Technologies SpA | 1,5 | 26,6 |
| Siemens SpA | 1,4 | 28,0 |



Lavori

I lavori appaltati nel 2007 (esclusi quelli per le società della joint venture con Electrabel – per un valore di circa 670 mila euro) ammontano a **252 milioni di euro** (erano 108 nel 2006), tra cui:

- **140 milioni di euro** imputabili a lavori per **Acea Ato 2**;
- l'affidamento di lavori per **54 milioni di euro**⁶¹, registrato nel mese di novembre, per le opere di adeguamento e potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore nel Lazio (FR), aggiudicato per conto della società **EALL**;
- **51 milioni** relativi ad opere richieste da **Acea Distribuzione**.

Per quanto riguarda la **distribuzione geografica** delle imprese assegnatarie dei **lotti** e dei relativi importi, si veda la tabella n. 15. Si può nota-

re che le imprese del **centro Italia** (intendendo le regioni che vanno dall'Emilia Romagna all'Abruzzo) si sono aggiudicate il 64% degli **importi complessivi**, quelle del **nord Italia** (ovvero le regioni che vanno dalla Liguria al Friuli Venezia-Giulia) il 24% e quelle del **sud Italia** (dal Molise alla Campania, incluse Sicilia e Sardegna) il 12%.

Fornendo un dettaglio specifico per la **provincia di Roma** si evidenzia che a imprese di tale area sono stati assegnati 159 lotti, corrispondenti a 137 milioni di euro, circa il 54% dell'importo complessivo impiegato nel 2007.

La ripartizione sul territorio di volumi economici di tale portata risulta particolarmente significativa se si considera che gli appalti di lavori sono tra i principali motori di sviluppo locale, per l'**indotto creato** in termini di occupazione e retribuzioni verso i lavoratori delle imprese appaltatrici.

Tabella n. 15 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DI LOTTI E IMPORTI AFFIDATI NEL 2007

| area | lotti (n.) | importi (milioni di euro) | % |
|--------------------|------------|---------------------------|------------|
| nord Italia | 7 | 61 | 24 |
| centro Italia | 193 | 161 | 64 |
| sud Italia e isole | 25 | 30 | 12 |
| totale | 225 | 252 | 100 |

⁶¹ L'appalto in questione si qualifica, per la rilevanza dell'importo messo a gara, come "sopra soglia comunitaria". Questo comporta l'applicazione di una normativa specifica, che si traduce, ad esempio, in ottemperanza ai principi di trasparenza, par condicio e pluralità, in più stringenti criteri di pubblicità dell'appalto (pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale della Comunità Europea e pubblicità telematica).

› La ripartizione del valore aggiunto

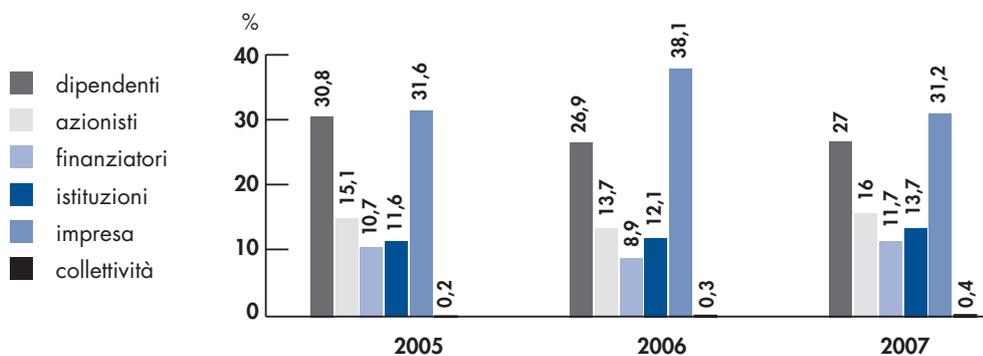


Il valore economico distribuito da Acea ai propri stakeholder, in un'ottica di responsabilità d'impresa, rappresenta il risultato dell'impegno a "remunerare" equamente tutti coloro che a vario titolo hanno contribuito al raggiungimento del risultato economico, vale a dire:

- i **dipendenti**, le risorse cardine della gestione d'impresa, ciascuno dei quali, in base alle specifiche responsabilità e competenze, oltre a produrre valore interagisce con gli altri stakeholder d'impresa, stimolandone il contributo alla crescita;
- i **soci**, gli investitori e i **finanziatori**, che partecipano al rischio d'impresa, immettendo risorse economiche nelle disponibilità dell'azienda e permettendo alla stessa di condurre le proprie iniziative imprenditoriali;
- le **istituzioni**, con le quali l'impresa è in costante interazione e che determinano il contesto normativo e regolamentare di riferimento;
- la **collettività**, che, con le proprie scelte e i propri atteggiamenti, legittima l'operatore economico all'interno della società;
- l'**impresa**, quale infrastruttura produttiva che si preserva, garantendo la propria attività nel tempo e il proprio sviluppo durevole;
- l'**ambiente naturale**, quale contesto che permette l'instaurarsi e lo sviluppo delle attività economiche che si manifestano sotto forma di impianti produttivi, operazioni industriali, esternalità generate dall'impresa. **Per quanto riguarda gli impatti economici di natura ambientale, si rinvia alla Sezione Ambientale, e in particolare all'illustrazione degli investimenti ambientali.**

Il valore aggiunto creato dalla gestione 2007 dell'impresa, in flessione di circa 7,3 milioni di euro rispetto al 2006⁶², è stato così ripartito:

Grafico n. 16 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER (2005-2007)



⁶² Tale flessione corrisponde, in termini percentuali, ad una variazione rispetto al totale del valore aggiunto distribuito nel 2006 inferiore all'1%.

Tabella n. 16 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (in milioni di euro) (2005-2007)

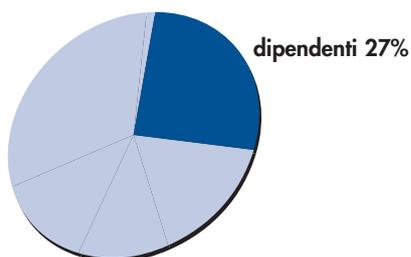
| dipendenti | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| salari e stipendi | 164,17 | 187,45 | 198,29 |
| accantonamento TFR e quiescenza | 9,70 | 10,75 | 2,12 |
| oneri sociali | 53,84 | 60,84 | 63,78 |
| mensilità aggiuntive | 0,26 | 0,20 | 0,18 |
| agevolazione tariffaria dipendenti | 0,77 | 0,95 | 0,91 |
| altri costi del personale | 2,65 | 2,55 | 0,34 |
| totale costo del lavoro | 231,39 | 262,74 | 265,62 |
| servizi al personale (*) | 7,50 | 7,83 | 7,95 |
| concorso tariffa ex dipendenti | 0,57 | 0,03 | 0 |
| (costi capitalizzati) | -25,48 | -36,58 | -40,44 |
| totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti | 213,98 | 234,02 | 233,13 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 30,8% | 26,9% | 27% |
| azionisti | | | |
| utile distribuito | 100,09 | 115 | 132,04 |
| utile di terzi | 4,91 | 4,56 | 6,06 |
| totale valore aggiunto distribuito agli azionisti | 105,00 | 119,56 | 138,1 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 15,1% | 13,7% | 16% |
| finanziatori | | | |
| oneri finanziari | 74,37 | 77,97 | 101,29 |
| totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori | 74,37 | 77,97 | 101,29 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 10,7% | 8,9% | 11,7% |
| istituzioni | | | |
| imposte dirette | 80,38 | 104,77 | 116,52 |
| imposte e tasse indirette e patrimoniali | 4,61 | 6,00 | 7,07 |
| contributi e quote associative | 1,09 | 1,12 | 1,73 |
| contributi in conto esercizio | -5,57 | -6,41 | -7,07 |
| totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni | 80,51 | 105,48 | 118,25 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 11,6% | 12,1% | 13,7% |
| impresa | | | |
| ammortamenti | 132,54 | 152,50 | 175,83 |
| accantonamenti | 17,09 | 12,13 | 27,41 |
| svalutazioni | 19,50 | 19,46 | 1,91 |
| utile non distribuito | 50,76 | 147,40 | 64,1 |
| totale valore aggiunto distribuito all'impresa | 219,89 | 331,49 | 269,25 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 31,6% | 38,1% | 31,2% |
| collettività (**) | | | |
| erogazioni liberali | 0,23 | 0,41 | 0,24 |
| sponsorizzazioni | 0,96 | 1,63 | 2,89 |
| eventi | 0,03 | 0,12 | 0,25 |
| fiere e convegni | 0,22 | 0,14 | 0,15 |
| totale valore aggiunto distribuito alla collettività | 1,44 | 2,30 | 3,53 |
| incidenza sul valore aggiunto totale | 0,2% | 0,3% | 0,4% |
| totale valore aggiunto distribuito | 695,18 | 870,81 | 863,55 |
| | 100% | 100% | 100% |

NB: per il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto si fa riferimento a dati contabili.

(*) Sono i buoni pasto, medicina, formazione e partecipazione a convegni e stage per le principali società del Gruppo.

(**) Per le principali società del Gruppo.

Grafico n. 17 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AL PERSONALE 2007



Il **valore aggiunto distribuito ai dipendenti** nel 2007 è pari a circa **233 milioni di euro** ed è stabile rispetto all'anno precedente, sia in termini assoluti che in riferimento alla sua incidenza sul valore aggiunto totale.

Nel dettaglio delle voci che compongono il valore aggiunto distribuito ai dipendenti, l'accantonamento TFR e quiescenza passa dai 10,7 milioni di euro del 2006 ai 2,12 milioni del 2007, in diminuzione dell'80,2%.

In particolare, a seguito delle **modifiche** apportate dalla Legge Finanziaria 2007 in **tema di**

TFR, si registra una diminuzione dei costi a carico dell'azienda per 7,6 milioni di euro.

L'anno in esame si caratterizza anche per il rinnovo del **contratto nazionale del settore elettrico**, scaduto il 30 giugno 2007 per la parte economica, e per il rinnovo del contratto di lavoro del **settore gas-acqua**, avente decorrenza gennaio 2006-dicembre 2007.

Il **personale del Gruppo**⁶³ passa da 5.792 dipendenti al 31/12/2006 a 6.048 al 31/12/2007, in aumento del 4,4%. Le maggiori acquisizioni avvengono nel comparto idrico e in particolare nelle società **dell'area idrica Lazio-Campania**: in Acea Ato 5 la consistenza del personale cresce da 154 a 237 lavoratori (+53,9% rispetto al 2006), in Gori si passa da 191 a 268 lavoratori (+40,3% rispetto al 2006). In aumento anche i dipendenti **nell'area mercato energia**, in particolare si ha l'incremento del 17,6% nella dotazione organica di AceaElectrabel Elettricità, per affrontare la nuova fase di liberalizzazione del mercato elettrico.

Tabella n. 17 – EVOLUZIONE DIPENDENTI (2005-2007) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

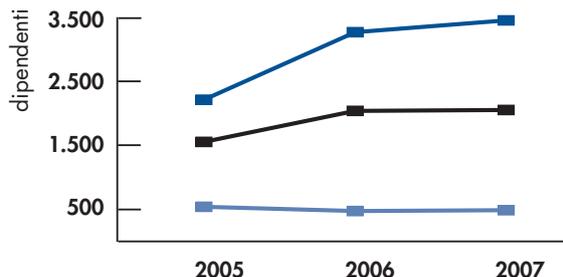
| area di business | 2005 (n. dipendenti) | 2006 (n. dipendenti) | 2007 (n. dipendenti) |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <i>idrico</i> | 2.216, di cui | 3.268, di cui | 3.497, di cui |
| Lazio-Campania | 1.677 | 1.949 | 2.159 |
| Toscana-Umbria | 199 | 521 | 537 |
| Estero e Laboratorio | 340 | 798 | 801 |
| <i>energia</i> | 1.959, di cui | 2.042, di cui | 2.056, di cui |
| reti | 1.764 | 1.688 | 1.672 |
| mercato | 195 | 194 | 219 |
| termovalorizzazione | - | 160 | 165 |
| struttura (Acea SpA) | 548 | 482 | 495 |
| totale(*) | 4.723 | 5.792 | 6.048 |

(*) Il dato si riferisce al numero complessivo dei dipendenti delle società del Gruppo Acea (per percentuale di consolidamento) e si discosta pertanto da quello commentato nella Sezione Sociale.

Grafico n. 18 – EVOLUZIONE DIPENDENTI (2005-2007) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)



■ gestioni idriche
■ energia
■ struttura



⁶³ Vedi anche Sezione Sociale, capitolo Personale.

La **localizzazione geografica dei dipendenti** (vedi tabella n. 18) rispecchia la distribuzione sul territorio nazionale ed estero delle società del Gruppo. La maggiore consistenza è nell'area centro-sud Italia, con un'incidenza del 77,6% sul totale, seguita dall'area centro-nord Italia (11,5%) e dall'estero (10,9%).

Il **valore aggiunto distribuito** per dipendente nel 2007 si conferma in diminuzione, mentre il **valore aggiunto prodotto** da ogni lavoratore è in linea con gli ultimi 2 anni.

Tabella n. 18 – LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI 2007(*)

| (n. dipendenti) | |
|--|-------------------|
| centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia) | 693 |
| centro sud (Lazio-Campania) | 4.694 |
| estero | 661 |
| totale | 6.048 (**) |

(*) Per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

(**) Il dato si riferisce al numero complessivo dei dipendenti delle società del Gruppo Acea (per percentuale di consolidamento).

Le **retribuzioni** riconosciute dalle società del Gruppo Acea sono frutto dell'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** vigenti per il settore elettrico e gas acqua. Come documenta l'indagine ISTAT⁶⁴ sulle **retribuzioni previste dai contratti nazionali**, nei suddetti comparti (*comparto E – produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua. Classificazione Ateco 2002*) nel 2007, rispetto all'anno precedente, si ha un incremento medio del 3% nella retribuzione annua⁶⁵.

Considerando invece le **retribuzioni effettivamente erogate** nel 2007, sempre secondo alcune rilevazioni ISTAT⁶⁶, si osserva che per i settori elettrico e idrico si registrano aumenti medi del 4%.

Le retribuzioni medie lorde **per qualifica** al 2007, considerate Acea SpA, le società scorporate – come definite in *Identità Aziendale*, pag. 9 – e Acea Ato 5 SpA, sono in crescita rispetto al 2006, registrando l'incremento maggiore per gli operai.

Tabella n. 19 – INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ DEL LAVORO (2005-2007)

| (dati in migliaia di euro) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|-------|-------|-------|
| valore aggiunto distribuito <i>pro capite</i> (*) | 45,5 | 42,4 | 39,3 |
| valore aggiunto prodotto <i>pro capite</i> (**) | 147,7 | 157,8 | 145,6 |

(*) Indicatore calcolato dividendo il valore aggiunto distribuito al personale per la consistenza media dei dipendenti del Gruppo.

(**) Indicatore calcolato dividendo il valore aggiunto prodotto per la consistenza media dei dipendenti del Gruppo.

Tabella n. 20 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2005-2007)

| (dati in migliaia di euro) | quadri | variazione % | impiegati | variazione % | operai | variazione % |
|----------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 2005 | 55,8 | 1,3% | 34,9 | 1,7% | 32,3 | 1,2% |
| 2006 | 58,1 | 4,1% | 36,1 | 3,4% | 33,3 | 3,1% |
| 2007 | 59,1 | 1,7% | 36,5 | 1,1% | 34,0 | 2,1% |

Le retribuzioni medie lorde **totali** al 2007, che oltre alle categorie suddette includono anche i dirigenti, in linea con i valori appena espressi, segnano un incremento vicino al 2,4% rispetto all'anno precedente.

Tabella n. 21 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE TOTALI (2005-2007)

| (dati in migliaia di euro) | totali | variazione % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| 2005 | 36,8 | 1,4% |
| 2006 | 38,1 | 3,5% |
| 2007 | 39,0 | 2,4% |

⁶⁴ Vedi Le retribuzioni contrattuali annue: valori di cassa e di competenza. Anni 2001-2007, on line nel sito www.istat.it.

⁶⁵ Retribuzione contrattuale annua di cassa per dipendente a tempo pieno, per attività economica e contratto (tiene conto, oltre alle voci retributive indicate negli accordi collettivi, anche gli arretrati e le una tantum in base al periodo in cui sono stati erogati).

⁶⁶ Rilevazione OROS (Occupazione, Retribuzioni e Oneri sociali), condotta sulla base di un campione di dichiarazioni contributive INPS rielaborate e integrate dalle informazioni tratte dall'indagine mensile ISTAT su Lavoro e retribuzioni nelle grandi imprese, on line nel sito www.istat.it.

I compensi di **Amministratori e key managers** (direttori di aree di business e responsabili delle funzioni corporate di Acea), vengono proposti dal **Comitato per la Remunerazione** e, sentito il Collegio Sindacale, **approvati dal Consiglio di Amministrazione**.

Gli stipendi erogati nel 2007 ai *key managers* sono stati complessivamente di circa 2,1 milioni

di euro cui si aggiungono 716.000 euro di premi e 1,3 milioni di euro tra TFR ed altri piani a benefici definiti. Tali compensi, insieme a quelli di ciascun membro del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, vengono pubblicati ogni anno nel *Bilancio Consolidato del Gruppo Acea*, disponibile on line nel sito web aziendale.

Box - I piani di incentivazione a medio-lungo termine

Il Comitato per la Remunerazione e il CdA di Acea SpA, con delibere del 18 giugno e del 23 luglio 2007, hanno approvato l'istituzione di un **piano di incentivazione monetaria a lungo termine**, articolato su cicli triennali a partire dal 1° gennaio 2007, destinato ai vertici e dirigenti del Gruppo Acea.

Le finalità del nuovo piano consistono nell'incentivazione del manage-

ment al perseguimento di risultati economico-finanziari e nella fidelizzazione della dirigenza. L'oggetto del piano è l'erogazione di un importo in denaro in funzione del raggiungimento di specifici obiettivi di performance, determinati dal Comitato per la Remunerazione, sui seguenti indicatori: utile netto; remunerazione del capitale investito; benchmarking del titolo Acea.

La **formazione del personale del Gruppo Acea** viene erogata in base alle specifiche esigenze manifestate dalle singole società. I corsi somministrati in azienda riguardano la formazione tecnico-specialistica, con particolare attenzione per le società operative, la preparazione manageriale, per i ruoli direttoriali e dirigenziali, e una preparazione amministrativo-gestionale, per le figure che curano altri processi aziendali come, ad esempio, la contabilità, il sistema informatico, l'amministrazione delle risorse ecc.

La **formazione manageriale e amministrativo-gestionale** viene curata, per le principali società del Gruppo, **dall'Unità Formazione di Acea SpA**, mentre **ogni altro fabbisogno formativo** viene gestito **autonomamente da ciascuna società**. La formazione erogata nel 2007, suddivisa per tipologia di corso e costo complessivo⁶⁷ come riportato nella tabella n. 22, ha avuto un costo di oltre 472 mila euro con un'incidenza significativa della formazione tecnico-specialistica e manageriale:

Tabella n. 22 – LA FORMAZIONE IN ACEA: TIPOLOGIA DI CORSI E COSTI (2006-2007)

| tipologia corsi | 2006 | | 2007 | |
|---------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | euro | % sul totale | euro | % sul totale |
| informatica | 5.253,00 | 2,8 | 13.902,56 | 3,0 |
| linguistica | 8.721,00 | 4,7 | 7.635,00 | 1,6 |
| tecnico-specialistica | 30.350,00 | 16,3 | 176.574,56 | 37,4 |
| manageriale | 47.769,00 | 25,7 | 186.361,00 | 39,4 |
| amministrativa-gestionale | 35.770,00 | 19,2 | 53.649,00 | 11,3 |
| sicurezza-privacy | 58.135,00 | 31,3 | 34.589,00 | 7,3 |
| totale | 185.998,00 | 100 | 472.711,12 | 100 |

Le **attività sanitarie e di prevenzione** a favore dei dipendenti di Acea SpA e delle società corporate (incluse le società della JV AceaElectrabel), curate dall'**Unità Coordinamento Sicurezza della capogruppo**, quali le visite mediche e le attività del Presidio di Pronto Soccorso, le attività di Sorveglianza Sanitaria previste dalla normativa in vigore, come sopralluoghi e riunioni

periodiche, hanno registrato una crescita del 18,9% dei relativi oneri economici, dai circa 291.000 euro del 2006 ai 346.000 del 2007.

Nel 2007 le visite mediche periodiche sono state 1.921 (erano 1.996 nel 2006, -3,8%), le visite pre-assuntive sono state 185 (erano 164 nel 2006, +12,8%).

⁶⁷ Esclusi i costi della formazione manageriale e amministrativo-gestionale, erogata per le principali società del Gruppo; per le altre tipologie di corsi sono considerati i costi sostenuti per Acea SpA, Acea Distribuzione SpA, Acea Ato 2 SpA e le società della JV AceaElectrabel.

Tabella n. 23 – VISITE MEDICHE E COSTI (2006-2007)

| | 2006 | 2007 |
|---------------------------|---------|---------|
| visite pre-assuntive (n.) | 164 | 185 |
| visite periodiche (n.) | 1.996 | 1.921 |
| costi (euro) | 290.942 | 346.080 |

Per il 2007 il TFR e gli altri piani a benefici definiti previsti per il personale sia in concomitanza della conclusione del percorso lavorativo in azienda (per esempio l'indennità di fine rapporto - TFR) sia successivamente (per esempio agevolazioni tariffarie) sono stati pari a circa 138 milioni di euro. L'importo complessivo è in **diminuzione** di circa 10 milioni di euro, principalmente a seguito della **riforma normativa in tema di TFR**, che ha visto cambiare la natura del trattamento di fine rapporto da *defined benefit plan* (per il fondo maturato fino al 31 dicembre 2006) a *defined contribution plan* (per le quote maturande dal 1° gennaio 2007). In questo caso l'obbligazione dell'impresa nei confronti del dipendente cessa con il versamento delle quote maturate ai fondi pensione vigenti per i dipendenti del Gruppo Acea (fondo Previdai e fondo Pegaso).

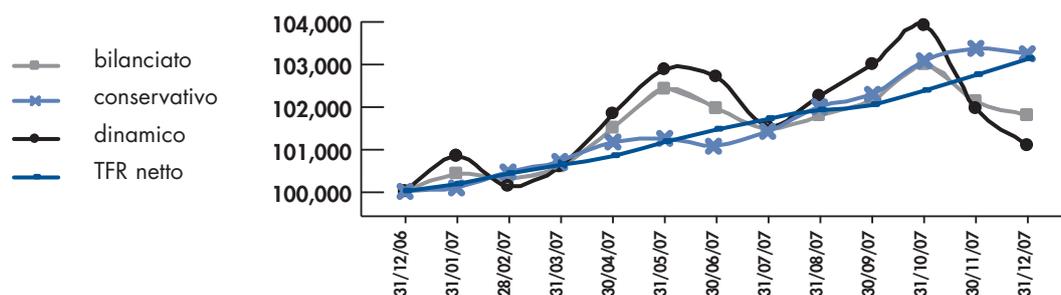
I fondi pensione a contribuzione definita

Previdai è il fondo pensione complementare per i dirigenti industriali il cui rapporto di lavoro è regolato dal CCNL Dirigenti sottoscritto da Confservizi. **Pegaso** è il fondo pensione complementare per i lavoratori delle imprese di servizi di pubblica utilità ed è gestito pariteticamente da Federutility (l'organizzazione di rappresentanza delle imprese pubbliche locali dei settori idrico ed elettrico) e dalle Organizzazioni sindacali dei Lavoratori FILCEM-CGIL, FEMCA, FLAEL-CISL e UILCEM-UIL. Il fondo ha lo scopo di garantire ai lavoratori associati una pensione complementare a quella erogata dal

sistema pubblico. Al 31 dicembre 2007 Pegaso contava 29.634 lavoratori iscritti (+31,5% rispetto al 2006), di cui **2.556 dipendenti del Gruppo Acea** (+24,5% rispetto al 2006). Il patrimonio complessivamente investito ha superato i 216 milioni di euro (+22% rispetto al 2006) ed è caratterizzato da una gestione multicomparto – conservativo, bilanciato, dinamico e garantito (quest'ultima tipologia introdotta nel 2007) – con differente profilo di rischio. L'andamento delle quote del fondo, in base ai relativi comparti, è rappresentato nel grafico n. 19.

Il Consiglio di Amministrazione del fondo Pegaso, **in ottemperanza al D. Lgs. n. 252/2005** sulla disciplina delle forme pensionistiche complementari, ha espresso la propria posizione in tema di **SRI (Socially Responsible Investment)**. Ne risulta che, pur non utilizzando indici di riferimento (benchmark) basati sull'analisi di investimenti socialmente responsabili nella gestione del proprio patrimonio, il CdA del Fondo ha richiesto ai gestori finanziari di valutare, nell'attività di allocazione delle risorse, la possibilità di effettuare anche investimenti etici nella misura in cui le prospettive di rendimento da questi attesi siano equivalenti ad altri. Ha inoltre richiesto di comunicare le informazioni non riservate in loro possesso, provenienti da centri specializzati di analisi e ricerca economica/finanziaria, relative al coinvolgimento delle società nelle quali è investito il patrimonio del Fondo in controversie sul rispetto dei diritti umani, al fine di concordare, eventualmente, le modalità di disinvestimento.

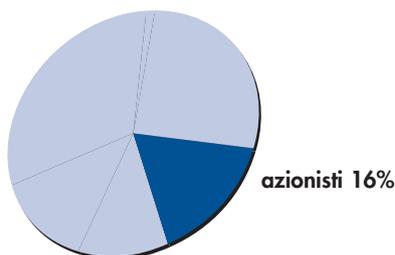
Grafico n. 19 – ANDAMENTO DEI COMPARTI RAPPORTATI ALL'ANDAMENTO DEL TFR (12/2006 - 12/2007, base 100 al 31/12/2006)



Fonte: Bilancio d'esercizio 2007, Relazione sulla gestione – fondo pensione complementare Pegaso.

Azionisti

Grafico n. 20 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI 2007



Gli utili complessivi distribuiti nel 2007 sono stati **138 milioni di euro**, in crescita del 15,5% rispetto al 2006 e il dividendo è stato di 0,62 euro per azione (era di 0,54 euro per azione nel 2006).

Il **capitale sociale di Acea SpA** è detenuto per il **51% dal Comune di Roma**, che nel 2007 ha beneficiato di un dividendo di circa 67 milioni di euro, in crescita di oltre 8 milioni rispetto al

2006. Al 31 dicembre 2007 gli **azionisti rilevanti**, cioè possessori di quote del capitale sociale maggiori del 2%, secondo l'art.120 del D. Lgs. n. 58/98, sono Pictet Asset Management, Schroder Inv. Ltd⁶⁸, Suez e Caltagirone (vedi grafico n. 6). Le quote azionarie rimanenti sono flottanti sul mercato.

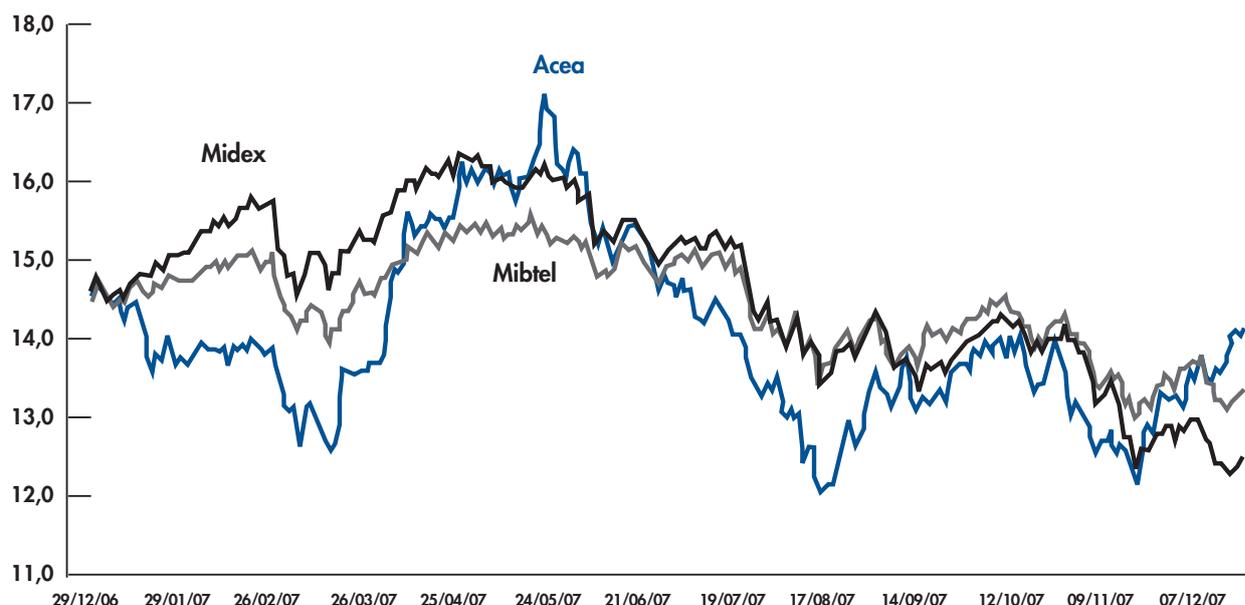
Il **titolo Acea** ha registrato al 31 dicembre 2007 un prezzo di riferimento pari a 14,23 euro (**capitalizzazione**: 3.030 milioni di euro) con **una flessione**, rispetto al 31/12/06, **del 2,41%**. Nel 2007 il valore massimo raggiunto è stato di 17,263 euro (era 15,099 nel 2006), mentre il valore minimo è corrisposto a 12,143 euro (era 8,373 nel 2006). I volumi medi giornalieri dell'anno oggetto di analisi sono stati pari a 395.115 (426.690 nel 2006).

La flessione del titolo Acea risulta più contenuta rispetto agli andamenti negativi degli indici borsistici di riferimento, mentre segna il passo rispetto all'andamento medio dei comparables (+1,05%).

Tabella n. 24 – UTILE DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI DEL GRUPPO (2006-2007)

| (dati in milioni di euro) | 2006 | 2007 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| utile distribuito ai soci di Acea SpA | 115,00 | 132,04 |
| utile di terzi | 4,56 | 6,06 |
| totale | 119,56 | 138,1 |

Grafico n. 21 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2006-2007)



⁶⁸ Nel 2007 Schroder ha portato la propria quota di partecipazione al 4,9%, rispetto al 10% detenuto al 31/12/2006.

Tabella n. 25 – VARIAZIONE DEL VALORE DEL TITOLO: CONFRONTO CON GLI INDICI DI BORSA (2007/2006)

| | variazione % 31.12.07 (rispetto al 31.12.06) |
|-------------|---|
| Acea | -2,41% |
| Mibtel | -7,81% |
| Midex | -13,80% |

Tabella n. 26 – VARIAZIONE DEL VALORE DEL TITOLO: CONFRONTO CON I COMPARABLES (2007/2006)

| | variazione % 31.12.07 (rispetto al 31.12.06) |
|---------------------------|---|
| Acea | -2,41% |
| Aem Milano (*) | +23,88% |
| Asm Brescia (*) | +22,63% |
| Hera | -6,38% |
| Iride | +3,19% |
| Ascopiave | -25,28% |
| Acegas | -21,65% |
| Enel | +4,09% |
| Snam Rete Gas | +1,68% |
| Terna | +7,32% |
| media esclusa Acea | +1,05% |

(*) In seguito alla fusione tra AEM Milano e ASM Brescia è stata costituita la società A2A che è quotata in Borsa dal 2 gennaio 2008.

Box - I riconoscimenti del 2007: indici e premi

Nel 2007 è stata annunciata da S&P's la creazione di tre nuovi indici tematici: Global Clean Energy Index, Global Infrastructure Index e **Global Water Index**. Quest'ultimo è composto da 50 società operative nel settore idrico (infrastrutture e servizi) in rappresentanza di 15 paesi. **Acea, insieme ad Hera e Acegas-Aps**, è stata scelta per costituire il comparto **italiano** dell'indice, portando l'incidenza del nostro paese al 5,8% del totale e al 5° posto dopo Stati Uniti, Francia, Gran Bretagna e Svizzera.

Nel marzo del 2007 **Acea ha ricevuto il premio "Edison Electric Utility Award"**, assegnato dall'associazione americana Edison Electric Institute (EEI), che accorpa le Utility produttrici di circa il 60% dell'energia elettrica generata negli USA. L'EEI, analizzando l'andamento dei titoli e i dividendi distribuiti nel triennio 2004-2006 di 35 Utility europee, ha assegnato ad **Acea** la vittoria nella categoria delle *small cap* con un *total return* del 235,3%. Il premio è stato istituito nel 1988 negli Stati Uniti e ha sempre ottenuto molto interesse da parte degli investitori internazionali e della stampa di settore.

La comunicazione verso la comunità finanziaria

Anche per il 2007 la **comunicazione istituzionale e finanziaria on line di Acea**, insieme ad altre 82 imprese quotate sul mercato italiano, è stata sottoposta all'analisi della Hallvarsson & Hallvarsson, secondo un protocollo di valutazione composto da 125 criteri, aggiornati annualmente tenendo conto delle tendenze della comunicazione su web e delle esigenze informative manifestate da 350 professionisti europei (giornalisti economici, analisti ed investitori). Ad esito delle valutazioni è stata elaborata la **Webranking Italia Top80** e Acea si è piazzata al **39° posto** (risalendo di 11 posizioni rispetto al 50° posto in cui era nel 2006) con un punteggio di 46,75 (era 32,5 nel 2006). Oltre alle ordinarie attività di diffusione di **comunicati stampa, conference call e presentazioni alla Borsa, alla Consob, alle agenzie e alla**

comunità finanziaria in occasione dell'approvazioni dei risultati di gestione dell'anno e del *business plan*, sono stati emessi comunicati anche in occasione di eventi di rilievo, tra i quali:

- l'autorizzazione dell'adeguamento e potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore;
- la firma dell'accordo quadro per l'avvio del processo di costituzione di un operatore unico regionale per la gestione del servizio idrico integrato negli ATO della Toscana.

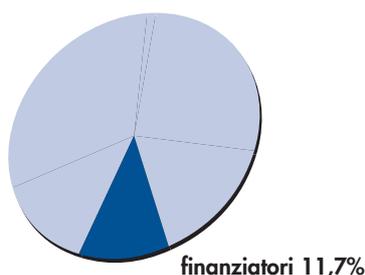
Sono state infine effettuate **presentazioni a investitori italiani e internazionali** (*roadshow*⁶⁹ a Milano e Londra), sono aumentati gli **incontri one on one**⁷⁰ con investitori italiani e internazionali (oltre 100 incontri) e si sono svolti incontri con analisti che "coprono" il titolo Acea. Nel 2007 sono stati pubblicati circa 80 studi e/o note su Acea.

⁶⁹ Letteralmente "spettacolo itinerante", si tratta di eventi di presentazione della società emittente su varie piazze finanziarie.

⁷⁰ Si tratta di incontri informativi individuali tra azienda emittente e potenziali investitori.

Finanziatori

Grafico n. 22 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AI FINANZIATORI 2007



Nel 2007 il valore aggiunto distribuito ai finanziatori sotto forma di **oneri finanziari** ammonta a **101,29 milioni di euro**, in aumento del 30% rispetto all'anno precedente (77,97 milioni di euro nel 2006). La crescita degli interessi su indebitamento a breve, medio e lungo termine deriva dall'aumento del fabbisogno a breve delle maggiori società del Gruppo nonché dalla stipula di nuovi contratti di finanziamento a medio-lungo termine.

Tabella n. 27 – DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2006-2007)

| (dati in migliaia di euro) | 31.12.2006 | 31.12.2007 |
|---|--------------------|--------------------|
| attività (passività) finanziarie non correnti | 118.350 | 36.182 |
| debiti e altre passività finanziarie non correnti | (1.151.282) | (1.126.002) |
| posizione finanziaria netta a medio/lungo termine | (1.032.931) | (1.089.820) |
| disponibilità liquide e titoli | 126.291 | 129.290 |
| debiti verso banche a breve | (275.659) | (492.719) |
| attività (passività) finanziarie correnti | (15.309) | 130.709 |
| posizione finanziaria netta a breve termine | (164.678) | (232.721) |
| totale posizione finanziaria netta | (1.197.609) | (1.322.540) |
| patrimonio netto | 1.376.877 | 1.439.716 |
| capitale investito | 2.574.486 | 2.762.256 |
| <i>gearing</i> (posizione finanziaria netta/capitale investito) | 46,5% | 47,9% |

La **posizione finanziaria netta** (vedi tabella n. 27) aumenta, rispetto al 31/12/2006, di circa 123 milioni di euro passando a **1.322 milioni di euro**. La variazione dell'indebitamento risente dell'andamento dei prezzi dell'energia che comportano una notevole variabilità del fabbisogno utile agli approvvigionamenti necessari per far fronte alle vendite. È da evidenziare che il fabbisogno del periodo in esame è influenzato dalla crescita degli investimenti di 86,5 milioni di euro rispetto al 31/12/2006.

Il **capitale investito** aumenta di 187 milioni di euro, rispetto al 2006, attestandosi a **2.762 milioni**.

Infine, il **gearing**, quale misura del rapporto tra **indebitamento finanziario netto e capitale investito della società**, nel 2007 si attesta intorno al 48%. Ciò significa che per ogni 100 euro investiti, 52 escono dalle casse di Acea e 48 provengono dalle banche evidenziando una solidità patrimoniale che deriva dalla scelta di privilegiare la forma di finanziamento interno rispetto all'uso di fonti esterne.

Rapporti con le agenzie di rating

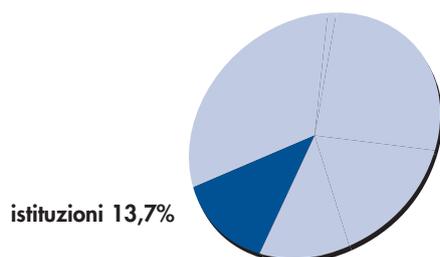
Alla fine del 2007, l'agenzia **Standard & Poor's** (S&P's), ha confermato il rating del 2006. S&P's, pur in presenza di una significativa mole di investimenti previsti da nuovo Piano strategico 2008-2012, ha sottolineato la stabilità dei flussi di cassa del Gruppo Acea, ancora per larga parte derivante da attività regolamentate, e il costante miglioramento delle performance operative nell'ultimo quadriennio. Sempre alla fine del 2007, l'agenzia Fitch ha anticipato il suo feeling positivo in merito alla revisione tariffaria per l'attività di distribuzione di energia per il quadriennio 2008-2011.

Tabella n. 28 – RATING 2007

| agenzia | rating a lungo termine | rating a breve termine |
|---------|------------------------|------------------------|
| Fitch | A+ | F1 |
| S&P's | A | A-1 |

Istituzioni

Grafico n. 23 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLE ISTITUZIONI 2007



Il valore aggiunto erogato nel 2007 alle pubbliche amministrazioni ammonta a oltre **118 milioni di euro**, in crescita del 12,1% rispetto al 2006. Esso corrisponde alle **imposte e tasse** pagate da Acea, al netto dei contributi versati all'azienda dalle stesse istituzioni a titolo di sostegno economico o di ricompensa delle spese e perdite sostenute nell'esercizio per fini

istituzionali. Nella cifra corrisposta alle istituzioni sono incluse anche le quote associative alle federazioni di settore e le contribuzioni versate agli organismi di riferimento per il settore di business di Acea.

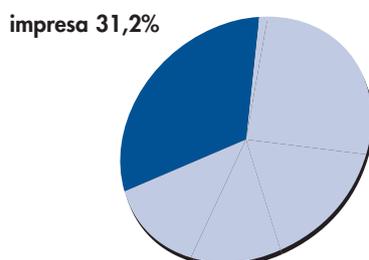
Le **imposte sul reddito** sono state 116,5 milioni di euro (erano 104,7 milioni nel 2006), di cui 86,2 milioni per l'IRES (imposta sul reddito delle società) e 29,02 per l'IRAP (imposta regionale sulle attività produttive).

Rapportandole al risultato ante imposte se ne ricava il **tax rate**, ovvero la misura dell'incidenza del carico fiscale sostenuto dall'azienda sul reddito prodotto nell'esercizio: per il 2007 è pari al 40,2%, in linea con l'anno precedente.

I **contributi statali e regionali** percepiti dall'azienda nel 2007 euro assommano a poco più di **7 milioni di euro** (erano 6,4 milioni di euro nel 2006).

Impresa

Grafico n. 24 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALL'IMPRESA 2007



Nel 2007 il valore aggiunto destinato all'impresa, che si compone di quelle **risorse finanziarie create ad opera della gestione aziendale interna** (ammortamenti delle immobilizzazioni, accantonamenti e utili non distribuiti), è di circa **270 milioni di euro**, in diminuzione del 18,8% rispetto ai 331 milioni del 2006. Tale riduzione si spiega con il fatto che gli utili assegnati agli azionisti nel 2006 sono stati prelevati integralmente da riserve e il risultato netto di competenza del Gruppo, oltre 147 milioni, è stato quindi imputato contabilmente ad utile non distribuito.

Gli **ammortamenti** materiali e immateriali del 2007 ammontano a 175,8 milioni di euro, in

aumento del 15,3% rispetto all'anno precedente. Si noti che sull'andamento rilevano per 7,9 milioni le variazioni del perimetro di consolidamento e per 4,9 milioni l'entrata in funzione delle Centrali di Roselectra e Leini. Inoltre, a seguito di interventi normativi, la "vita utile" delle centrali idroelettriche sulla cui base definire il periodo di ammortamento è stata ridotta e ciò contribuisce per 2 milioni al totale degli ammortamenti.

Esaminando la **ripartizione degli ammortamenti per le aree di business Acea**, risulta che per le reti dell'energia essi sono pari a 88,9 milioni di euro, l'area mercato dell'energia conta 15,6 milioni, le gestioni idriche in Italia pesano per 46,7 milioni mentre la più recente area termovalorizzazione incide per 10,7 milioni.

Il restante è imputabile alle gestioni idriche all'estero e alla capogruppo.

Gli **accantonamenti** nel 2007 sono stati di 27,4 milioni di euro, con un incremento di 15,3 milioni, sostanzialmente connessi a problematiche di natura contributiva, a procedure di mobilità volontaria e iniziative di esodo agevolato del personale e ai rischi legati alle controversie legali e fiscali. Una parte degli accantonamenti è relativa alla multa comminata dall'Antitrust per l'**operazione Acea-Suez in Toscana** (in meri-

to si veda il box sugli interventi delle autorità pubbliche nei confronti di Acea, più avanti nel testo).

Si noti che il saldo tra la **svalutazione crediti** dell'anno in esame, per 26,7 milioni di euro, e il ripristino di valore di svalutazioni effettuate in esercizi precedenti, per 24,8 milioni, porta il totale delle svalutazioni iscritte in bilancio 2007 a circa 2 milioni di euro. Gli **utili non distribuiti** sono **64,1 milioni di euro**.

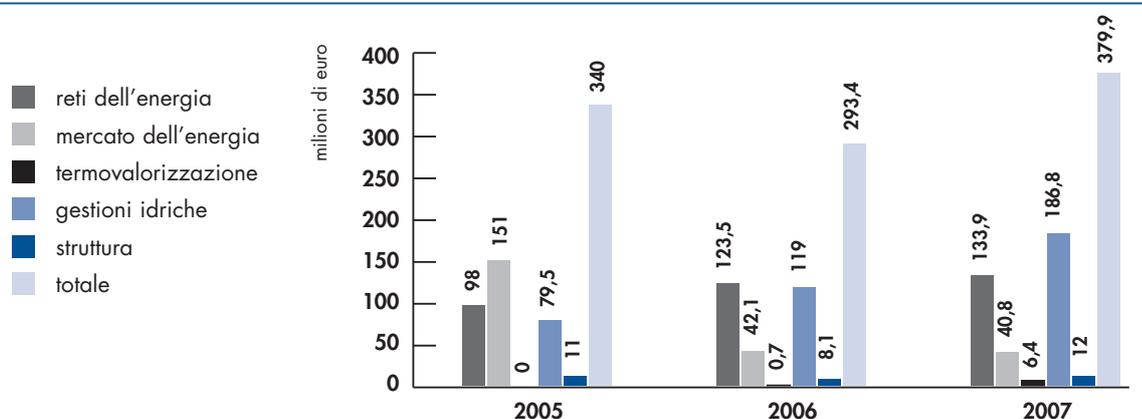
Tra le voci che, pur non contemplate nei metodi adottati per la redazione della *Sezione Economica*⁷¹ del *Bilancio di Sostenibilità*, vengono comunque rendicontate per lo stakeholder Impresa ci sono quelle spese impegnate da Acea **per incrementare e qualificare i propri**

asset operativi (reti, impianti, infrastrutture di servizio, ecc.) che costituiscono gli **investimenti** condotti annualmente dall'azienda: nel 2007 questi ammontano a **379,9 milioni di euro**, in **crescita del 29,4%** rispetto ai 293,5 milioni del 2006.

Il **dettaglio degli investimenti per area di business**, rappresentato dal grafico n. 25, attesta l'impegno per lo sviluppo del comparto idrico e della termovalorizzazione.

Nell'area reti dell'energia gli investimenti si riferiscono principalmente ai lavori di ampliamento e rifacimento delle reti AT, MT e BT, mentre per le attività di generazione si segnalano il completamento della Centrale a ciclo combinato cogenerativo di Leini (TO) e la realizzazione di parchi eolici.

Grafico n. 25 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER AREA DI BUSINESS (2005-2007)



⁷¹ Il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto, secondo le Linee guida GBS.

In riferimento agli **aspetti di gestione del 2006** e alla seconda rata delle penali inerenti la gestione del 2005, nel 2007 l'**Autorità per l'energia elettrica e il gas**, con la Delibera n. 288 ha comminato ad Acea Distribuzione una multa di circa 3.9 milioni di euro per le interruzioni nel servizio di distribuzione dell'energia elettrica. Per quanto concerne i livelli di qualità del servizio (continuità) raggiunti nel 2007: nelle aree a **bassa e media concentrazione abitativa** la continuità del servizio di distribuzione elettrica, espresso dalla durata media delle interruzioni nel biennio 2006/2007, è significativamente migliorata conseguendo gli obiettivi di franchigia; nell'area ad **alta concentrazione abitativa**, invece, l'indicatore segnala ancora una lieve eccedenza di interruzioni rispetto al livello obiettivo imposto. Acea Distribuzione, pertanto, non sarà sanzionata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas per i due ambiti a bassa e media concentrazione, vedendosi inoltre annullare la quota residua di 570 mila euro di penale per i recuperi di continuità ascrivibili al 2005 (terza ed ultima rata), mentre per l'ambito ad alta concentrazione, pur in miglioramento rispetto al 2006, la penale riferibile all'esercizio 2007 sarà di circa 1 milione di euro (in forte contrazione rispetto allo scorso anno).

Per l'**illuminazione pubblica**, nel 2007 circa il 2,5% del totale di interventi a seguito di segnalazione guasti (pari a 335 su 13.236) è stato concluso oltre il tempo massimo previsto dal contratto di servizio in vigore con il Comune di Roma, con una penale per Acea di circa 75.800 euro. In merito all'episodio dell'incidente mortale di Napoli, occorso nel dicembre del 2006 per il crollo di un palo della luce posizionato sul lungomare della città, sono proseguite nel 2007 le indagini della magistratura.

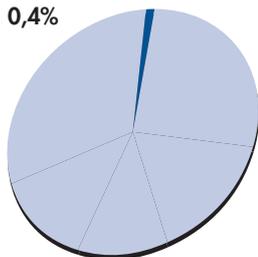
Nella seconda metà del 2007 sono stati avviati da alcune procure procedimenti per **presunto danno ambientale** (D. Lgs. n. 152/06) che hanno portato in alcuni casi al sequestro degli impianti di depurazione. Le indagini sono ad oggi in corso mentre gli impianti sono stati dissequestrati.

A seguito del procedimento avviato nel 2006 dall'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** nei confronti di Acea e Suez, per verificare possibili intese restrittive della concorrenza nel mercato dei servizi idrici nazionali, in relazione all'acquisizione congiunta di Publiacqua, società di gestione operativa nell'ambito territoriale fiorentino, nel novembre del 2007, ravvisando gli estremi della violazione dell'art. 81 del trattato CE, è stata comminata una multa alle società. Acea ha quindi deciso di tutelare i propri interessi innanzi al giudice amministrativo, ottenendo da questi il riconoscimento delle proprie ragioni nel **maggio 2008**, con l'annullamento della sanzione precedentemente disposta. Nel 2007 l'AGCM, nell'ambito delle proprie attività di vigilanza e controllo, si è espressa su altre due operazioni societarie condotte da Acea: l'acquisizione del controllo esclusivo di Aquaser, società attiva nella raccolta e smaltimento dei fanghi prodotti da depuratori di acque reflue, e la costituzione con la società Astrim di una nuova impresa, Ecogena, destinata alla progettazione, realizzazione e gestione di impianti di produzione combinata di energia elettrica ed energia termica (cogenerazione). Non ravvisando in tali operazioni la costituzione di una posizione dominante sui mercati interessati, l'AGCM non ha avviato alcuna istruttoria verso Acea.

Collettività

Grafico n. 26 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ 2007

collettività 0,4%



Nel 2007 il valore aggiunto distribuito alla collettività è di **3,53 milioni di euro**, +53,5% rispetto ai 2,30 milioni del 2006 (vedi grafico n. 26). Sono numerose le forme in cui Acea partecipa con il proprio contributo a iniziative che spaziano dal campo della cultura alla solidarietà, dall'ambiente allo sport, promosse da soggetti della società civile o in favore di questi (vedi *Sezione Sociale*, capitolo *Clienti e collettività*).

Tra le tante si registra il crescente apporto negli anni delle "sponsorizzazioni tecniche", ovvero servizi erogati a spese dell'azienda in occasione di eventi che richiamano grande presenza di pubblico, come manifestazioni sportive e artistiche. L'importo loro ascrivibile nel 2007 è di 67.600 euro (+57,2% rispetto ai circa 43.000 euro del 2006).

Acea, attraverso il proprio **Comitato pro Africa**, vanta uno *sviluppo volontariato d'impresa*: grazie al contributo economico e operativo di dipendenti ed ex-dipendenti, integrato da un contributo aziendale, trovano annualmente realizzazione, in diversi paesi africani, alcune iniziative umanitarie promosse dai dipendenti del Gruppo Acea prevalentemente correlate al core business, come la costruzione di pozzi per l'acqua o di generatori elettrici.

I contributi economici raccolti ed erogati per il 2007 (circa 140.000 euro) hanno permesso di finanziare 7 progetti.

Ambiente

Per quanto riguarda lo stakeholder "ambiente naturale", ampiamente trattato nella *Sezione Ambientale* e nel *Bilancio Ambientale*, di seguito si forniscono le informazioni relative ai rischi e alle opportunità economico finanziarie legate ai cambiamenti climatici.

L'incidenza delle variazioni climatiche nel settore idrico ed energetico: rischi ed opportunità

Negli ultimi anni il tema del cambiamento climatico, sia in merito alle cause che lo provocano sia per le ricadute sul sistema sociale, ambientale ed economico, è oggetto di studi da parte della comunità scientifica e di maggiore attenzione da parte delle imprese.

Nel comparto dei **servizi energetici** le aziende del settore sono tra i principali soggetti produttori di gas climalteranti, e in relazione a tale ruolo sono chiamate a precise responsabilità. Allo stesso modo percepiscono, prime tra tutte, gli **impatti negativi conseguenti ai mutamenti climatici**.

Le imprese del **servizio idrico** riscontrano effetti altrettanto sfavorevoli sulla loro gestione a seguito dei problemi che si stanno affacciando sul lato dell'approvvigionamento dell'acqua.

Per tali motivi si profilano **rischi potenziali** che necessitano di essere definiti e governati, per attuare politiche preventive ed evitare alle imprese conseguenze negative di tipo economico. Tali fattori di rischio, allo stesso tempo, se **efficacemente gestiti** possono rappresentare delle opportunità di business.

Nel seguito si sono voluti esemplificare, non in modo esaustivo, alcuni fattori di rischio per le imprese, legati a mutamenti climatici, e altrettante opportunità, su cui sembra utile portare l'attenzione.

I rischi potenziali

- La diminuzione delle precipitazioni e la maggiore frequenza di periodi siccitosi ridurranno l'afflusso della risorsa idrica per il raffreddamento delle centrali termiche di produzione energetica.
- La generazione idroelettrica, sia per le centrali ad acqua fluente, che producono in base alla disponibilità del corso d'acqua utilizzato, sia per le centrali a deflusso regolato (a bacino), cioè provviste di una capacità d'invaso,

risentirà dell'incostante disponibilità di acqua.

- Un minor potenziale di energia idroelettrica si ripercuoterà negativamente sugli obblighi normativi di produzione energetica rinnovabile e sulla possibilità di vendita dei Certificati verdi.
- La scarsità del bene idrico comporterà maggiori impegni in termini di ricerca di falde e sorgenti per captare l'acqua da distribuire. Gli interventi di ricerca delle perdite e di ristrutturazione delle reti idriche obsolete implicherà l'assunzione di maggiori oneri.
- L'aumento delle temperature comporterà una diminuzione della richiesta energetica per il riscaldamento civile e industriale ma aumenterà conseguentemente la domanda nei periodi estivi per il condizionamento degli ambienti, con rischi di interruzione della fornitura elettrica.
- Le istituzioni pubbliche adotteranno una nuova strategia di riallocazione della risorsa idrica, che prevedrà una diversa imputazione delle disponibilità, tra usi civili e industriali.
- Le istituzioni adotteranno politiche più incisive e obiettivi maggiormente stringenti in tema di emissioni in atmosfera di CO₂ generate durante la produzione elettrica e in merito al risparmio energetico.

A tali evenienze corrispondono già conseguenze concrete. Per quanto concerne il Gruppo Acea, ad esempio:

- le **centrali idroelettriche hanno ridotto la loro produzione** passando da 428,7 GWh del 2006 a 242,5 GWh del 2007 (-43,4%) e, in particolare la Centrale di Sant'Angelo segna una drastica flessione della produzione (-57,4%), registrando i nuovi minimi assoluti mensili di produzione degli ultimi 24 anni. Tale riduzione è conseguente ad una notevole **contrazione degli apporti idrici**, vista la prolungata siccità invernale che ha influenzato la produttività del comparto a livello nazionale;
- il Ministero dello Sviluppo Economico tramite decreto ha modificato gli obiettivi di efficienza energetica per le società di distribuzione per gli anni 2008/2009, con un incremento rispettivamente del 50% e del 13%, e ha introdotto gli obblighi per il triennio 2010/2012. Per la società di distribuzione di Acea i nuovi obiettivi sono illustrati nella tabella n. 29.

Tabella n. 29 – OBIETTIVI DI RISPARMIO PER ACEA DISTRIBUZIONE SPA (2005-2012)

| anno | tep/anno | GWh/anno |
|----------|----------|----------|
| 2005 | 3,897 | 17,7 |
| 2006 | 7,850 | 35,7 |
| 2007 | 15,596 | 70,9 |
| 2008 (*) | 46,788 | 212,7 |
| 2009 (*) | 70,182 | 319,0 |
| 2010 (*) | 93,576 | 425,3 |
| 2011 (*) | 120,869 | 549,4 |
| 2012 (*) | 136,465 | 620,3 |

(*) Stima.

Le opportunità potenziali

- Saranno incentivate le energie rinnovabili (idroelettrico, solare, eolico, biomasse e rifiuti) nelle fasi di ricerca, sviluppo, applicazione industriale e vendita.
- L'offerta di servizi di efficienza energetica troverà maggior riscontro nella domanda che verrà dal mercato. Le ESCO (Energy Saving COmpany) diverranno soggetti determinanti in tutti i progetti e iniziative ad incidenza energetica che coinvolgano il mondo della produzione industriale così come l'educazione e gli stili di consumo della popolazione.
- La gestione efficiente della risorsa idrica sarà ulteriormente agevolata dalle politiche pubbliche e il risparmio di acqua, il suo uso razionale e il riutilizzo svilupperanno le potenzialità industriali di tutte le fasi del servizio idrico integrato.
- Si creeranno opportunità finanziarie (fondi investimento, finanziamenti di progetti innovativi) volte ad aumentare la capacità di raccolta di risorse economiche sul mercato per le imprese attive nel settore idrico ed elettrico.
- Le imprese che dimostreranno di avere processi industriali eco-efficienti e opportuni sistemi di gestione ambientale vedranno abbassarsi la valutazione del profilo di rischio economico da parte degli istituti finanziari, agevolando il loro accesso al credito.

- La dimensione globale del fenomeno della variabilità climatica renderà necessarie risposte collettive.
- Saranno favoriti processi di aggregazione industriale, che renderanno le imprese in grado di rispondere anche sul versante tecnologico con maggiore efficacia.

Per quanto concerne le opportunità, si può ricordare che nel 2007:

- Roma è entrata a far parte delle sedici città del mondo che assumeranno un ruolo guida nella riduzione dei gas serra grazie all'utilizzo di nuove tecnologie. Il vertice internazionale delle amministrazioni locali contro il surriscaldamento terrestre "C40 large cities climate summit", tenutosi a New York nel maggio 2007, ha giudicato Roma all'avanguardia, tanto che la *Clinton Climate Initiative*, progetto ambientale promosso dalla fondazione dell'ex presidente USA, ha deciso di sostenere finanziariamente, attraverso il pool di banche riunite attorno alla fondazione, il piano capitolino di riduzione dei gas serra "**Roma-perKyoto**". L'intervento previsto per Roma contempla una serie di azioni locali nel settore dei rifiuti, dell'edilizia, della mobilità e del terziario. In tale contesto si ricorda l'accordo tra Campidoglio e Acea per l'alimentazione ad energia verde di un rilevante numero di uffici pubblici comunali, scuole e asili nido.



› Indicatori GRI di performance sociale

Si riportano di seguito gli indicatori relativi alle **performance sociali** (core e additional) richiesti dalle *Line guida GRI-G3*, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2007*, con l'indicazione di *Sezioni* e

pagine del report ove è possibile reperirli. Viene indicata anche la rispondenza tra gli indicatori GRI e i principi emanati dal Global Compact (vedi www.globalcompact.org).

PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE

Occupazione

- LA1 (Core) Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.
Sezione Sociale pagg. 118, 119, 120, 122; *Sezione Economica* pag. 65 (in tabella n. 18)
- LA2 (Core) Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.
Sezione Sociale pagg. 118, 121
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 6° principio del Global Compact](#)
- LA3 (Additional) Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.
Sezione Economica pag. 67; *Sezione Sociale* pag. 127

Relazioni industriali

- LA4 (Core) Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
Sezione Sociale pag. 122 e s.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° e del 3° principio del Global Compact
- LA5 (Core) Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.
Sezione Sociale pag. 122 e s.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 3° principio del Global Compact](#)

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional) Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.
In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 626/94 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Sezione Sociale pag. 132; *Identità Aziendale* pag. 39
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)
- LA7 (Core) Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.
Sezione Sociale pagg. 132-133
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)
- LA8 (Core) Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.
Sezione Sociale pag. 134
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)
- LA9 (Additional) Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.
Sezione Sociale pag. 132
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)

Formazione e istruzione

- LA10 (Core) Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.
Sezione Sociale pag. 129
- LA11 (Additional) Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.
Sezione Sociale pagg. 122, 124-125, 127, 128-129
- LA12 (Additional) Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.
Non si dispone di tale percentuale bensì dell'indicazione di alcune categorie professionali sottoposte a valutazione nel 2007.
Sezione Sociale pag. 127

Diversità e pari opportunità

- LA13 (Core) Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.
Sezione Sociale pagg. 121, 124-125, 135
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6°del Global Compact](#)
- LA14 (Core) Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.
In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria. Tuttavia, è la parte variabile dello stipendio a determinare alcune differenze. Per darne evidenza è necessario costruire un modello d'analisi basato su campioni confrontabili e generalizzabili. Si sta procedendo in tal senso e si conta di poter disporre del dato nel prossimo biennio.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6°del Global Compact](#)

DIRITTI UMANI

Pratiche di investimento e approvvigionamento

- HR1 (Core) Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti ad una relativa valutazione (screening).
Sezione Sociale pag. 115
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6°del Global Compact](#)
- HR2 (Core) Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.
Sezione Sociale pagg. 114, 115
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6°del Global Compact](#)
- HR3 (Additional) Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.
Sezione Sociale pag. 129
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6°del Global Compact](#)

Non discriminazione

- HR4 (Core) Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.
Non si registrano episodi di discriminazione. Per le politiche di prevenzione si rinvia a
Sezione Sociale pagg. 124-125, 135; *Identità Aziendale* pag. 26
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 6° principio del Global Compact](#)

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

- HR5 (Core) Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.
Sezione Sociale pagg. 134 e s.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 3° principio del Global Compact](#)

Lavoro minorile

- HR6 (Core) Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.
- Nel capitolo *Fornitori* della *Sezione Sociale* sono evidenziati gli impegni di natura etica che ogni potenziale fornitore è chiamato a rispettare per attivare un rapporto professionale con il Gruppo. Il *Codice Etico degli Appalti* e i Sistemi di Qualificazione fornitori sono strumenti studiati e impiegati in risposta a un'analisi dei rischi presenti nella catena di fornitura.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 5° principio del Global Compact

Lavoro forzato

- HR7 (Core) Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.
- Nel capitolo *Fornitori* della *Sezione Sociale* sono evidenziati gli impegni di natura etica che ogni potenziale fornitore deve impegnarsi a rispettare per attivare un rapporto professionale con il Gruppo. Il *Codice Etico degli Appalti* e i Sistemi di Qualificazione fornitori sono strumenti studiati e impiegati in risposta a un'analisi dei rischi presenti nella catena di fornitura.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 4° principio del Global Compact

Pratiche di sicurezza

- HR8 (Additional) Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.
- Le attività di security sono affidate ad una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale addetto alla security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° e del 2° principio del Global Compact

Diritti della comunità delle popolazioni indigene

- HR9 (Additional) Numero di violazione della comunità locale e azioni intraprese.
- Non si registrano violazioni a danno delle comunità locali. Per le azioni intraprese da Acea a beneficio delle comunità locali si rinvia alle iniziative a supporto delle fasce di popolazione più disagiate, descritte nella *Sezione Sociale*, capitolo *Clienti e collettività* pagg. 134 e s.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° e del 2° principio del Global Compact

SOCIETA'

Collettività

- SO1 (Core) Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e dismissione.
- Sezione Sociale* pagg. 82-87, 104, 108 e ss., 114; *Sezione Ambientale* pag. 165; *Identità Aziendale* pagg. 37-40, 41-43

Corruzione

- SO2 (Core) Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.
- Identità Aziendale* pagg. 34, 37
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact
- SO3 (Core) Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.
- Il valore percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione su politiche e procedure anticorruzione, stimato, corrisponde a circa il 12% dei dipendenti – 4.528 unità – inclusi nel perimetro di rendicontazione del capitolo *Personale* della *Sezione Sociale*. Tale attività formativa è illustrata in *Sezione Sociale* pag. 129.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact
- SO4 (Core) Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.
- Non si registrano episodi di corruzione.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

- SO5 (Core) Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.
- Sezione Sociale* pagg. 141 e ss.
- Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact

SO6 (Additional) Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.

Sezione Sociale pag. 141

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

Comportamenti anti-collusivi

SO7 (Additional) Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.

Sezione Economica pag. 73

Conformità (compliance)

SO8 (Core) Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.

Sezione Economica pag. 73

RESPONSABILITA' DI PRODOTTO

Salute e sicurezza dei consumatori

PR1 (Core) Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.

Sezione Sociale pag. 102; *Identità Aziendale* pagg. 37-40

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact

PR2 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.

Non si registrano casi di non conformità.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact

Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

PR3 (Core) Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.

Sezione Sociale pagg. 88-104, 110

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

PR4 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.

Sezione Sociale pagg. 88-104

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

PR5 (Additional) Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.

Sezione Sociale pagg. 82-87; *Identità Aziendale* pag. 62

Marketing communication

PR6 (Core) Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.

Sezione Sociale pag. 108

PR7 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.

Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti al marketing

Rispetto della privacy

PR8 (Additional) Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

Non si registrano episodi in merito. Per le politiche di prevenzione si rinvia a *Sezione Sociale* pagg. 105,128

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact

Conformità (compliance)

PR9 (Core) Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.

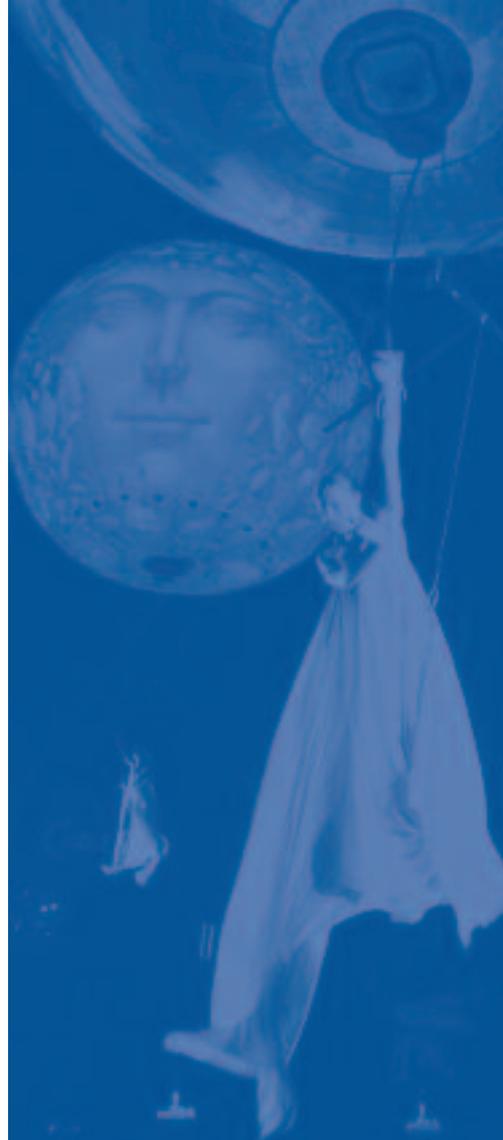
Sezione Economica pag. 73

› Clienti e collettività

Acea eroga servizi essenziali di pubblica utilità, quali l'acqua e l'energia elettrica, e vanta circa un secolo di operatività. Proprio in virtù della tipologia di servizi forniti, l'impresa ha sempre avuto una naturale attenzione ai clienti e, col tempo, ha accresciuto sia la propria sensibilità all'ascolto sia la capacità di fornire risposte adeguate alle attese. Oggi la **qualità dei servizi** e la **customer care** sono diventati elementi distintivi, sui quali investire e per i quali affrontare la sfida del miglioramento continuo.

La *Politica della Qualità*⁷² di Acea, approvata dal Vertice aziendale, afferma che: «Acea da sempre persegue politiche di miglioramento della qualità dei servizi erogati (...) e pone tra i propri obiettivi prioritari la soddisfazione del cliente riservando estrema attenzione all'analisi della qualità sia erogata che percepita».

Nel presente capitolo gli stakeholder clienti⁷³ e collettività sono considerati in maniera integrata, così come nelle precedenti edizioni del report, data la loro oggettiva coincidenza⁷⁴. Gli aspetti "sociali" che caratterizzano i flussi di scambio tra l'impresa e i clienti e la collettività vengono descritti attraverso l'illustrazione della **qualità dei servizi percepita** dai clienti cittadini e della **qualità effettivamente erogata** e misurata da Acea; si passa poi alla **customer care**, con le prestazioni relative ai vari canali di contatto a disposizione del pubblico, e al **coinvolgimen-**



to di Acea nella vita delle comunità locali: dalle campagne di sensibilizzazione alla sponsorizzazione di eventi e alle iniziative solidali.

Box - Dal Manuale della Qualità di Acea SpA

Acea SpA si pone l'obiettivo di migliorare la qualità erogata anche attraverso i seguenti obiettivi:

- estendere i servizi alle più eque condizioni, al maggior numero possibile di clienti/cittadini;
- pianificare gli interventi di miglioramento e garantirne l'implementazione;

- investire per il potenziamento e l'ammodernamento degli impianti;
- investire nella formazione del personale;
- garantire una comunicazione efficace e trasparente con i clienti/cittadini.

⁷² La *Politica della Qualità*, adottata nel 1999, è oggi, dopo revisioni e aggiornamenti, parte integrante del *Manuale della Qualità di Acea SpA*, nell'ambito della *Certificazione del Sistema Qualità* secondo la norma *ISO UNI EN 9001:2000* ottenuta da Acea SpA. La *Politica della Qualità* è condivisa on line con tutti i dipendenti nell'intranet aziendale.

⁷³ I dati quantitativi e descrittivi dei clienti di Acea sono illustrati nella Sezione Economica.

⁷⁴ Il presente capitolo si concentra sui dati di qualità erogata relativi, fondamentalmente, all'area di Roma e Provincia. Per quanto concerne il servizio idrico integrato Acea è soggetto gestore del servizio nell'ATO 2 - Lazio centrale; per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, sebbene oggi anche i clienti domestici possano scegliere di acquistare l'energia da un diverso fornitore, l'attività di distribuzione (che include la quasi totalità degli elementi di qualità del servizio erogato) fa capo ad Acea e l'impresa è anche gestore del servizio di illuminazione pubblica. In quest'area dunque clienti e collettività sono due stakeholder quasi coincidenti. Per quanto concerne le altre aree in cui Acea è operativa tramite società partecipate, si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero*.

La qualità percepita

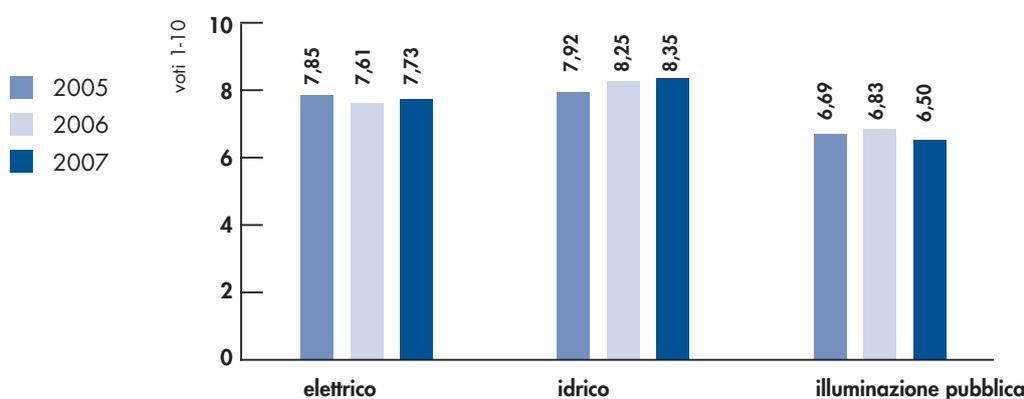
Le indagini di **customer satisfaction 2007**, condotte da una società esterna specializzata, hanno rilevato il livello di soddisfazione dei clienti/cittadini in merito alla qualità dei servizi elettrico, idrico e di illuminazione pubblica⁷⁵.

Il metodo di rilevazione⁷⁶ è stato analogo a quello adottato in precedenti indagini e ciò ha reso possibile un **confronto**, su base biennale o triennale, che ha evidenziato **elementi di stabilità o di discontinuità** nella percezione di soddisfazione dei clienti.

Su ciascun servizio:

- sono stati calcolati i **giudizi globali** in base alle risposte ad una domanda diretta sulla qualità complessiva del servizio (voti da 1 a 10);
- sono stati costruiti gli **indici di sintetici di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI**, espressi in centesimi)⁷⁷ sulle macrocomponenti dei servizi e sui servizi nel loro complesso;
- sono state rilevate **le percentuali di clienti soddisfatti in merito ad aspetti specifici** dei servizi (“fattori di qualità” entro ciascuna macrocomponente).

Grafico n. 27 – GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2005-2007)



Elettrico

In merito alla qualità del **servizio elettrico** sono stati intervistati, nel maggio 2007, 1.363 residenti a Roma e Formello; il campione di clienti era suddiviso in “usi domestici”, “partite iva” e

“alte fasce di consumo”. Il **giudizio globale** ha registrato un lieve incremento confermandosi positivo nel triennio; nel 2007 il 92,7% degli intervistati ha espresso il proprio voto tra la sufficienza e l’eccellenza (vedi tabella n. 30).

Tabella n. 30 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2005-2007)

| giudizio | voti (scala 1-10) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| eccellenza | 9 - 10 | 32,3% | 23,8% | 28,7% |
| bontà | 8 | 35,4% | 36% | 31,9% |
| sufficienza | 6 - 7 | 25,0% | 31,8% | 32,1% |
| insufficienza | 1 - 5 | 7,3% | 8,4% | 7,3% |
| media totale | | 7,85 | 7,61 | 7,73 |

⁷⁵ Le indagini si sono focalizzate sull’area di Roma, per i servizi elettrico e di illuminazione pubblica, mentre per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell’ATO 2 - Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate; i risultati di queste ultime sono illustrati nelle schede dedicate a presentare tali società (vedi il fascicolo Schede società Italia-estero).

⁷⁶ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l’ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

⁷⁷ Gli indici CSI, costruiti in base alla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti o più che soddisfatti e in base all’importanza attribuita al fattore in esame, sono stati rilevati per la prima volta nell’indagine di customer satisfaction 2006, pertanto i grafici illustrati nel report si riferiscono all’ultimo biennio.

L'indagine è stata articolata su **7 macrocomponenti del servizio**, per ciascuna delle quali, nel biennio 2006-2007, è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)** (vedi grafico n. 28). Dal confronto dei risultati si evidenzia un calo di soddisfazione circa il canale di contatto telefonico (sia commerciale sia di segnalazione guasti) mentre si confermano buoni livelli di soddisfazione per le altre macrocomponenti, in particolare riguardo gli aspetti tecnici di erogazione (continuità) e il

sito web. Entro le singole aree (o "macrocomponenti"), infine, sono stati rilevati indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici del servizio (fattori di qualità), evidenziando la percentuale di clienti che ha ritenuto tali aspetti "in linea" o "superiori alle aspettative". Per la significatività dei risultati, illustrati in tabella n. 31, si tenga presente che il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare

Grafico n. 28 – SERVIZIO ELETTRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2007)

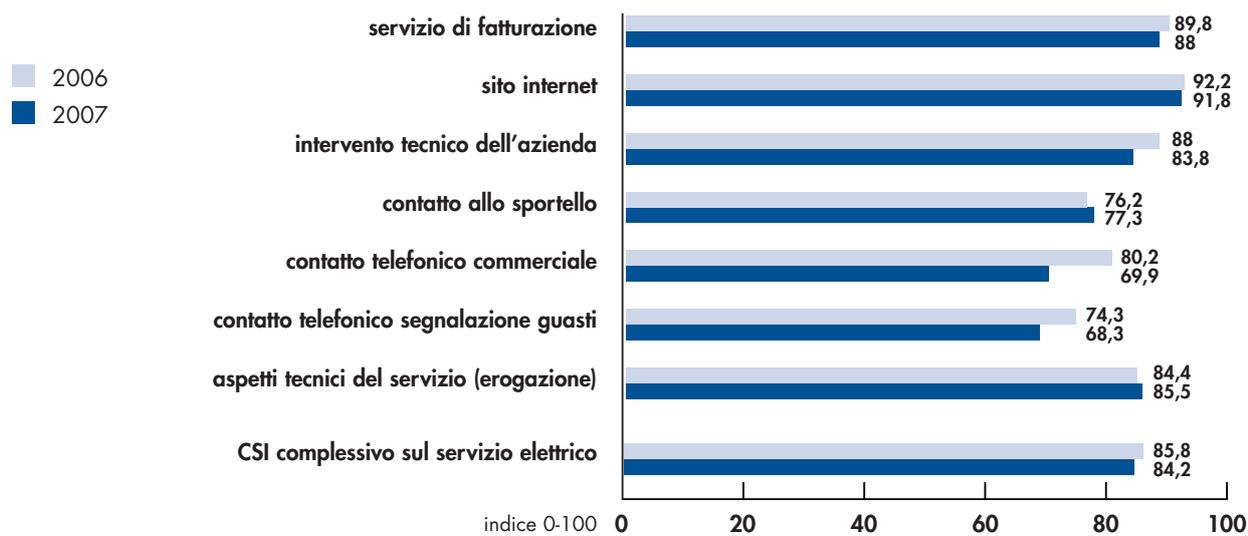


Tabella n. 31 – SERVIZIO ELETTRICO: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI - 2007

% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative

| | | inferiore al 75% | uguale o superiore al 75% |
|------------------------------|-----------------------------------|------------------|--|
| fatturazione | | | • velocità risoluzione problemi fatturazione 75,4% |
| | | | • correttezza importi bolletta 92,0% |
| | | | • mezzi a disposizione pagamento bolletta 97,6% |
| sito internet | | | • gamma di operazioni on line 88,7% |
| | | | • completezza informazioni disponibili 89,6% |
| | | | • facilità navigazione nel sito 91,6% |
| intervento tecnico | | | • tempestività realizzazione interventi 75,2% |
| | | | • rispetto orari appuntamenti 82,2% |
| | | | • cortesia dei tecnici 97,6% |
| sportello | • tempi di attesa | 42,4% | • capacità di risoluzione problemi 80,8% |
| | | | • orari di apertura 85,1% |
| | | | • cortesia del personale 90,3% |
| numero verde commerciale | • tempi di attesa | 37,7% | • cortesia degli operatori 86,0% |
| | • tempi risoluzione problemi | 53,1% | • chiarezza informazioni risponditore automatico 87,6% |
| | • facilità nel prendere la linea | 57,1% | • orari in cui è attivo il NV 87,6% |
| numero verde guasti | • tempi di attesa | 38,1% | • cortesia degli operatori 87,1% |
| | • facilità nel prendere la linea | 58,8% | • reperibilità NV 88,3% |
| | • chiarezza, competenza operatori | 68,7% | |
| aspetti tecnici (erogazione) | | | • regolarità lettura contatori 75,0% |
| | | | • costanza tensione energia 87,7% |
| | | | • continuità erogazione energia 88,5% |

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.

più critico. Dai risultati 2007 è emerso che i fattori di qualità con la minore percentuale di soddisfatti ricadono nell'ambito dei canali di contatto "tradizionali" con il cliente, sia telefonico (commerciale e guasti) sia diretto (sportello), e in particolare i "tempi di attesa", mentre tra i fattori di qualità che hanno ricevuto un buon apprezzamento si segnalano la correttezza degli importi in bolletta, la vasta gamma di operazioni disponibili on line nel sito www.aceaelectrabel.it, il rispetto degli orari di appuntamento in caso di interventi tecnici, la cortesia del personale allo sportello e degli operatori dei numeri verdi e i dati di continuità dell'erogazione di energia.

Idrico

In merito alla qualità del **servizio idrico** sono stati intervistati, nell'aprile 2007, 1.392 residenti a Roma e Fiumicino; il campione era sud-

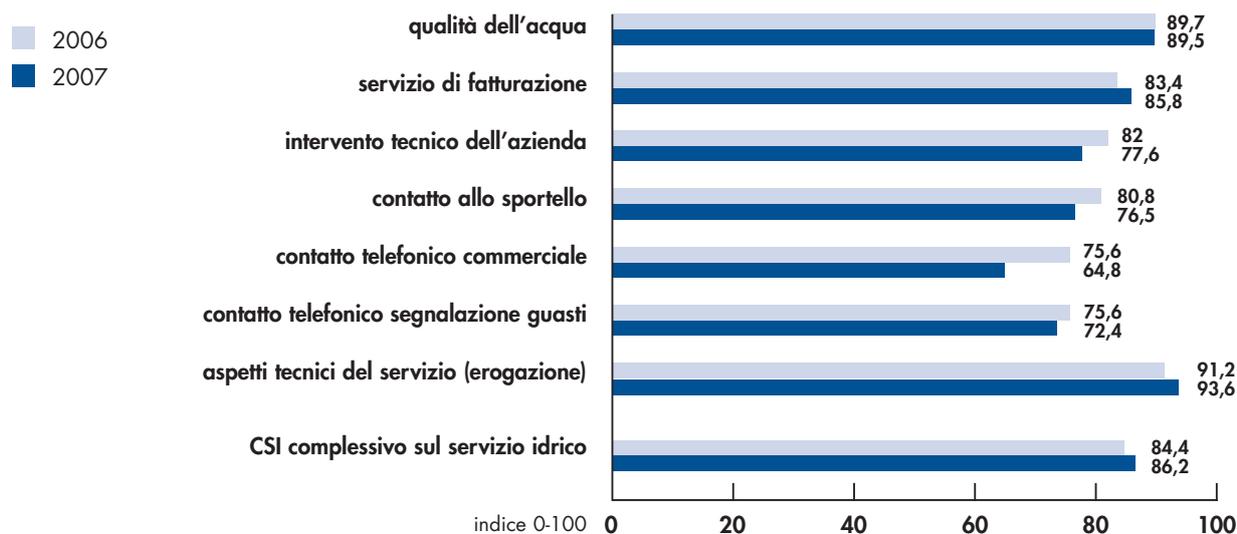
diviso in utenze condominiali, domestiche, commerciali e amministratori di condominio. Il giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua è in costante miglioramento nell'ultimo triennio e, nel 2007, il 96,2% degli intervistati ha espresso un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 32).

Anche per il servizio idrico, l'indagine è stata articolata su **7 macrocomponenti**, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)** (vedi grafico n. 29). Le rilevazioni 2007, rispetto al 2006, hanno evidenziato un peggioramento nella percezione della qualità dei canali di contatto (telefono e sportello), più marcato per quanto concerne il canale telefonico commerciale, mentre permane molto positivo il giudizio sulla qualità dell'acqua e sono particolarmente apprezzati i fattori di qualità legati all'erogazione.

Tabella n. 32 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2005-2007)

| giudizio | voti (scala 1-10) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| eccellenza | 9 -10 | 35,8% | 40,8% | 44,7% |
| bontà | 8 | 32,6% | 33,9% | 32,8% |
| sufficienza | 6 - 7 | 17,5% | 21,5% | 18,7% |
| insufficienza | 1 - 5 | 14,1% | 3,8% | 3,8% |
| media totale | | 7,92 | 8,25 | 8,35 |

Grafico n. 29 – SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2007)



% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative

| | | inferiore al 75% | uguale o superiore al 75% |
|--------------------------|---|------------------|--|
| qualità acqua | | | <ul style="list-style-type: none"> • aspetti organolettici acqua da bere 84,0% • aspetti organolettici acqua per cucinare 94,7% |
| fatturazione | <ul style="list-style-type: none"> • rapidità rimborsi 40,9% • velocità risoluzione problemi di fatturazione 67,9% | | <ul style="list-style-type: none"> • chiarezza e facilità lettura bollette 88,7% • correttezza importi bolletta 92,0% • mezzi a disposizione pagamento bolletta 97,6% |
| intervento tecnico | <ul style="list-style-type: none"> • tempestività realizzazione interventi 70,4% • tempi risposta alla richiesta 72,4% | | <ul style="list-style-type: none"> • rispetto orari appuntamenti 77,4% • cortesia dei tecnici 91,9% |
| sportello | <ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 38,8% | | <ul style="list-style-type: none"> • capacità di risoluzione problemi 81,9% • orari di apertura 85,5% • cortesia del personale 88,5% |
| numero verde commerciale | <ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 29,4% • facilità nel prendere la linea 39,9% • tempi risoluzione problemi 51,5% • chiarezza info risp. automatico... 73,2% | | <ul style="list-style-type: none"> • cortesia degli operatori 85,5% • reperibilità NV 92,0% • orari in cui è attivo il NV 92,0% |
| numero verde guasti | <ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 48,2% | | <ul style="list-style-type: none"> • competenza operatori 81,1% |
| aspetti tecnici | <ul style="list-style-type: none"> • facilità nel prendere la linea 65,8% • chiarezza info risp. automatico... 73,7% | | <ul style="list-style-type: none"> • reperibilità NV 94,7% |
| (erogazione) | | | <ul style="list-style-type: none"> • tempestività interventi emergenza 90,0% • tempi preavviso in caso interruzione 93,3% • continuità erogazione acqua 98,8% |

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.

Nell'ambito di ciascuna macrocomponente sono stati rilevati **indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici** (fattori di qualità).

La tabella n. 33 presenta i principali risultati 2007, evidenziando la percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti in linea o superiori alle aspettative. Tra i fattori di qualità del servizio idrico non pienamente apprezzati si segnalano la rapidità dei rimborsi in caso di errori di fatturazione e i tempi di attesa di tutti i canali di contatto, mentre risultano pienamente soddisfacenti la correttezza degli importi e la chiarezza delle bollette, il rispetto degli orari degli appuntamenti in caso di interventi tecnici, la capacità di risoluzione dei problemi e la cortesia degli addetti allo sportello e degli operatori dei numeri verdi, inoltre ricevono un ottimo giudizio tutti gli aspetti legati alla continuità del servizio e alla qualità dell'acqua.



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

Acea svolge indagini di customer satisfaction, oltre che a Roma e Fiumicino, anche in altri comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.

Tali indagini vengono effettuate sia in comuni dove la società Acea Ato 2 non ha ancora preso in gestione il servizio idrico integrato (SII), allo scopo di cogliere le attese dei futuri clienti e il loro attuale grado di soddisfazione, sia in comuni dove Acea è già operativa, per rilevare la sod-

disfazione dei nuovi clienti sul servizio erogato. Nel 2007 sono stati intervistati complessivamente 1.014 residenti in comuni della provincia di Roma (304 in 3 comuni di prossima acquisizione e 710 in 7 comuni già gestiti); il giudizio globale rilevato è stato pari a 6,6 (scala 1-10) nei comuni non ancora gestiti da Acea e a 7,5 (scala 1-10) nei comuni già acquisiti in gestione.

Tramite società partecipate, Acea è presente nella gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali delle regioni Lazio (oltre ad Acea Ato 2, Acea Ato 5 SpA), Campania (Gori SpA), Toscana (Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA e Publiacqua SpA) e Umbria (Umbra Acque SpA).

Nel 2007 è proseguito il ciclo di rilevazioni, avviato nel 2006, sulla qualità del servizio percepita dai clienti di alcune di queste società. Per la presentazione dei risultati della customer satisfaction si rinvia alle schede di approfondimento dedicate alle principali società idriche pubblicate nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

illuminazione pubblica

Circa la qualità del **servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini sono stati intervistati, tra novembre e dicembre del 2007, 1.250 residenti nella capitale; il campione ha incluso abitanti di tutti i municipi, raggruppati in

2 macroaree: Roma nord e sud. Il **giudizio globale**, pur in lieve calo rispetto allo scorso anno, si conferma nel triennio di piena sufficienza; la percentuale di intervistati che ha indicato una valutazione compresa tra la sufficienza e l'eccellenza (6 - 10) è stata, nel 2007, del 79,8% (vedi tabella n. 34).

Tabella n. 34 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2005-2007)

| giudizio | voti (scala 1-10) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| eccellenza | 9 -10 | 9,0% | 9,8% | 6,4% |
| bontà | 8 | 21,6% | 25,2% | 19,5% |
| sufficienza | 6 - 7 | 48,8% | 49,1% | 53,9% |
| insufficienza | 1 - 5 | 20,6% | 15,9% | 20,2% |
| media totale | | 6,69 | 6,83 | 6,50 |

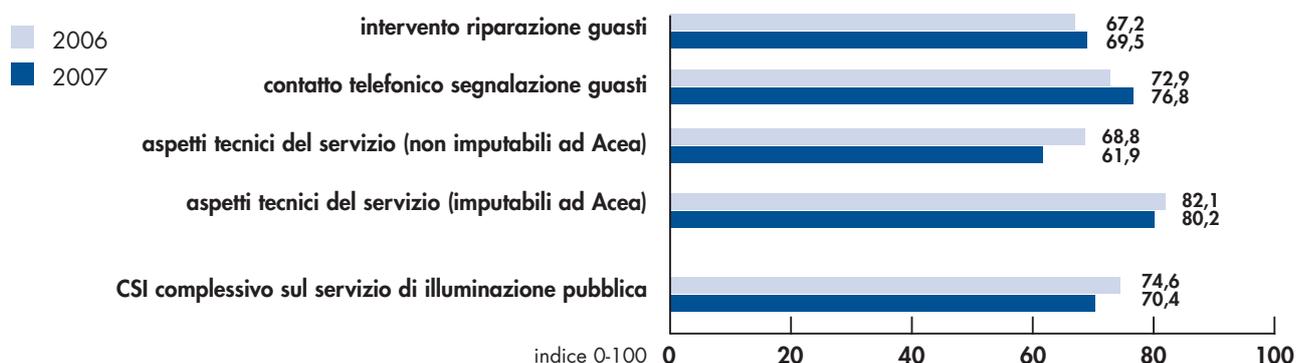


L'indagine ha preso in esame **3 macrocomponenti** del servizio, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)**, espresso in centesimi (vedi grafico n. 30). Relativamente agli aspetti tecnici del servizio, in fase di elaborazione dei risultati si sono tenuti distinti gli aspetti imputabili alla gestione di Acea (continuità del servizio, cioè l'assenza di guasti o disservizi, in zona e in città; orari di accensione e spegnimento; integrazione dei pali di sostegno con l'arredo urbano; colorazione della luce) da quelli dipendenti da altri soggetti (presenza e capillarità del servizio; intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; illuminazione di monumenti e piazze storiche⁷⁸), rappresentati pertanto nel grafico da due voci differenti.

Dagli **indici sintetici di soddisfazione (CSI)** emerge il miglioramento del canale di contatto per la segnalazione dei guasti e una buona valutazione, seppur in lieve calo rispetto al 2006, degli aspetti tecnici facenti capo all'azienda; in risalta la soddisfazione circa l'efficacia degli interventi di riparazione.

⁷⁸ Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

Grafico n. 30 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2007)



La tabella n. 35, infine, presenta i **risultati di dettaglio 2007** relativi ai **fattori di qualità** del servizio entro ciascuna macrocomponente. Dagli **indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici**, costruiti in base alla percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti in linea o superiori alle aspettative, i fattori di qualità che hanno ricevuto minor apprezzamento sono relativi all'illuminazione di parchi e giardini e dei marciapiedi; il numero verde per la segna-

lazione guasti non raggiunge il pieno apprezzamento per quanto concerne tempi d'attesa, facilità nel prendere la linea e reperibilità, mentre soddisfano pienamente la chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico, la competenza e la cortesia degli operatori; gli aspetti tecnici del servizio facenti capo all'azienda (eccetto la continuità del servizio in zona) e l'illuminazione artistico monumentale.

Tabella n. 35 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI - 2007

% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative

| | | inferiore al 75% | uguale o superiore al 75% |
|------------------------------------|---|------------------|--|
| intervento riparazione guasti | • tempestività interventi | 65,4% | |
| | • efficacia interventi | 73,7% | |
| numero verde guasti | • tempi di attesa | 64,8% | • chiarezza informazioni risponditore automatico 82,9% |
| | • facilità nel prendere la linea | 66,1% | • competenza operatore 85,6% |
| | • reperibilità NV | 72,2% | • cortesia operatore 90,7% |
| aspetti tecnici imputabili ad Acea | • continuità servizio in zona | 71,5% | • integrazione pali con arredo urbano 76,6% |
| | | | • continuità servizio in città 80,9% |
| | | | • colorazione luce 84,0% |
| | | | • orari accensione/spengimento 87,8% |
| aspetti tecnici imputabili a terzi | • intensità illuminazione parchi/giardini | 27,4% | • illuminazione monumenti/piazze storiche 89,3% |
| | • intensità illuminazione marciapiedi | 46,7% | |
| | • intensità illuminazione strade | 63,7% | |
| | • presenza servizio in zona | 70,4% | |
| | • presenza servizio in città | 71,5% | |

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.



La qualità erogata

Sulla qualità dei servizi erogati – la distribuzione dell'energia elettrica, la pubblica illuminazione e il servizio idrico integrato – incidono anche tutti gli aspetti situati "a monte" del rapporto con il cliente finale, sui quali le società operative sono fortemente impegnate: dagli investimenti su reti e impianti all'efficienza organizzativa, dall'adeguata formazione del personale all'applicazione di tecnologie innovative. Acea SpA è dotata di un **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** per i **processi di gestione del servizio idrico integrato** e dell'**illuminazione pubblica**⁷⁹.

Il *Manuale della Qualità di Acea SpA*⁸⁰ definisce le linee guida e i comportamenti da adottare nelle attività affinché la conduzione aziendale sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000; il testo specifica che: «gli obiettivi per la qualità vengono definiti tenendo conto dei livelli di qualità erogata stabiliti dalla *Carta dei servizi*, per l'area idrica, e dai contratti di servizio con i Comuni, per l'illuminazione pubblica. Essi sono formalizzati nel budget per gli obiettivi collegati al business e nei docu-

menti previsti per le singole società. Tali documenti sono considerati parte integrante della pianificazione aziendale e rappresentano uno strumento di gestione del miglioramento continuo».

La **qualità dei servizi è inoltre misurata da parametri obiettivi**, in parte regolamentati dalle autorità di riferimento, in parte codificate nei documenti Acea:

- nell'**area energia**, i **parametri di qualità** sono **stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas** e **obiettivi di qualità** sono richiamati anche nel **Codice di Condotta Commerciale**⁸¹ di **AceaElectrabel Elettricità**;
- per l'**illuminazione pubblica**, i **contratti stipulati tra Acea e la Pubblica Amministrazione**, che regolano la gestione del servizio in ciascun comune, **definiscono anche i parametri qualitativi**;
- per il **settore idrico** ci si riferisce alla **Carta dei servizi** e al Regolamento d'utenza, previsti dalle **Convenzioni di Gestione** che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambiti Territoriali Ottimali (AATO).

Box - La qualità del servizio elettrico nel Piano strategico triennale 2007-2009 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)

«La legge istitutiva assegna all'Autorità robusti poteri in materia di qualità del servizio al fine di fornire alle imprese soggette alla regolazione uno stimolo al mantenimento e al miglioramento della qualità dei servizi (...). L'Autorità ha assunto tre obiettivi di fondo negli interventi di regolazione della qualità del servizio:

- protezione dei clienti (...) attraverso la fissazione di standard di qualità obbligatori e omogenei a livello nazionale, soggetti a indennizzi

automatici (che non comportano nessuna richiesta da parte del cliente interessato) in caso di mancato rispetto per cause imputabili all'impresa esercente;

- promozione del miglioramento del livello medio di qualità del servizio, attraverso l'introduzione di incentivi e penalità (...);
- monitoraggio continuo di aspetti di qualità tecnica (qualità della tensione, qualità del gas) attraverso rilevazioni in campo».

Fonte: AEEG, Piano strategico triennale 2007-2009.

La qualità nell'area energia

Nel 2007 è **proseguito il programma di razionalizzazione e potenziamento delle reti AT, MT e BT** nel territorio del comune di Roma, secondo quanto previsto nel Piano regolatore delle reti elettriche, con l'ampliamento delle linee (a cavi interrati ed aeree), l'ammodernamento e le nuove costruzioni di cabine primarie e secondarie, inclusa l'installazione di apparecchiature di sicurezza e per il telecontrollo. Questi inter-

venti, oltre a rispondere alla crescente richiesta di energia di un territorio in costante sviluppo, contribuiscono a migliorare il livello qualitativo del servizio reso, e, in particolare, gli aspetti tecnici di potenza disponibile e di continuità della fornitura.

Gli investimenti 2007 hanno avuto un importo di circa 123 milioni di euro, in aumento dell'8,8% rispetto al 2006 (vedi i principali interventi in tabella n. 36). E' inoltre andata avanti l'instal-

⁷⁹ Per precisione Acea è certificata UNI EN ISO 9001:2000 per "la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato", e per la "progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica".

⁸⁰ In costante aggiornamento, il Manuale della Qualità di Acea SpA è disponibile nel sito intranet aziendale. L'ultima revisione è del gennaio 2008.

⁸¹ La versione integrale del Codice di condotta commerciale di cui si è dotata Acea Electrabel Elettricità, sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti, è disponibile on line nel sito www.aceaelectrabel.it (sezione "AceaElectrabel per te").

lazione dei **contatori digitali**, in telegestione, a tutte le utenze: nel corso dell'anno sono stati installati 418.000 contatori digitali (+12%

rispetto al 2006) che hanno portato ad un totale di 881.500 contatori in opera al 31/12/2007.

Tabella n. 36 – PRINCIPALI INTERVENTI 2007 PER GESTIONE E SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

| | |
|--|--|
| linee AT e AAT | <ul style="list-style-type: none"> • posa di circa 4,5 km di linea AT in cavo e dismissione di circa 1,5 km; posa di circa 0,5 km di linea aerea e dismissione di circa 18 km • Protocollo d'Intesa tra Terna, Acea Distribuzione e Comune di Roma per il riassetto delle linee AT e AAT (vedi box) |
| linee MT e BT | <ul style="list-style-type: none"> • posa di circa 250 km di cavo MT a 20 kV • posa di circa 175 km di cavo BT • digitalizzazione di nuove porzioni di rete nell'ambito del Progetto GIS (Sistema Informativo Geografico) che renderà possibile l'immediata ricognizione delle porzioni di rete sulle quali svolgere interventi |
| cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo | <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 200 nuove cabine • ricostruzione di circa 900 cabine • estensione del telecontrollo a 720 nuove cabine • totale cabine telecontrollate, al 31/12/2007, 3.237 (+28,6% rispetto al 2006) |

Box - Nel 2007 un Protocollo d'intesa tra Terna, Acea Distribuzione e il Comune di Roma

Il 29 novembre 2007 Acea Distribuzione, Comune di Roma e Terna SpA – la società responsabile della trasmissione dell'energia elettrica, reti ad Alta e Altissima Tensione, sul territorio nazionale – hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa sul riassetto delle reti elettriche AT e AAT nel

territorio romano. Tale protocollo ha l'obiettivo di assicurare lo sviluppo coordinato delle reti di trasmissione e distribuzione, prestando particolare attenzione all'inserimento territoriale degli elettrodotti sia rispetto alle aree edificate sia alle aree naturali protette.

I livelli di qualità regolamentati dall'AEEG

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) stabilisce parametri di qualità del servizio elettrico in relazione sia ad **aspetti commerciali** sia **tecnici** (continuità dell'erogazione).

Il 2007 ha rappresentato l'ultimo anno di vigenza dei **livelli "specifici" e "generali"**⁸² di qualità commerciale (e relativi indennizzi automatici per i clienti), definiti dal *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*⁸³, mentre a partire dal 2008 si apre un nuovo periodo di regolazione.

Ogni anno **Acea fa pervenire all'AEEG i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica, **e li comunica, come prescritto, ai propri clienti**, allegandoli ad un invio di bolletta. Le tabelle seguenti riportano i **parametri stabiliti dall'Au-**

torità (sia per l'esercente le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, sia per l'esercente la vendita) **e le performance di Acea nell'ultimo biennio**. Per quanto concerne i **livelli specifici di qualità commerciale**, anche nel 2007 l'unico parametro non rispettato è stato quello relativo alle rettifiche di fatturazione (clienti in bassa e in media tensione⁸⁴), mentre, in tutti gli altri casi, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni è rientrato largamente entro i limiti indicati dall'Autorità e le percentuali di rispetto del tempo massimo sono spesso prossime al 100%. Circa i **livelli generali di qualità commerciale**, resta ancora lievemente al di sotto dello standard l'attività di lettura dei contatori e non è rispettato, per la sola attività di vendita (forniture in bassa e media tensione), il parametro di "risposta a reclami scritti e a richieste di informazioni scritte" mentre tutte le altre prestazioni soddisfano le indicazioni dell'Autorità (vedi tabelle nn. 37 e 39).

⁸² 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.

⁸³ Nel dicembre 2007, l'Autorità ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, con la *Delibera n. 333/2007*, che si applicherà a partire dal 2008.

⁸⁴ Per comprendere meglio la portata del dato relativo al tempo di rettifica di fatturazione per i clienti in media tensione, assai distante dal rispetto dello standard, è bene tener presente che ha riguardato in tutto 4 clienti (grandi utilizzatori), tre dei quali appartenenti al libero mercato, con casi particolarmente complessi.

Tabella n. 37 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA (2006-2007) (dati comunicati all’AEEG)

| prestazione | parametri Aeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione | 2006 | | | | 2007 | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
| | | 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. | 10,36 | 98,89% | 9,94 | 99,17% | 9,66 | 99,47% | 9,38 | 99,56% |
| esecuzione di lavori semplici | 15 gg. lav. | 7,34 | 98,87% | 7,04 | 99,60% | 6,82 | 99,85% | 7,03 | 99,80% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 2,97 | 99,95% | 3,00 | 99,87% | 2,69 | 99,96% | 2,83 | 99,90% |
| disattivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 3,04 | 99,84% | 3,09 | 99,88% | 2,99 | 99,81% | 3,06 | 99,79% |
| riattivazione in caso di distacco per morosità | 1g. feriale | 0,61 | 99,34% | 0,58 | 99,52% | 0,51 | 99,59% | 0,57 | 99,67% |
| ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00 | 3 ore | 2,26 ore | 95,01% | 2,32 ore | 96,34% | 2,12 ore | 96,34% | 2,40 ore | 96,41% |
| ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. non lav. o altro orario | 4 ore | 3,50 ore | 98,00% | 2,15 ore | 99,31% | 2,08 ore | 97,23% | 2,05 ore | 98,68% |
| puntualità degli appuntamenti personalizzati | 3 ore dalla fascia di puntualità | (.) | 99,51% | (.) | 99,76% | (.) | 99,54% | (.) | 99,83% |
| rettifiche di fatturazione (standard per l’attività di vendita) | 90 gg.solari | 100,96 | 72,25% | 135,41 | 62,09% | 123,86 | 48,46% | 129,35 | 47,62% |

(.) Non applicabile.



| prestazione | parametri Aeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione | 2006 | | 2007 | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | 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. | 6,86 | 100% | 6,25 | 100% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 3,38 | 100% | 3,07 | 100% |
| disattivazione su richiesta degli utenti | 7 gg. lav. | 3,22 | 100% | 3,00 | 100% |
| riattivazione degli utenti morosi | 1 g feriale | 0,41 | 100% | 0,65 | 100% |
| puntualità degli appuntamenti personalizzati | 3 ore dalla fascia di puntualità | (.) | 100% | (.) | 100% |
| rettifiche di fatturazione (standard per l'attività di vendita) | 60 gg. solari | 371 | 0% | 596,4 | 20% |

(.) Non applicabile.

Tabella n. 38 – 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.

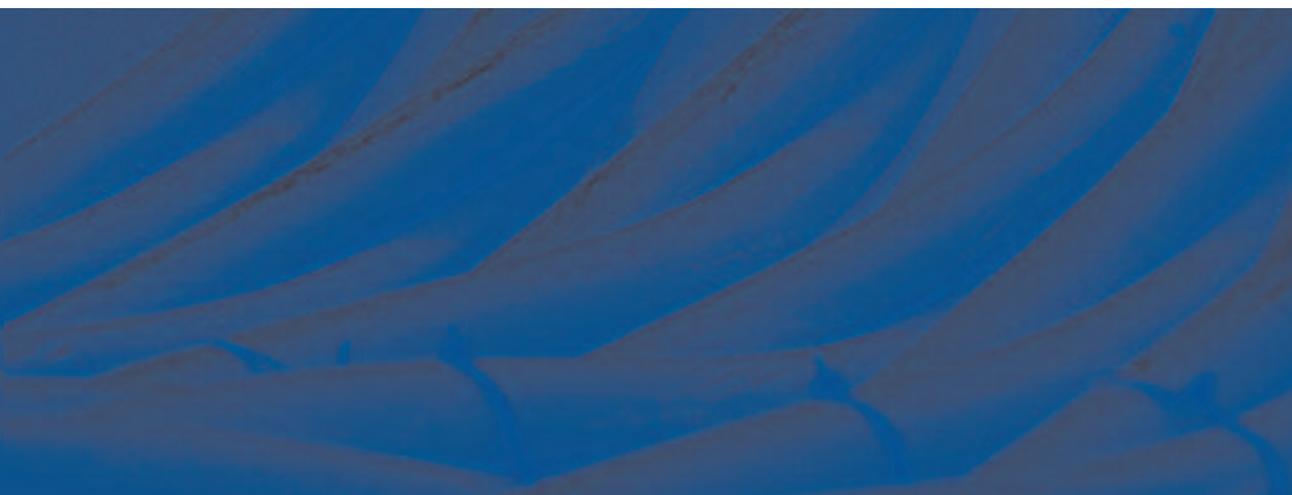
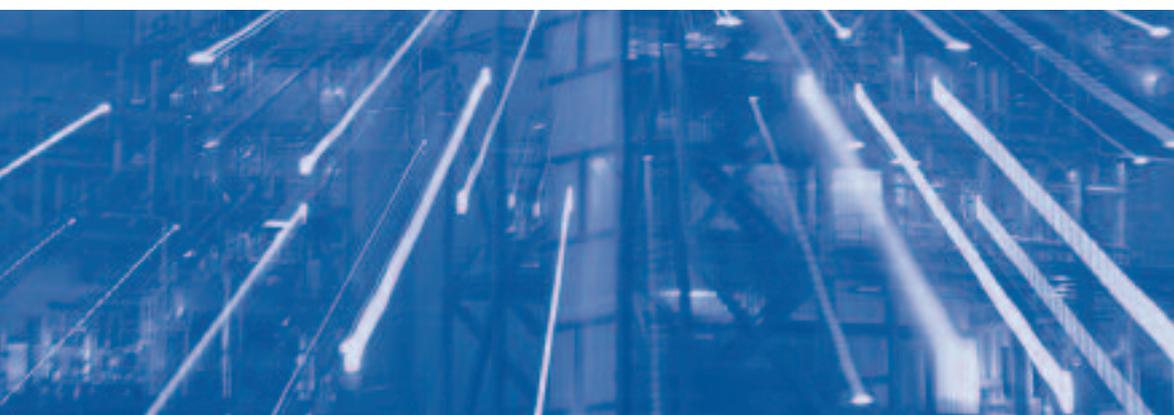


Tabella n. 39 – LIVELLI “GENERALI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA (2006-2007) (dati comunicati all’AEEG)

| prestazione | parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.) | 2006 | | | | 2007 | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| | | tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.) | percentuale di rispetto tempo max (%) | tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.) | percentuale di rispetto tempo max (%) | tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.) | percentuale di rispetto tempo max (%) | 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 | 16,36 | 99,56% | 16,03 | 99,33% | 20,26 | 98,48% | 18,17 | 99,20% |
| verifica del gruppo di misura (contatore) | 90% entro 10 | 4,80 | 95,91% | 7,20 | 93,40% | 7,13 | 97,04% | 9,38 | 97,60% |
| verifica della tensione di fornitura | 90% entro 10 | 4,90 | 100% | 4,80 | 100% | 6,06 | 90,32% | 4,43 | 100% |
| risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di distribuzione | 90% entro 20 | 12,08 | 99,34% | 13,22 | 98,92% | 12,69 | 99,89% | 13,04 | 99,22% |
| risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di misura | 90% entro 20 | 20,00 | 87,50% | 12,00 | 88,89% | 11,00 | 100% | 12,67 | 100% |
| risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di vendita | 90% entro 20 | 20,88 | 83,23% | 21,36 | 81,55% | 22,75 | 65,13% | 27,22 | 60,41% |



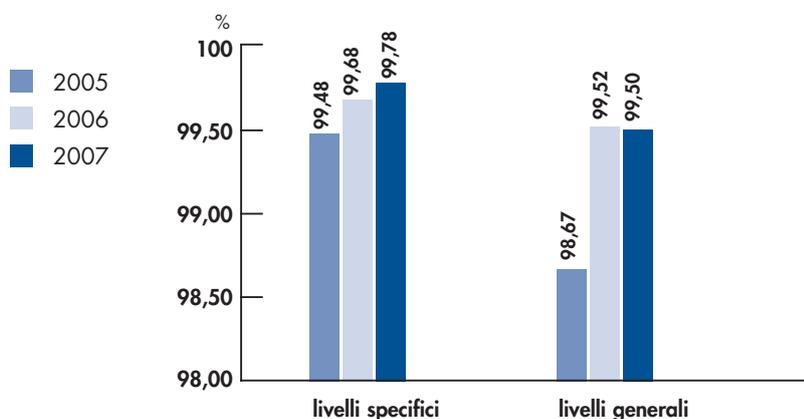
| prestazione | | | 2006 | | 2007 | |
|--|--|--|---|---|---|---|
| | parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.) | | tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.) | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%) | tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.) | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%) |
| forniture in media tensione | | | clienti finali | | clienti finali | |
| preventivo per lavori su reti MT | 90% entro 40 | | 13,58 | 91,84% | 11,13 | 98,88% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% entro 60 | | 14,45 | 100% | 13,56 | 100% |
| verifica del gruppo di misura (contatore) | 95% entro 10 | | 3,10 | 100% | 4,40 | 100% |
| verifica della tensione di fornitura | 95% entro 10 | | - | - | 2,20 | 100% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 95% entro 20 | | 8,77 | 99,78% | 5,84 | 100% |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura | 95% entro 20 | | - | - | - | - |
| risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di vendita | 95% entro 20 | | 27,27 | 70% | 22,57 | 78,57% |

| prestazione | | | 2006 | | 2007 | |
|--|---|--|------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | parametri Aeeg percentuale minima per forniture in bassa tensione (%) (%) | | (%) | (%) | (%) | (%) |
| letture | domestici a fatturazione bimestrale | non domestici a fatturazione bimestrale | domestici | non domestici | domestici | non domestici |
| percentuale di clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1 | 95% | 95% | 90,46% | 81,28% | 89,62% | 89,75% |

Riguardo le attività di **preventivi per lavori su reti in media e bassa tensione, attivazioni e disattivazioni, esecuzione di lavori semplici e complessi, riattivazioni in caso di distacco per morosità e rispetto degli appuntamenti personalizzati**, gestite dalla società Acea Distribuzione

e sottoposte al rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale, le elevate percentuali di rispetto dei parametri attestano i risultati molto positivi degli ultimi anni (vedi tabelle nn. 37 e 39 per i dettagli e grafico n. 31 per le medie del triennio).

Grafico n. 31 – ACEA DISTRIBUZIONE: MEDIA DELLE PERCENTUALI DI RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE (2005-2007)



L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, come ricordato, stabilisce anche parametri di qualità "tecnica", relativi alla **continuità dell'erogazione**, per tutelare i clienti e incentivare i gestori al miglioramento delle prestazioni, mediante un sistema di premi e penali⁸⁵.

Osservando i risultati di dettaglio **per i clienti di bassa tensione, distinti per area di concentrazione abitativa** (vedi tabella n. 40), si nota l'**evoluzione positiva degli indicatori di continuità nell'ultimo triennio** dovuta prevalentemente agli interventi di ammodernamento realizzati su reti e cabine elettriche.

Tabella n. 40 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER I CLIENTI BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2005-2006 dati pubblicati dall'AEEG; 2007 dati comunicati all'AEEG)

Interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell' esercente

| | durata cumulata (minuti) per cliente BT l'anno | | | percentuale di miglioramento | |
|----------------------|---|--------|--------|------------------------------|---------------|
| | 2005 | 2006 | 2007 | 2007 vs. 2005 | 2007 vs. 2006 |
| alta concentrazione | 59,77 | 57,95 | 49,14 | 17,85% | 15,27% |
| media concentrazione | 172,41 | 126,48 | 88,67 | 48,55% | 29,87% |
| bassa concentrazione | 289,56 | 233,35 | 143,35 | 50,48% | 38,55% |

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

⁸⁵ L'andamento delle penali irrogate dall'Autorità ad Acea Distribuzione, in merito ai parametri di continuità dell'erogazione di energia elettrica è in forte contrazione rispetto al 2006 (vedi Sezione Economica, pag. 73).

L'Autorità, inoltre, prevede dal 2006 **indennizzi automatici** per interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard stabilito, **per i clienti di alta e media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti**⁸⁶.

Nel 2007, sebbene il numero totale di clienti cresca⁸⁷, **diminuiscono gli interessati dalle interruzioni oltre lo standard** (vedi tabella n. 41),

che passano dai complessivi 217 clienti del 2006 ai 138 del 2007 (-36,4%).

Tra i clienti per i quali si sono verificate le interruzioni fuori standard, tuttavia, **solo 1 aveva i requisiti di adeguatezza dell'impianto** in grado di far scattare l'erogazione automatica dell'indennizzo; **per tutti gli altri casi le penali saranno conferite dall'azienda alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.**

Tabella n. 41 – CLIENTI MT E AT: INTERRUZIONI E INDENNIZZI (2006-2007)

| | alta concentrazione | | | | media concentrazione | | | | bassa concentrazione | | | |
|---|---------------------|-------|------|------|----------------------|------|------|------|----------------------|------|------|------|
| | MT | | AT | | MT | | AT | | MT | | AT | |
| | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 |
| n. clienti | 2.076 | 2.201 | 1 | 1 | 249 | 271 | 1 | 1 | 197 | 209 | 4 | 4 |
| n. clienti con interruzioni oltre lo standard | 145 | 106 | 0 | 0 | 33 | 17 | 0 | 0 | 39 | 15 | 0 | 0 |
| n. clienti da indennizzare | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione". Per ciascuna delle tre aree è in vigore uno standard differente, più stringente nella zona a maggior densità abitativa; vedi Delibera AEEG n. 247/04 e successive modifiche.

Box - Adeguare gli impianti è un vantaggio per tutti: più sicurezza, minori costi

I clienti MT ed AT che adeguano, con responsabilità, i loro impianti ai requisiti di sicurezza installando dispositivi di protezione:

- evitano che guasti generati nei propri impianti si ripercuotano sulla rete provocando danni ad altri clienti;
- evitano i maggiori costi attribuiti, tramite un corrispettivo tariffario specifico, a tutti i clienti che non hanno impianti adeguati;
- possono far pervenire all'azienda di distribuzione un certificato di adeguatezza degli impianti;

- tale certificazione dà loro diritto a ricevere l'indennizzo automatico in caso di interruzioni a responsabilità dell'esercente oltre ai limiti fissati dagli standard.

Informazioni sui requisiti tecnici di adeguamento degli impianti⁸⁸ sono disponibili anche nel sito web aziendale: www.aceaspa.it, sezione "energia", sottosezione "elettricità" - Acea Distribuzione, nel documento *Regole Tecniche di Connessione MT e Criteri di Taratura delle Protezioni Installate su Linee MT*.

La qualità nell'area illuminazione pubblica

Nel gennaio 2007 è stato rinnovato, per il periodo 2005-2015, il **Contratto di servizio** tra Acea e il Comune di Roma, che affida all'azienda la **gestione dell'illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale** della città.

Acea Distribuzione segue **tutti gli aspetti del servizio**: dalla progettazione degli impianti alla loro realizzazione e manutenzione e, come già ricordato, tali attività **rientrano nel Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA.

Le fasi di **pianificazione** si svolgono in **stretto**

⁸⁶ Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di alta e media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione, in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, andando a danneggiare altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.

⁸⁷ Non solo aumenta in generale il numero dei clienti MT ed AT, ma si amplia anche il bacino di clienti soggetti a questa regolazione: nel 2006 concerneva i clienti con impianti di potenza superiore ai 400 kV mentre dal 2007 si applica ai clienti con impianti di potenza superiore ai 100 kV.

⁸⁸ Vedi Allegato A alla Delibera n. 333/2007- Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 – articoli 35-37.

contatto con i Dipartimenti del Comune di Roma, preposti a seguire progetti di riqualificazione o di nuova urbanizzazione e sempre più orientati a destinare alla cittadinanza spazi di qualità; pertanto **Acea collabora con i progettisti d'area** sin dalla definizione dei progetti preliminari, prestando le proprie competenze e **contribuendo a valorizzare il territorio attraverso la concezione e la realizzazione di adeguati impianti di luce**.

Al di là dell'ordinaria manutenzione, infatti,

Acea realizza ogni anno nuovi impianti con l'applicazione di **tecnologie all'avanguardia**, compie interventi di messa in sicurezza e ammodernamento (vedi tabella n. 43) **che potenziano il servizio di illuminazione pubblica sul territorio e ne migliorano l'efficienza**. A fronte dell'aumento dei punti luce e delle lampade gestite, si è così registrato nell'ultimo triennio il miglioramento dell'efficienza luminosa media, con la **diminuzione dell'energia totale assorbita** (vedi *Bilancio Ambientale*).

Tabella n. 42 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA AL 31/12/2007

| | |
|---|----------------------------------|
| punti luce (n.) | 159.588 (+1,4% rispetto al 2006) |
| - punti luce artistico monumentale (n.) | - circa 10.700 |
| lampade (n.) | 180.539 (+2,4% rispetto al 2006) |
| rete elettrica MT e BT (km) | 7.122 |

Tabella n. 43 – PRINCIPALI INTERVENTI 2007 DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA FUNZIONALE SUI PUNTI LUCE

| tipo di intervento | (n. punti luce) |
|--|---|
| ammodernamento | 2.722 (+79% rispetto al 2006) |
| messa in sicurezza | 5.774 |
| trasformazione dei circuiti MT a 2,7 kV in standard BT | 3.072 |
| realizzazione nuovi punti luce | 3.782 (pari all'illuminazione di circa 94 km di strade) |



Nel 2007 sono stati realizzati 101 progetti, tra i quali:

- il rifacimento della zona dell'Esquilino, con la ristrutturazione di circa 650 punti luce e la posa di oltre 5 km di rete;
- l'ammodernamento degli impianti di illuminazione di alcune ville storiche (Villa Borghese e Pincio, per complessivi 1.081 punti luce);
- il rifacimento del sistema illuminante del sot-

tovia veicolare Umberto I con tecnologie d'avanguardia (vedi box).

I nuovi punti luce realizzati sono stati oltre 3.700, equivalenti all'illuminazione di circa 94 km di strade.

Per garantire la buona illuminazione della città, Acea pianifica un ciclo regolare di interventi di riparazione e manutenzione ed è pronta a fronteggiare eventuali emergenze (vedi tabella n. 44).

Box - La "collina della Pace"

Una delle realizzazioni più significative ha riguardato l'impianto di illuminazione in un'area periferica tra la via Casilina e via Capaci, con un progetto denominato la "collina della Pace". L'intervento, progettato e realizzato dal XIX Dipartimento del Comune di Roma che si occupa della riqualificazione delle periferie, ha comportato la trasformazione di una collina disadorna e brulla in giardini a terrazzamenti con arredi, pavimentazioni e piantumazioni di particolare pregio. Acea ha collaborato con i progettisti dell'area per pianificare e realizzare un impianto di luce che ne valorizzasse le peculiarità. Sono stati collocati

complessivamente 111 sostegni di design, ben armonizzati con le scelte architettoniche, che assicurano la fruizione in completa sicurezza dello spazio recuperato. Le sorgenti luminose adottate sono a scarica nei gas (alogenuri) e con una temperatura di colore di 3.000 K, vale a dire a luce bianca, con una resa cromatica che mette in risalto la dominante verde della vegetazione e la pavimentazione in basalto. La potenza complessiva impegnata è di circa 8 kW grazie alle sorgenti luminose di ultima generazione, prodotte con soluzioni tecniche innovative, che hanno maggior durata e un'emissione luminosa ad alta efficienza.

Box - Meno inquinamento e nuove tecnologie per il traforo Umberto I

Acea Distribuzione già dal 2005 lavora al rifacimento dei sistemi di illuminazione dei sottovia veicolari con nuove tecnologie e procede, in conformità alle norme più recenti, adottando sistemi di gestione che permettono il monitoraggio dei guasti e il controllo dell'intensità della luce. Tra il 2005 e il 2006, ad esempio, sono state installate oltre 2.700 lampade con sorgente luminosa al sodio alta pressione (long life) per la realizzazione di impianti sensibili alla luce proveniente dall'esterno, in grado cioè di variare il livello di illuminamento a seconda delle necessità. Nel 2007, gli interventi sono proseguiti con il rinnovo del sistema di illuminazione del traforo Umberto I, nel centro storico della città, contestualmente al rifacimento della volta. Per rivestire i circa

9.000 mq di volta e pareti è stata utilizzata una particolare pittura "fotocatalitica": si tratta di una sorta di cemento contenente sostanze (fotocatalizzatori) attivate dalla luce di speciali lampade che emettono radiazioni solo nello spettro dei raggi Ultravioletti e quindi non percepibili dall'occhio umano, in grado di trasformare inquinanti in composti innocui, con una riduzione dell'inquinamento di circa il 35%. Acea ha installato 156 proiettori, che garantiscono l'illuminamento ottimale destinato alla viabilità e 120 con emissione UV che attivano i fotocatalizzatori, utilizzando circa 13 km di cavo elettrico ignifugo. Si è scelto di sistemare i corpi illuminanti lungo 12 circuiti indipendenti, in modo da limitare la disfunzione dell'impianto in caso di guasti.

Tabella n. 44 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA 2007

| tipo di intervento | (n.) |
|--|---|
| verifica corrosione sostegni | 29.282 sostegni verificati (+68% rispetto al 2006) |
| sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso | 67.239 lampade sostituite (-4% rispetto al 2006) |
| reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali | 1.080 sostegni reinstallati (+24% rispetto al 2006) |

Il Contratto di servizio⁸⁹ tra Acea e il Comune stabilisce anche i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** (vedi tabella n. 45), vale a dire i **tempi entro i quali devono essere riparati i guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁹⁰. Gli **standard di prestazione**, più stringenti rispetto al precedente contratto, sono infatti **espressi da un tempo**

medio di ripristino ammesso (TMRA) entro il quale andrebbero effettuati gli interventi di riparazione, **e un tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un sistema di penali⁹¹.

Come illustrato in tabella n. 45, i **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità impiegati da Acea** per le diverse tipologie di guasto **sono stati sempre inferiori al TMRA**.

Tabella n. 45 – ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PRESTAZIONI ACEA 2007, STANDARD PREVISTI DAL CONTRATTO E PENALI

| tipo di guasto | prestazione Acea 2007 | | standard di prestazione da Contratto | | penale per giorno di ritardo (euro) |
|--|--|---|---|--|--|
| | TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav) | TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav) | TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav) | | |
| quartiere al buio – guasto rete MT 8,4 kV | - | 1 g | 1 g | | 70 |
| strada al buio – guasto rete MT 2,7 kV o BT | 2,99 gg. | 5 gg. | 8 gg. | | 50 |
| tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive) | 6,90 gg. | 10 gg. | 15 gg. | | 50 |
| punto luce spento: | | | | | |
| - singola lampada | 9,50 gg. | 15 gg. | 20 gg. | | 25 |
| - montante, sostegno | 9,50 gg. | 30 gg. | 20 gg. | | 25 |

Fonte: Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma-Acea.

⁸⁹ Delibera della Giunta Comunale n. 3 del 4 gennaio 2007.

⁹⁰ E' da tener presente che, dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e quelle relative a guasti sulla stessa tratta di rete successivi al primo.

⁹¹ Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata. Quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR > TMRA. Per l'ammontare delle penali 2007 (pari a circa 75.000 euro) vedi anche Sezione Economica, capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Impresa.

Nel 2007 Acea ha registrato complessivamente 19.806 segnalazioni di guasto⁹², tra quelle rilevate dai sistemi di controllo interni (telegestione, squadre di monitoraggio) e quelle provenienti da cittadini e Comune di Roma, attraverso i diversi canali a disposizione (fax, mail o lettera, call center, web ecc.)⁹³ ed è intervenuta nel **98,5% dei casi**, con 19.522 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2007 e le rimanenti "da eseguire" o "in esecuzione".

Osservando quantità e tipologia di guasti segnalati si può notare che il maggior numero di **segnalazioni** (vedi grafico n. 32) riguarda **una singola lampada spenta**, vale a dire il guasto di **minore impatto sulla qualità complessiva del servizio**; inoltre, una percentuale ancora abbastanza elevata di segnalazioni si riferisce a guasti su rete che interessano un'intera strada, sebbene il 38,2% di tali guasti sia imputabile a responsabilità di terzi (vedi tabella n. 46).

Grafico n. 32 – TIPOLOGIE DI GUASTO SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE 2007

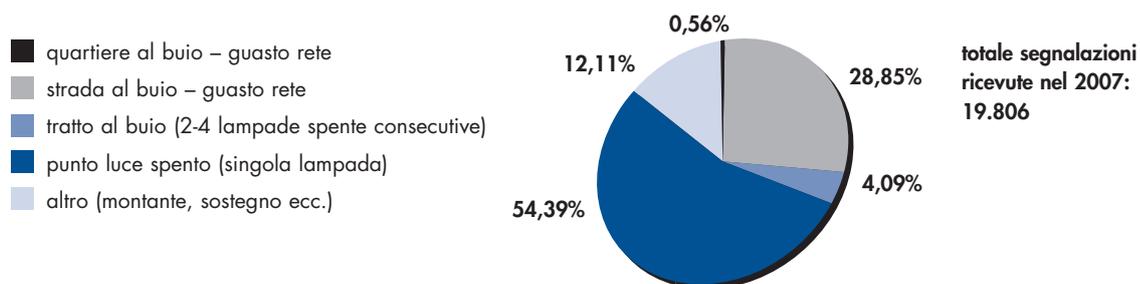


Tabella n. 46 – SEGNALAZIONI GUASTO ILLUMINAZIONE PUBBLICA 2007 PER TIPOLOGIA E RESPONSABILITÀ

| tipologia guasto | responsabilità Acea (n.) | responsabilità terzi (n.) | totale (n.) | % responsabilità Acea |
|---|--------------------------|---------------------------|-------------|-----------------------|
| quartiere al buio – guasto rete | 0 | 112 | 112 | 0% |
| strada al buio – guasto rete | 3.531 | 2.183 | 5.714 | 62% |
| tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive) | 692 | 118 | 810 | 85% |
| punto luce spento (singola lampada) | 9.017 | 1.755 | 10.772 | 84% |
| altro: montante, sostegno | 1.326 | 1.072 | 2.398 | 55% |

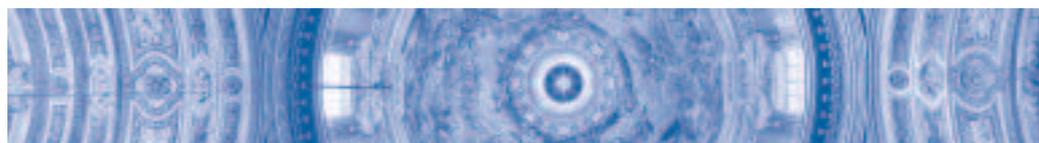
Box - Lampade a Led per l'illuminazione votiva

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. Tra i lavori 2007, oltre alla prosecuzione degli interventi di bonifica sulla rete presso il cimitero del Verano e l'estensione della rete pres-

so il cimitero Flaminio, è stato completato il programma di sostituzione delle lampade ad incandescenza con quelle a Led (*Light emitting diode*), avviato nel 2006, per complessive 423.000 lampade, che garantiscono minore consumo e maggiore durata.

Acea, come previsto dal contratto di servizio con il Comune, contribuisce a valorizzare il patrimonio d'arte e architettura della città di Roma grazie a una consolidata esperienza nell'**illuminazione artistico monumentale**, alla

quale sono dedicati circa 10.700 punti luce. Tali competenze distintive sono rese disponibili anche per eventuali interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).



⁹² Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

⁹³ Per i dettagli sulle performance dei call center vedi oltre, paragrafo Customer Care.

Tabella n. 47 – PRINCIPALI INTERVENTI 2007 DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE

| | |
|---|---|
| ammodernamento impianti | l'ammodernamento ha riguardato principalmente i siti di Villa Borghese, incluse le fontane artistiche, Piazza della Repubblica, Piazza Venezia, via Margutta, la fontana del Gianicolo ecc. per complessivi 1.292 punti luce |
| realizzazione nuovi punti luce | 50 nuovi punti luce (Santa Croce in Gerusalemme e altri monumenti) 137 nuovi punti luce Led (Acquario romano) |
| manutenzione ordinaria e programmata | sono stati mantenuti, secondo pianificazione, Ponti e banchine del Tevere, Ville e Parchi storici, fontane monumentali, per complessivi 2.391 interventi |
| manutenzione straordinaria | la manutenzione straordinaria ha riguardato i siti di Sant'Agnese in Agone, Campidoglio, Pantheon, la Chiesa di Meier "Dives in Misericordia" e i Mercati di Traiano per complessivi 1.059 punti luce |
| censimento punti luce artistici | è proseguito il censimento dei circa 10.700 punti luce artistici, avviato nel 2006, per definirne lo stato di conservazione e pianificarne ammodernamento e ottimizzazione |

Dal gennaio 2007 è stata assegnata all'Unità Illuminazione artistica di Acea Distribuzione l'attività di ammodernamento, manutenzione e monitoraggio delle numerose **ville monumentali**⁹⁴ di Roma (quali Villa Borghese, Villa Torlonia ecc.). Le ispezioni effettuate per verificare lo stato degli impianti hanno evidenziato, in particolare per alcune ville, l'opportunità di avviare un **piano di ammodernamento** per il ripristino della piena funzionalità di impianti troppo vetusti e l'adeguamento alle normative vigenti in materia di sicurezza elettrica e inquinamento luminoso. Tra gli interventi più urgenti e impegnativi realizzati nel 2007 figurano Villa Borghese e il Pincio (vedi box).

Box - L'illuminazione dei parchi storici: interventi a Villa Borghese

Nel 2007 è stato realizzato l'ammodernamento di Villa Borghese e del Pincio per complessivi **1.081 punti luce funzionali**. Villa Borghese, come il Pincio, sono tra i parchi monumentali più frequentati della Capitale, ricchi di storia e di opere d'arte.

Nel corso tempo, a causa della mancanza di un programma di gestione unicamente dedicato alle ville storiche, si era determinata per gli impianti di illuminazione di questi siti la presenza di differenti tipologie di corpi illuminanti e sorgenti luminose. Oggi questa situazione è stata superata individuando, in accordo con la Sovrintendenza per i Beni architettonici e il paesaggio, un'unica tipologia di corpo illuminante e un'unica sorgente luminosa con temperatura di colore 2800 K (luce bianca). Ciò ha consentito di **razionalizzare i corpi illuminanti**, uniformando l'aspetto estetico; ha inciso sul comfort visivo, grazie alla scelta del colore della luce, e sulla **sicurezza dell'intero sistema luminoso, garantita dagli attenti lavori di bonifica della rete**. Gli interventi di ammodernamento, infine, hanno riguardato anche gli impianti d'illuminazione dedicata ai numerosi monumenti e fontane presenti all'interno delle ville per i quali sono stati posti in opera altri 49 proiettori.



⁹⁴ Vale a dire le note e numerose aree verdi della Capitale, oggi a disposizione dei cittadini, che erano possedimenti di ville monumentali quali Villa Borghese, Villa Torlonia, Villa Ada ecc.

Nel 2007 sono stati realizzati due importanti interventi di illuminazione artistica sulla basilica di Santa Croce in Gerusalemme e la chiesa di Sant'Agnese in Agone. A Santa Croce sono stati utilizzati 42 proiettori per mettere in opera un sistema luminoso "d'accento", in grado di evidenziare al meglio e in modo poco invasivo gli elementi della struttura architettonica della basilica: facciata, cupola, lanterna, campanile ed atrio. Nella celebre chiesa di Sant'Agnese in Agone, a piazza Navona, si è lavorato anche all'illuminazione degli interni, nell'ambito di un più ampio progetto di restauro della splendida architettura barocca, realizzando tre distinti sistemi luminosi: di base, per offrire una lettura generale dell'impianto architettonico, d'accento, per sottolinearne i singoli elementi, ed uno dedicato a dar luce all'area centrale della chiesa. Nel mese di giugno 2007, Acea ha organizzato due eventi inaugurati presso le chiese, in presenza delle autorità locali e nazionali.



La qualità nell'area idrica

Acea gestisce l'intero ciclo delle acque potabili e reflue - il servizio idrico integrato (SII) - nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio) tramite la società Acea Ato 2⁹⁵ e in altri ATO tramite diverse società partecipate⁹⁶. Le **Convenzioni di Gestione**, stipulate tra gestore e Autorità d'Ambito, prevedono anche la definizione di **standard di qualità**, generali e specifici, in una **Carta dei servizi**⁹⁷, dove si indica altresì il rimborso dovuto agli utenti in caso di scostamenti dai parametri di qualità. Il **Regolamento d'utenza**, inoltre, stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve

fornire i servizi al cliente e le modalità di risoluzione delle controversie.

Le attività di Acea Ato 2, come già ricordato, rientrano nel **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA; la società monitora regolarmente i parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito e comunica i dati rilevati alla

⁹⁵ Per i dati relativi agli impianti e ai volumi gestiti, nonché alle performance ambientali, si rinvia alla Sezione Ambientale e alla scheda della società Acea Ato 2 nel fascicolo Schede società Italia-estero. Acea ha avuto affidata la gestione del SII nell'ATO2 - Lazio centrale nel 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003.

⁹⁶ Nel seguito del paragrafo si fa riferimento, ove non diversamente specificato, all'ATO 2 - Lazio centrale. Per gli altri Ambiti Territoriali Ottimali (oltre che nel Lazio anche in Campania, Toscana e Umbria), nei quali il SII è gestito da società partecipate da Acea, si rinvia alle relative schede di approfondimento (vedi fascicolo Schede società Italia-estero e anche Identità Aziendale).

⁹⁷ La Carta dei servizi di Acea Ato 2, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente verrà applicata anche in tutti gli altri comuni acquisiti nell'ATO 2 - Lazio centrale. La versione sintetica della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaspa.it.

Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito.

I comuni inclusi nell'ATO 2 vengono acquisiti in gestione gradualmente: al 31 dicembre 2007 il servizio era gestito in **74 comuni, equivalenti a circa 3,4 milioni di abitanti residenti**, pari ad oltre il 94% del totale, e, nel corso dell'anno, è proseguita l'attività di ricognizione nei comuni da acquisire⁹⁸.

Rispetto alla **situazione ottimale del servizio idrico nel comune di Roma**, grazie agli investimenti realizzati nel tempo⁹⁹, le **aree di recente e progressiva acquisizione** presentano **maggiori problematicità** (ad esempio circa la potabilità dell'acqua) e talvolta condizioni di inadeguatezza (come reti e impianti obsoleti). E' lì, pertanto, che viene messo il massimo impegno per migliorare i livelli qualitativi del servizio: dalla potabilità dell'acqua alla continuità dell'erogazione, dall'estensione delle reti fognarie al trattamento delle acque reflue.

Tra i numerosi interventi realizzati, Acea Ato 2 ha concentrato l'attività di **ricerca perdite** proprio **nei comuni fuori Roma**, caratterizzati da una peggiore condizione della rete idrica. Tale attività, per la quale Acea vanta particolare competenza tecnica, viene svolta in collaborazione con la società LaboratoRI, secondo la metodologia del Sistema Permanente di Controllo delle Perdite basato sul "district metering"¹⁰⁰.

A **Roma** sono stati invece intensificati i lavori di **riparazione delle perdite**, che hanno portato al **recupero di circa 135 l/s**; sono proseguite le attività di **ampliamento del servizio** idrico in aree di **nuova urbanizzazione**, con la realizzazione di condotte alimentatrici e serbatoi, e sono stati svolti gli **interventi manutentivi, ordinari e straordinari, su apparecchiature e reti** atti a garantire la regolare erogazione del servizio (vedi tabella n. 48).



Tabella n. 48 – PRINCIPALI INTERVENTI 2007 SU SISTEMA ACQUEDOTTISTICO, RETI E CONTROLLI ACQUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni in gestione)

| tipo di intervento | (n.) |
|--|---|
| manutenzione idraulica/elettromeccanica sulla rete di adduzione e alimentazione | 1.685 interventi (105 interventi di riparazione, l'80% dei quali eseguiti mantenendo in esercizio le condotte; e 1.580 interventi di manutenzione idraulica, di cui 298 con recupero perdite). |
| manutenzione ordinaria rete idrica (interventi di scavo su condotte, prese, portatori ecc.) | 21.032 interventi (+29% rispetto al 2006). |
| manutenzione utenze (interventi senza scavo effettuati alle utenze, ad esempio su contatori, sbocchi ecc.) | 30.325 interventi (+18% rispetto al 2006). |
| manutenzione su rete fognaria | 12.506 interventi (+39% rispetto al 2006). |
| controllo qualità acque potabili | 8.670 campioni prelevati per controlli analitici su acque potabili e 355.237 controlli analitici effettuati (il 13% dei controlli in più rispetto al 2006). |
| controllo qualità acque reflue | 76.944 controlli analitici effettuati sulle acque reflue (+37% rispetto al 2006). |

⁹⁸ Al 31 dicembre 2007, l'attività di ricognizione, inclusi i comuni già acquisiti, è stata completata per 101 comuni sui 112 complessivi.

⁹⁹ Bisogna considerare che la gestione del servizio acquedottistico era stata affidata ad Acea sin dal 1937 e il sistema di depurazione dal 1985.

¹⁰⁰ Il "district metering" prevede la divisione permanente della rete in porzioni separate (distretti), alimentate da un numero limitato di condotte sulle quali installare strumenti di misura per la portata. Monitorando la portata notturna in ingresso ai distretti e sottraendo l'eventuale consumo di utenze non domestiche attive, si riesce a quantificare con precisione il livello di perdita per ciascuno di essi e a definire un ordine di priorità per gli interventi di ricerca e riparazione. Per la realizzazione dei distretti è indispensabile realizzare un modello matematico, calibrato sulla base dell'andamento delle pressioni, che consente di individuare la configurazione ottimale delle condotte senza intervenire per tentativi sulla rete reale.

Per l'ottimizzazione dei processi gestionali, l'Unità che si occupa dei sistemi informativi nel 2007:

- ha completato e messo in esercizio il sistema informativo per la gestione dei lavori (GELA), integrandolo con il sistema di gestione danni (GEDA);
- ha esteso all'intero territorio dell'ATO 2 il sistema, già ideato per il territorio del comune di Roma, per la visione e la stampa delle mappe della rete idrosanitaria;
- ha messo a punto un prodotto per l'archivio digitale e la gestione documentale, in costante evoluzione: nel 2007 è stata predisposta la gestione di tutto il processo di allaccio alle utenze (dalla richiesta rivolta allo sportello sino all'attestazione di fine lavori);
- ha proseguito l'aggiornamento di tutti i dati provenienti dai Comuni dell'ATO 2 (consistenza rete idrica e fognaria, consistenza impianti, piano di interventi e investimenti, programma analisi ecc.);
- ha messo a punto un prodotto per l'inserimento e la gestione dei dati relativi al piano di ricerca perdite.

Per il **parametro di qualità** relativo alla continuità del servizio idrico bisogna considerare che nel 2007 si sono rese necessarie complessivamente 1.174 sospensioni (circa il 3% in meno rispetto allo scorso anno): 915 urgenti (per guasti a condotta) e 259 programmate; sul totale, 73 sospensioni hanno avuto una durata superiore alle 24 ore.

L'**indice relativo alle interruzioni del flusso idrico**, che rappresenta le prestazioni della società in merito alla continuità del servizio, è il **parametro INTER**¹⁰¹, richiesto dall'Autorità d'Ambito, il cui **valore ottimale è prossimo all'unità**: il parametro INTER di Acea Ato 2 anche nel 2007 è stato pari a **0,99**.

Box - Il Piano emergenza crisi idrica 2007 per far fronte alla siccità

Il 2007 è stato caratterizzato da scarse precipitazioni e temperature elevate, con una **notevole riduzione delle portate normalmente disponibili alle fonti di approvvigionamento idrico Acea**. Ad esempio, la portata delle sorgenti di Vallepietra, è passata dai 700 l/s del maggio 2006 ai 90 l/s del novembre 2007. Per tali ragioni, in primavera Acea ha elaborato il **Piano emergenza crisi idrica ATO 2 – Lazio centrale Roma** con un'attenta analisi dell'andamento delle disponibilità idriche e una prospettiva d'intervento a brevissimo termine; il Piano è stato in seguito aggiornato con il protrarsi delle condizioni di siccità anche nei mesi autunnali.

Per far fronte alle criticità emerse in numerosi comuni, Acea, diversamente dagli anni passati, non ha potuto sospendere il prelievo di acqua da destinare ad uso potabile dalla sorgente del Pertuso, ha dovuto mantenere attivo il prelievo dal lago di Bracciano (evitando in tal modo disservizi alle utenze di Roma e Fiumicino) ed ha riattivato da marzo e per tutto l'anno la captazione della sorgente di Acquoria. Infine, per risparmiare la risorsa prelevata dal lago di Bracciano e preservarla per l'uso potabile, si è deciso di utilizzare l'acqua del fiume Tevere, opportunamente trattata, destinandola ad usi non potabili e a tal fine si è potenziato l'impianto di trattamento di Grottarossa.

Particolarmente accurata è l'**attività di monitoraggio e controllo sulla qualità dell'acqua potabile** distribuita, che Acea svolge, tramite la società controllata Laboratori, ricavando i campioni da sottoporre ad analisi da diversi punti di prelievo (sorgenti e pozzi, impianti di adduzione, serbatoi e lungo le reti di distribuzione). Frequenza dei controlli e punti di prelievo sono stabiliti, comune per comune, tenendo in considerazione alcune variabili (popolazione servita, rete e infrastrutture esistenti, qualità dell'acqua distribuita ecc.) e le analisi vengono ripetute più spesso laddove si rilevano problemi di potabilità. In ogni caso sia i **punti di prelievo** che la **frequenza dei controlli svolti da Acea** sono superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lgs. n. 31/2001).

I **controlli analitici** effettuati nel corso del 2007 sull'acqua potabile, nell'ATO 2 – Lazio centrale, sono stati **oltre 355.000** (vedi anche Sezione e Bilancio Ambientale).

Molte **fonti locali** dei comuni ricadenti nell'**area dei Castelli Romani, di natura vulcanica**, e alcune fonti dei comuni ubicati nell'area nord ovest dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale **sono caratterizzate dalla presenza di alcuni parametri** (fluoro, arsenico, vanadio) in **concentrazioni eccessive** rispetto a quanto previsto nel D. Lgs. n. 31/2001 sulla qualità dell'acqua. In proposito **Acea sta sviluppando particolari processi e tecnologie di trattamento delle acque destinate al consumo umano** e, dopo aver completato una fase sperimentale in un

¹⁰¹ Il parametro INTER, relativo alle interruzioni, è legato alla continuità del servizio idrico e viene calcolato in base al numero di episodi di interruzione del flusso idrico, al numero di utenze interessate dall'interruzione, al numero totale delle utenze dell'ATO e alla durata di ciascuna interruzione.

impianto pilota, sono stati messi in esercizio impianti di trattamento in scala reale per la **rimozione di arsenico e fluoruri**.

L'acqua potabile distribuita nella rete storica Acea (Roma e Fiumicino) è invece di **qualità eccellente**: per i **parametri chimico fisici** non sono mai stati rilevati, nel corso dell'anno, valori non conformi. Circa la **qualità microbiologica** sono stati effettuati 3.531 controlli batteriologici lungo la rete di distribuzione, 81 dei quali hanno rivelato non conformità¹⁰²; in base a questo tipo di controlli viene calcolato l'**indice di potabilità** (n. controlli non conformi/n. totale controlli) **che attesta l'ottima qualità, anche batteriologica, dell'acqua distribuita a Roma**.

Per sottolineare il valore e il livello qualitativo della risorsa idrica distribuita, Acea ha intrapreso diverse iniziative, tra le quali una campa-

gna d'informazione rivolta a tutti i cittadini che ha previsto la diffusione della "**Carta d'identità dell'acqua**" (vedi box dedicato nel paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

L'acqua da bere a Roma è erogata anche dalle circa **2.500 fontanelle di acqua potabile** in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa"), a disposizione di cittadini e visitatori. Acea provvede anche, nei comuni di Roma e Fiumicino, all'approvvigionamento idrico mediante autobotti di aree disagiate (come i campi nomadi) o sprovviste di rete idrica; si occupa dei **servizi idrici accessori** presenti in città (impianti di innaffiamento, idranti antincendio) e svolge gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria per le **423 fontane artistiche e monumentali**, importante patrimonio artistico romano.

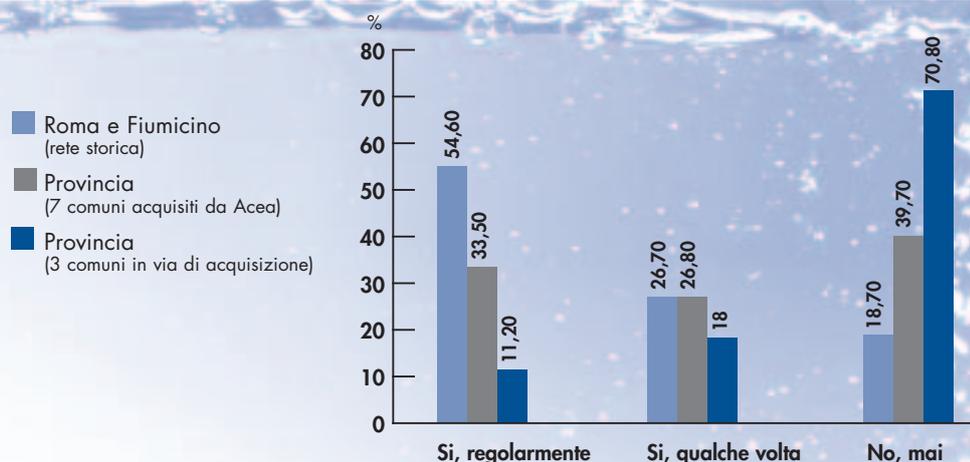
Box - Ancora pochi si fidano dell'acqua del rubinetto: i risultati dell'indagine Acea

Nell'ambito delle indagini di customer satisfaction Acea 2007, relative al servizio idrico¹⁰³, sono stati intervistati residenti a Roma e Fiumicino e in provincia (in comuni presi di recente in gestione o non ancora acquisiti)¹⁰⁴. Il questionario ha previsto anche una **domanda sull'abitudine a bere l'acqua del rubinetto** ed è risultata evidente la scarsa propensione dei cittadini in tal senso: a Roma si sfiora appena il 55% e la situazione peggiora in provincia, nei comuni già acquisiti, per raggiungere livelli ancora più bassi nei comuni non ancora in gestione, dove la percentuale di intervistati che dichiara di bere regolarmente l'acqua del rubinetto scende all'11%.

Tale risultato, per certi versi sorprendente a Roma e Fiumicino dove l'acqua è notoriamente di ottima qualità, dimostra come tra i clienti, soprattutto nei comuni che Acea ha acquisito di recente, l'acqua del rubinetto sia considerata un bene da usare con piena fiducia solo per scopi diversi dall'alimentazione umana.

Questo comportamento, irrazionale sotto il profilo economico e ingiustificato dal punto di vista sanitario, indica forse anche un difetto di comunicazione tra impresa e clienti che Acea sta cercando di colmare con iniziative mirate.

Grafico n. 33 – BEVE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



¹⁰² I punti di prelievo per i controlli batteriologici lungo la rete sono rappresentati dalle fontanelle pubbliche e, talvolta, la non conformità rilevata (per quanto già molto contenuta) è da ricondurre proprio alla singola fontanella e non alla rete.

¹⁰³ Per i risultati della customer satisfaction si rinvia al paragrafo *Qualità percepita*.

¹⁰⁴ Il campione di intervistati era composto da 1.392 residenti a Roma e Fiumicino, 710 residenti in 7 comuni della provincia di Roma di recente gestione Acea e 304 residenti in 3 comuni della provincia di Roma non ancora gestiti. I 7 comuni già gestiti in provincia presso i quali si è svolta l'indagine rappresentano circa il 24% del totale abitanti dei 74 comuni acquisiti in gestione al 31/12/2007, Roma esclusa.

«In Italia il consumo di acqua minerale è superiore a qualsiasi altro paese europeo e la sfiducia nella qualità dell'acqua del rubinetto è palpabile sia al nord sia al sud». Così si legge nel sito web di Altroconsumo, una tra le principali associazioni di consumatori, che nel 2007 ha avviato un progetto con la Regione Lazio sulla qualità dell'acqua potabile. Sono stati prelevati campioni di acqua potabile a Roma, Sezze (Latina), Viterbo, Frosinone, Rieti e Civitavecchia, nel novembre 2007, da fontanelle pubbliche e dai rubinetti di alcune abitazioni private, e inviati in un laboratorio d'analisi specializzato.

Le indagini si sono concentrate sui parametri di qualità dell'acqua più significativi dando buoni risultati: l'acqua di migliore qualità per caratteristiche e assenza di sostanze indesiderate è risultata quella prelevata a Rieti, seguita dall'acqua di Roma e di Frosinone.

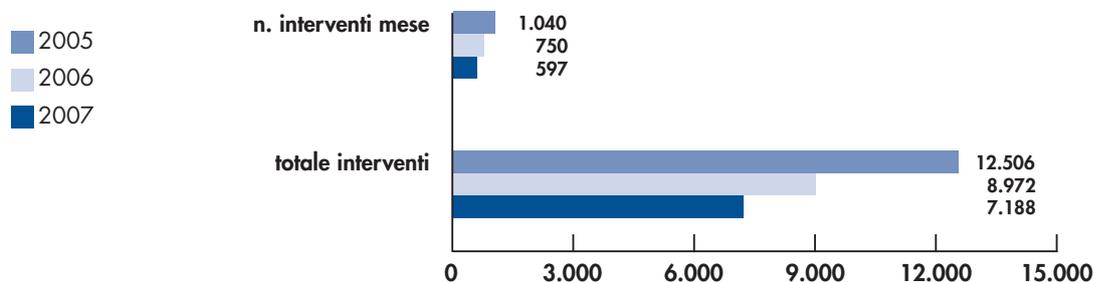
Migliorabili le acque di Civitavecchia, Sezze (Latina) e Viterbo dove è stato rilevato arsenico, presente in modo naturale nel terreno di quelle zone (sebbene solo a Viterbo sia risultato in concentrazione superiore ai limiti ammessi).

Acea cura anche la **gestione delle reti fognarie**, parte integrante del servizio idrico integrato. L'attività si amplia con il procedere della gestione del SII nei comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale e l'estensione della rete è passata tra il 2003 e il 2007 da circa 3.500 km a circa 5.600 km; aumenta, di conseguenza, la necessità di interventi di manutenzione, bonifica e riparazione delle reti fognarie (39% in più tra il 2006 e il 2007), con una media raggiunta nel 2007 di 1.040 interventi al mese¹⁰⁵ in tutto il territorio gestito dell'ATO 2 (vedi grafico n. 34).

Sono proseguite nel 2007 le attività, progettate in collaborazione con Istituti di ricerca universi-

tari, per il **miglioramento del sistema drenante urbano**, con l'installazione di 32 strumenti di monitoraggio del livello interno al sistema di adduzione delle acque reflue ai depuratori, collegati in telecontrollo alla Sala Operativa Ambientale. Nell'**area di osservazione** è incluso **l'intero bacino idrografico del fiume Tevere**: una centralina analitica, progettata e installata a Grottarossa a metà 2006 e rimasta in funzione tutto il 2007, controlla la qualità delle acque del fiume e trasmette in tempo reale i dati analizzati alla Sala Operativa Ambientale; ad essa si sono aggiunte altre 3 centraline di monitoraggio della qualità dell'acqua del fiume Aniene, già installate e in fase di collaudo.

Grafico n. 34 – INTERVENTI TOTALI E INTERVENTI/MESE SULLE RETI FOGNARIE NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE (2005-2007)



Customer care

In Acea SpA l'Unità di **Presidio Customer Care** garantisce una **visione integrata a livello di Gruppo sull'andamento della relazione con la clientela**. Tale Unità monitora e analizza i dati e le informazioni circa la gestione dei canali di contatto con i clienti, **presidiati direttamente dalle principali società operative**. I risultati del

monitoraggio sono oggetto di regolare reporting per il Vertice di Acea e base di discussione per incontri tra i responsabili dei canali di contatto delle varie società.

I clienti dispongono di diversi canali di contatto, telefonici e non. Acea mette a disposizione del

¹⁰⁵ Questa mole di interventi include tutte le chiamate ricevute, che vengono registrate dalla Sala Operativa Ambientale e in base alle quali Acea apre un "reclamo" e ne segue l'iter sino alla chiusura, sia che tali chiamate abbiano comportato l'esecuzione di un intervento manutentivo, sia che siano risultate, dopo sopralluogo, "a vuoto". Epurati da tutte le chiamate "a vuoto" il numero complessivo di interventi di riparazione e manutenzione effettuati sulle reti fognarie dell'ATO 2 - Lazio centrale (Roma inclusa) sono stati nel 2007 8.230 anziché 12.506.

pubblico il numero telefonico del **centralino**, che collega con gli uffici del Gruppo, e il **sito internet** (www.aceaspa.it). Le società operative nei servizi idrici ed elettrici curano i **numeri verdi commerciali** e di **segnalazione guasti**, lo **sportello**, i **siti web aziendali** e i **reclami scritti** (che pervengono via lettera, mail, fax).

Per la migliore funzionalità dei **call center** è affidata all'esterno la gestione del sovraccarico (i cosiddetti "picchi di chiamate"). Tutti gli operatori telefonici, sia il personale dipendente sia gli addetti della società esterna, hanno accesso a una **guida operativa on-line nella quale sono**

schematizzate le procedure per rispondere alle richieste del cliente; inoltre Acea organizza briefing periodici con gli operatori telefonici, per informarli delle azioni di miglioramento intraprese e dare riscontro ad eventuali problematiche rilevate.

Il traffico telefonico complessivamente ricevuto dai **numeri verdi Acea** nel corso del 2007 è stato di circa **2,6 milioni di chiamate**. Sia i volumi di chiamate ricevute, pur in crescita rispetto al 2006, sia la loro distribuzione percentuale tra i numeri verdi presentano un andamento simile a quello dello scorso anno (vedi grafici nn. 35 e 36).

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 commerciale elettrico clienti mercato libero: 800.130.334
- ▶ 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

(*) da gennaio 2008 il numero a disposizione per i guasti elettrici coincide con quello per l'illuminazione pubblica: 800.130.336.

NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003).

Grafico n. 35 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2006-2007)

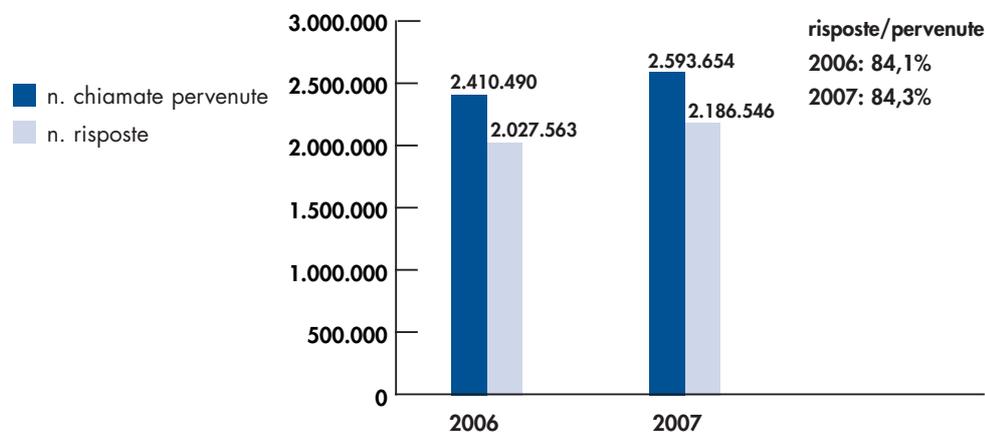
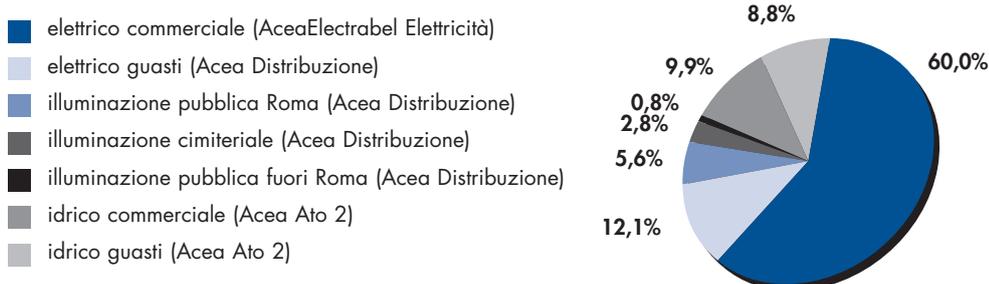


Grafico n. 36 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA 2007



Il numero verde commerciale del settore elettrico ha ricevuto il 60% delle telefonate (oltre 200.000 chiamate in più rispetto al 2006) e ciò rispecchia anche il completamento della liberalizzazione del mercato e le conseguenti maggiori richieste di natura commerciale da parte dei clienti (vedi tabella n. 49).

Per il **numero verde commerciale elettrico** il servizio di risposta è articolato su due livelli: il primo accoglie il cliente e risponde alla maggior parte delle questioni, trasferendo la chiamata al secondo livello solo per le operazioni più complesse. Nel 2007 è stato introdotto un **nuovo sistema di customer relationship management (CRM)**, vale a dire un software in grado di gestire in maniera più completa e adeguata le informazioni sui clienti e sono stati somministrati corsi di formazione agli operatori. E' inoltre da tenere presente che l'Autorità per l'energia

elettrica e il gas ha emanato la Direttiva n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori, con decorrenza 1° gennaio 2008, e AceaElectrabel Elettricità si sta conseguentemente dotando di una nuova piattaforma tecnologica in grado, tra l'altro, di rilevare gli indicatori di performance secondo le modalità richieste.

Anche per il **servizio telefonico commerciale del settore idrico**, i cui volumi di chiamate aumentano (circa 50.000 chiamate in più rispetto al 2006), la società Acea Ato 2 ha **avviato l'introduzione di un sistema di CRM**, con relativi corsi di formazione, ed è in corso la riorganizzazione dell'intero settore commerciale con l'obiettivo di aumentare le potenzialità dei canali a distanza, snellire le procedure e velocizzare la soluzione delle richieste del cliente.

Tabella n. 49 – I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA 2007

| | elettrico commerciale (*) AceaElectrabel Elettricità | elettrico guasti Acea Distribuzione | illuminazione pubblica Roma (**) Acea Distribuzione | illuminazione cimiteriale Acea Distribuzione | illuminazione pubblica fuori Roma Acea | idrico commerciale Acea Ato 2 | idrico guasti Acea Ato 2 | totale |
|---|--|--|--|---|---|----------------------------------|-----------------------------|-----------|
| distribuzione % | | | | | | | | |
| telefonate ricevute | 60,0% | 12,1% | 5,6% | 2,8% | 0,8% | 9,9% | 8,8% | 100,0% |
| n. totale chiamate pervenute | 1.556.868 | 313.358 | 145.604 | 73.142 | 21.185 | 256.112 | 227.385 | 2.593.654 |
| n. totale chiamate risposte | 1.289.270 | 286.180 ^(*) | 129.206 | 61.055 | 19.049 | 207.774 | 194.012 ^(*) | 2.186.546 |
| % risposte su pervenute | 82,8% | 91,3% | 88,7% | 83,5% | 89,9% | 81,1% | 85,3% | 84,3% |
| tempi medi di attesa prima della risposta (secondi) | 208 | 117 | 84 | 132 | 15 | 172 | 141 | - |
| tempi medi di conversazione (secondi) | 207 | 113 | 92 | 209 | 77 | 114 | 125 | - |

(*) i dati comprendono anche le chiamate del servizio teleriscaldamento gestito da AceaElectrabel Produzione che impattano sul totale per meno dell'1%.

(**) escluso novembre nel quale si sono concentrate criticità (problemi tecnici dei sistemi, concentrazione dell'attività di recupero crediti e riorganizzazione dell'outsourcer) che hanno reso i dati registrati scarsamente significativi.

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

I numeri verdi di segnalazione guasti per i servizi idrico ed elettrico **operano in stretta relazione con le sale operative**, in tal modo è possibile attivare direttamente gli interventi per ripristinare la funzionalità dei servizi e fornire al cliente indicazioni precise sullo stato del disservizio e i tempi di ripristino. Nel corso del 2007 si è stabilito di **unificare i numeri verdi per le segnalazioni di guasti elettrici relativi alla rete privata e all'illuminazione pubblica**. La costituzione di un unico call center ha dato luogo a interventi di formazione rivolti al personale e ha

portato al miglioramento della struttura dell'albero fonico (il risponditore automatico).

Tra i canali di contatto continua a crescere d'importanza il **sito web**, i cui fruitori aumentano, inclusi coloro che **svolgono operazioni on line**: gli accessi registrati nel sito di AceaElectrabel Elettricità (www.aceaelectrabel.it), dedicato ai clienti del servizio elettrico e completamente rinnovato lo scorso anno, sono stati oltre 38.000 (il 18% in più rispetto al 2006).

Nel corso dell'anno sono proseguiti i lavori per

la predisposizione del sito internet di Acea Ato 2 (www.aceaato2.it), dedicato ai clienti del servizio idrico integrato di Roma e provincia, la cui attivazione è prevista nel 2008.

Il sito web di Acea (www.aceaspa.it) – descritto più avanti, nel paragrafo *Comunicazione* – ha anche un'area clienti, sezione "chiedi pure", che mette in collegamento i clienti dei servizi elettrico e idrico con i siti web delle rispettive società¹⁰⁶.

Gli sportelli "fisici" sono aperti presso la sede centrale romana¹⁰⁷ di Acea e, per i servizi idrici, anche presso altri siti. Nella sede centrale il salone del pubblico dispone di un'isola di facilitatori (facility desk) per i clienti del servizio

elettrico, che rappresentano la maggioranza degli afflussi (vedi tabella n. 50): questo spazio di prima accoglienza aiuta i clienti ad eseguire le operazioni di rapida soluzione (rettifica letture dei contatori, emissione duplicati fatture, ecc.) tramite i telefoni collegati ai call center o con l'assistenza del personale dedicato, e indirizza agli sportelli solo per le operazioni più complesse. Per il servizio idrico gli amministratori di condominio possono fissare un appuntamento presso lo sportello della sede centrale e aumentano gli sportelli a disposizione dei clienti presso le sedi comunali, mano a mano che cresce il numero di comuni gestiti nel Lazio: nel 2007 gli sportelli idrici attivi sono stati 27 (7 in più rispetto allo scorso anno).

Tabella n. 50 – SPORTELLI SEDE CENTRALE: PERFORMANCE 2006-2007

| | servizio elettrico AceaElectrabel Elettricità | | servizio idrico Acea Ato 2(*) | |
|--------------------------------|---|----------------|-------------------------------|---------------|
| | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 |
| biglietti emessi | 110.439 | 120.338 | 44.058 | 36.421 |
| clienti serviti | 94.269 | 112.999 | 39.489 | 35.219 |
| livello di servizio | 100% | 94% | 90% | 97% |
| tempo medio di attesa (min.) | 63 | 42 | 27 | 44 |
| tempo medio di servizio (min.) | 11 | 10 | 12 | 15 |

(*) nell'ultimo trimestre 2007, a causa dell'eccezionale numero di accessi allo sportello idrico – legati in particolare all'attività di recupero crediti messa in atto dalla società –, 1.851 clienti sono stati serviti "fuori sistema", non sono cioè considerati nella statistica riportata in tabella.

I reclami scritti (via fax, mail o lettera) vengono gestiti dalle società operative che hanno implementato apposite procedure per la gestione informatizzata dell'intero iter delle pratiche: dalla segnalazione del cliente alla sua soluzione. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas indica i parametri relativi alla "risposta ai reclami scritti" per il servizio elettrico tra i livelli generali di qualità commerciale del servizio, distinguendo le risposte ai reclami per le attività di vendita, distribuzione e misura (vedi paragrafo *La qualità erogata*, tabella n. 39). Acea nel 2007 non ha rispettato i parametri indicati dall'Autorità per la sola risposta ai reclami relativi alle attività di vendita mentre ha avuto performance pienamente soddisfacenti per le attività di misura e distribuzione. Per la gestione dei reclami scritti pervenuti al servizio di illuminazione pubblica, curata da Acea Distribuzione, si conferma il trend di miglioramento del prece-

dente biennio sia riguardo la contrazione del numero di reclami: 1.141 nel 2007 (-22% rispetto al 2006 e -51% rispetto al 2005), sia nell'incremento delle risposte fornite: 1.112 (il 97,5% del totale), il 95% delle quali entro i 30 giorni (il 10% in più rispetto al 2006). Acea Ato 2, per il servizio idrico, ha ricevuto dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) complessivamente 3.711 reclami/ricieste (il 62% in più rispetto al 2006), di questi 1.921 sono stati evasi e, nel 95% dei casi, soddisfatti.

Tra gli elementi che contribuiscono a migliorare la gestione dei rapporti commerciali con i clienti – grazie alle numerose operazioni che si possono compiere in telegestione – va ricordata la progressiva installazione dei contatori digitali per il servizio di fornitura di energia elettrica: con le nuove installazioni del 2007 Acea conta oltre 880 mila contatori attivi.

¹⁰⁶ Per tutto il 2007, prima dell'attivazione del sito web di Acea Ato 2, il sito web di Acea SpA metteva a disposizione dei clienti del servizio idrico informazioni e modulistica.

¹⁰⁷ A Piazzale Ostiense, 2. Per il servizio elettrico è attivo anche uno sportello a Ostia Lido, in via Rutilio Namaziano, 24.

Anche la **bolletta di fatturazione** rappresenta un "canale di contatto" verso il cliente, poiché oltre a fornirgli i dati relativi al contratto, ai consumi e ai termini del pagamento, lo informano – nello spazio "messaggi al cliente" – su modalità di pagamento, possibilità di rateizzazione, comu-

nicazione dell'autolettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite agli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

Box - La conciliazione camerale per il servizio elettrico e il contenzioso con i clienti

In Acea, per ogni controversia che riguardi la fornitura del servizio elettrico ai clienti, che non sia oggetto di specifica regolazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è possibile dal 2006 **percorrere la via conciliativa**. Tale procedura, la cui conduzione è affidata alla Camera Arbitrale, organismo della Camera di commercio di Roma, permette di giungere alla risoluzione di vertenze che possono nascere tra cliente e azienda in maniera più rapida, semplice ed economica rispetto alle ordinarie vie legali. Nel 2007, il primo anno di compiuta applicazione di questo strumento, sono state avanzate ad Acea-Electrabel Elettricità **10 domande di conciliazione**. L'azienda ha accolto **3 di queste istanze** (presentate a seguito di distacchi per morosità) giungendo alla composizione delle relative vicende, evitando l'apertura di procedimenti legali e ottenendo la soddisfazione di entrambe le parti.

Il **contenzioso legale** promosso dai clienti avverso il Gruppo Acea è in genere relativo a contestazioni circa le modalità di svolgimento di alcune fasi del rapporto di erogazione dei servizi (attivazione, svolgimento o conclusione).

A oggi, il volume economico totale delle **domande di risarcimento** presentate ammonta a circa **1,5 milioni di euro**; resta naturalmente da dimostrare in sede di giudizio, per ciascun caso, l'effettiva responsabilità imputata all'azienda. Le controversie legate ai temi dell'inquinamento elettromagnetico a seguito di dismissione di cabine elettriche situate negli stabili, grazie alle politiche di controllo e schermatura delle emissioni già implementate da Acea in ossequio al principio di precauzione, sono state azzerate: non è stato registrato alcun caso di contenzioso negli ultimi due anni.

Comunicazione, eventi e solidarietà

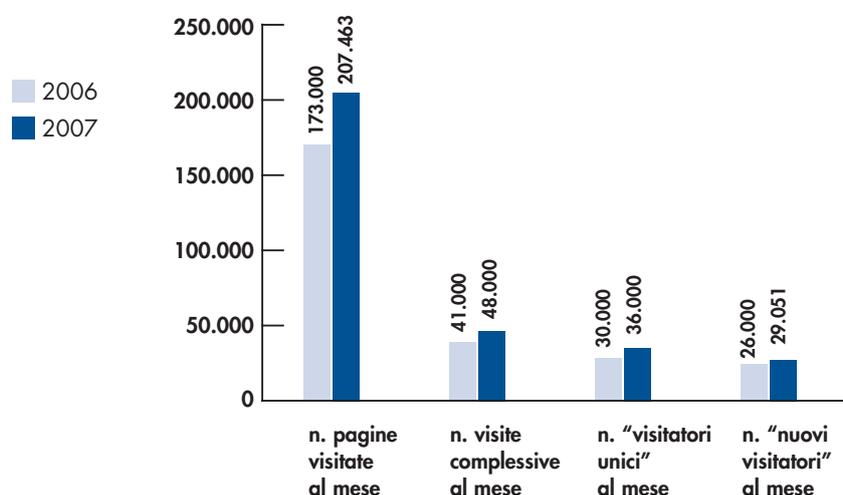
Comunicazione

www.aceaspa.it è il **sito internet aziendale** pensato per soddisfare le esigenze informative specifiche dei diversi stakeholder, vale a dire tutti gli interessati al mondo Acea, ai quali l'azienda offre comunicazioni «chiare e semplici», «conformi alla normativa vigente», in linea con quanto dichiarato nel *Codice Etico*.

Attraverso il sito è possibile conoscere la struttura del Gruppo, le regole e i valori a cui l'azienda si ispira, le posizioni assunte e le iniziative

intraprese su tematiche di rilievo come l'ambiente, la qualità e la sicurezza. Gli **accessi al sito internet** sono **in aumento** (vedi grafico n. 37) e attestano la crescita di interesse dei "navigatori". Nel 2007 le pagine visitate in media ogni mese crescono del 19%; la media mensile delle visite complessive al sito è di 48.000 (+17% rispetto al 2006); i visitatori che almeno una volta hanno frequentato il sito ("visitatori unici") e i "nuovi visitatori" sono cresciuti rispettivamente del 22% e del 12% rispetto alle medie mensili del 2006.

Grafico n. 37 – I PRINCIPALI INDICATORI SULL'ACCESSO AL SITO INTERNET ACEA (medie mensili 2006-2007)



L'**ufficio stampa** Acea gestisce le relazioni con i diversi organi di stampa, **realizza** e mette a disposizione dei colleghi nell'intranet aziendale **la rassegna stampa quotidiana, risponde alle segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo Acea, in collaborazione con le società operative competenti. Le segnalazioni pervengono all'ufficio stampa Acea tramite mail, fax, contatti telefonici diretti o attraverso rubriche pubblicate sui maggiori quotidiani e vengono gestite in modo da assicurare agli interessati tempi di risposta rapidi e informazioni esaustive.

Nel 2007, in linea con lo scorso anno, particolare rilievo hanno avuto le attività di **comunicazione in merito al risparmio idrico ed energetico**. Oltre a tenere sempre aggiornato il portale internet www.ambientandoci.it, incentrato sulle tematiche ambientali e destinato ai ragazzi,

Acea ha svolto attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica su questi temi, e in particolare dei più giovani, diffondendo materiali informativi e "kit energia" (lampade fluorescenti compatte a basso consumo e regolatori del flusso idrico) **presso scuole medie inferiori e superiori** a Roma e in provincia, a Napoli, a Terni, Perugia, Tivoli, Magione, Corciano e in provincia de L'Aquila.

Analoghe iniziative verso i cittadini sono state intraprese da Acea – su impulso della società Acea Reti e Servizi Energetici che presidia il tema del risparmio energetico – **anche in collaborazione con altre imprese**, per esempio con ASM di Voghera, per la distribuzione di 100.000 "kit energia" in 30 Comuni dell'Oltrepò o ancora con Sienergia per la distribuzione di 140.000 "kit energia" in 22 Comuni umbri.

Box - Ad Acea il 28° Premio Internazionale Fontane di Roma

«La promozione, di alto valore sociale, civile e culturale della campagna sull'utilizzo più appropriato dell'acqua quale bene primario: campagna che mira sia al risparmio idrico che a un più contenuto uso dell'acqua per evitare sprechi, costi, dispersione delle risorse idriche»: è questa la motivazione con la quale la giuria, presieduta dal Presidente

dei Cronisti Romani, ha deciso all'unanimità di conferire ad Acea il 28° Premio Internazionale Fontane di Roma. La campagna Acea, incentrata sul valore della risorsa idrica, ha già ricevuto altri prestigiosi riconoscimenti, tra i quali il premio di categoria Press & Outlook Key Award.

Per ribadire l'importanza del **risparmio idrico** e del **corretto uso dell'acqua**, Acea, oltre ad aver realizzato una premiata **campagna di comunicazione** sul tema, ha contribuito alla realizzazione di alcuni **eventi a forte risonanza pubblica**, tra i quali si segnalano: un ciclo di **conferenze sceniche sullo stato dell'acqua** tenute a Roma (tra giugno e novembre) da Mario Tozzi, geologo, ricercatore del Consiglio Nazionale delle Ricerche e conduttore televisivo di una nota trasmissione di interesse ambientale ("Gaia, il pianeta che vive", diffusa su rete nazionale) e la **chiusura** per alcune ore **del flusso idrico di 13 fontane monumentali** romane avviata simbolicamente dal Ministro per l'Ambiente, in presenza dell'Assessore all'Ambiente del Comune di Roma e dell'Amministratore Delegato di Acea, in occasione della giornata mondiale della desertificazione e della siccità.

Infine, Acea ha voluto contribuire alla consapevolezza dei cittadini circa l'ottimo livello qualitativo dell'acqua potabile distribuita, lanciando nel 2007 un'articolata **campagna su "la Carta d'identità dell'acqua"** (vedi box dedicato).



Una "Carta d'identità" per l'acqua di Roma. E' l'iniziativa lanciata nell'aprile 2007 da Acea e dalle società del Gruppo Acea Ato 2 e LaboratorioRI per certificare la qualità, l'assoluta sicurezza igienica e la gradevolezza dell'acqua che esce dai rubinetti delle case dei cittadini della Capitale. Il "documento", che ha le stesse dimensioni e la stessa grafica di un documento d'identità, contiene i parametri chimici medi dell'acqua di Roma e i valori previsti dal Decreto Legislativo n. 31 del 2001, entrato in vigore nel 2003, sulle acque destinate al consumo umano. Al Sindaco di Roma, in presenza di Presidente e Amministratore Delegato di Acea SpA e dei vertici delle società Acea Ato 2 e LaboratorioRI, è stata consegnata la carta n. 1 e, nel corso di una conferenza stampa, è stato descritto quanto fa Acea ogni giorno per assicurare ai cittadini un servizio idrico adeguato.

Il giudizio di qualità dell'acqua garantito da LaboratorioRI, la società del Gruppo Acea, alla quale fanno capo le costanti attività di monitoraggio e analisi delle acque, evidenzia l'assenza di indici microbiologici, il discreto livello di mineralizzazione che determina la gradevolezza del sapore, la bassa concentrazione di nitrati, l'assenza pressoché totale di piombo, arsenico, cadmio, cromo e nichel.

La "Carta d'identità dell'acqua" esprime la volontà di Acea di comunicare in modo sempre più efficace ai clienti e ai cittadini il valore del-

l'acqua potabile distribuita. Il "documento" è stato poi distribuito a Roma in oltre 400.000 copie in allegato ai principali quotidiani; è stato oggetto di una campagna di informazione diffusa tramite i bus circolanti in città; è stato presentato e distribuito da un stand Acea allestito in giugno per un'intera settimana nel centro commerciale Parco Leonardo, frequentato da diverse centinaia di cittadini al giorno e ha ricevuto il Premio Simpatia 2007 del Comune di Roma.



Inoltre, a seguito del completamento del processo di **liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica**, si sono svolte le prime **campagne di comunicazione delle offerte commerciali** proposte dalla società di vendita AceaElectrabel Elettricità. L'ufficio stampa ha reso poi note le numerose sponsorizzazioni di eventi culturali, sociali e sportivi che hanno la funzione di **consolidare il legame di Acea con il territorio romano**.

La **Festa dell'Energia**, evento organizzato dal Gruppo Acea per celebrare la nascita del mercato libero, è stata promossa e divulgata presso i più importanti media romani e nazionali (vedi oltre, in *Eventi e solidarietà*, il box dedicato).

Grazie alla disponibilità e alla professionalità del personale operativo, gli impianti Acea ricevono le visite di altri operatori del settore o di scolaresche, provenienti dal nostro e da altri paesi: nel corso del 2007 **hanno visitato gli impianti del Gruppo complessivamente 691 persone**.

Eventi e solidarietà

Acea **partecipa anche al benessere delle comunità locali**, ad esempio tramite la **sponsorizzazione di eventi** – culturali, sportivi, di interesse

ambientale o umanitario – e le **erogazioni liberali** a sostegno di iniziative di solidarietà (vedi, più avanti, i box che elencano alcuni eventi sostenuti dall'azienda). L'importo complessivamente destinato dal Gruppo Acea alla collettività nel 2007 è stato **superiore ai 3,5 milioni di euro**¹⁰⁸. Un'altra particolare forma di sponsorizzazione è definita **"tecnica"** e indica le occasioni in cui l'azienda mette a disposizione, a titolo gratuito, i propri servizi e l'intervento dei propri tecnici, provvedendo allo spegnimento delle lampade e fornendo energia e acqua in occasione di eventi. Le "sponsorizzazioni tecniche" 2007, il cui importo è stato di **circa 67.600 euro**, si svolgono soprattutto in occasione di **eventi sportivi** a vasta partecipazione della cittadinanza (quali la tradizionale Maratona della città di Roma, giunta alla XIII edizione) e di **manifestazioni di interesse culturale** (come concerti, rassegne cinematografiche) parte dei quali vengono realizzati durante l'**estate romana**, che anima la città, a beneficio di residenti e turisti, per circa tre mesi l'anno.

¹⁰⁸ Quanto illustrato nel presente capitolo non esaurisce l'importo complessivo di valore aggiunto distribuito alla collettività. Per i dettagli vedi, vedi Sezione Economica, capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Collettività.

Un grande evento, noto come la **Festa dell'energia**, è stato organizzato da Acea ed AceaElectrabel e dedicato a Roma e ai suoi abitanti. La sera del 21 luglio nel cuore della città, a Piazza del Popolo, oltre 100.000 persone hanno assistito all'evento. La Piazza è stata trasformata in un teatro a scena aperta e lo spettacolo si è svolto sfruttando lo straordinario scenario architettonico che circonda l'area, sviluppandosi da terra verso l'alto, sino alla terrazza del Pincio.

La **luce, l'acqua e il fuoco** sono stati gli elementi attorno ai quali si è espresso l'estro creativo del maestro Valerio Festi. 40 artisti si sono esibiti con danze e acrobazie su quattro palchi allestiti nella vasta area e il pubblico ha potuto godere degli effetti suggestivi di macchine sceniche eccezionali: grandi sfere lucenti, proiezioni su uno schermo d'acqua, mongolfiere luminose che hanno sorvolato la piazza al ritmo di musica.



Acea **sostiene** numerose **iniziative solidali** e ogni anno, in occasione delle festività, mette l'atrio della propria sede a disposizione di associazioni che organizzano vendite per la raccolta di fondi a sostegno di cause di rilievo sociale. In particolare, nel 2007 ha ospitato l'Associazione italiana sclerosi multipla, Romail onlus, l'Associazione nazionale tumori Italia onlus, Telefono azzurro onlus ed altre associazioni attive nel sociale. Inoltre, importanti **progetti di natura umanitaria** vengono realizzati, ormai da alcuni anni, dal **Comitato pro Africa**¹⁰⁹, **su proposta dei dipendenti Acea**, in collaborazione con organizzazioni umanitarie esterne all'azienda, con l'obiettivo di aiutare le popolazioni africane. Ogni anno i progetti presentati dal personale aziendale vengono valutati dal Comitato che seleziona quelli da realizzare nel corso dell'anno, assicurando piena trasparenza e possibilità di verifica sulla gestione dei fondi e sull'attuazione dei progetti. A fine anno, in presenza dei vertici aziendali, nell'ambito di una riunione aperta a tutti i dipendenti, vengono fornite informazioni sui progetti realizzati e sulle prospettive future (vedi box).



¹⁰⁹ Il Comitato pro Africa di Acea è formato da rappresentanti dei dipendenti (inclusi il Presidente e l'Amministratore Delegato), del Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e dell'Associazione "Medaglie d'oro" (vedi anche capitolo Personale).

Box - Le attività 2007 del Comitato pro Africa Acea

Al principio del 2007 il **Comitato pro Africa** ha approvato il finanziamento di **8 progetti**, che è stato possibile sostenere e realizzare nel corso dell'anno grazie ai proventi derivanti dalla vendita dei calendari (appositamente realizzati in Acea) e grazie al contributo economico volontario di dipendenti e pensionati, integrato da una somma di denaro devoluta dall'azienda.

In totale, nel corso dell'anno sono stati reperiti circa **158.000 euro**, destinati in parte al completamento degli interventi avviati nel 2006 e in parte alle nuove iniziative. I **progetti 2007** hanno riguardato:

- la realizzazione di un impianto elettrico per il nuovo **laboratorio di biologia molecolare** e di un nuovo **centro di prevenzione dell'AIDS** a Iringa in Tanzania;
- la costruzione di **quattro pozzi d'acqua potabile** in Etiopia;

- la realizzazione di una **condotta idrica** per trasportare l'acqua dal pozzo a un nuovo serbatoio a Njaila in Algeria;
- la costruzione di un **impianto di irrigazione** presso il villaggio Luan-shya in Zambia;
- il **miglioramento delle condizioni igieniche** del villaggio di lebbrosi Chibote (Zambia) attraverso la **costruzione di latrine**;
- la costruzione di un **pozzo per l'acqua potabile** nella città di Ndola (Zambia);
- la costruzione di **quattro pozzi per l'approvvigionamento di acqua potabile** presso i villaggi di Nohoungo, Donsin, Rapadama e Mogtego in Burkina Faso;
- la realizzazione di un **impianto elettrico nel padiglione di radiologia** dell'Ospedale di Kenge in Congo.

Le principali manifestazioni sostenute da Acea nel corso del 2007, nelle diverse modalità ricordate – sponsorizzazioni, tecniche e non, e contributi liberali – sono indicate nei box seguenti,

che le presentano suddivise a seconda della finalità, precisando il tipo di partecipazione dell'azienda.

Box - 2007: Acea per i ragazzi e l'ambiente

- sponsor del concorso internazionale 2007 **Global Junior Challenge** (Consorzio Gioventù digitale) - patrocinato dal Presidente della Repubblica, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie;
- sponsor di un tour di **6 "conferenze sceniche"** su **Lo stato dell'acqua** dedicate alla situazione dell'acqua nel mondo e nel Lazio, promosse in occasione della campagna Acea per la sensibilizzazione al risparmio idrico. Le iniziative, svolte a Roma e in Provincia, hanno coinvolto cittadini e scolaresche;
- Acea, insieme con l'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma, ha promosso l'iniziativa di formazione rivolta a

ragazzi e insegnanti di scuole primarie e secondarie dal titolo **Roma - Regina Aquarum**, sul rapporto peculiare tra Roma e la risorsa idrica. L'iniziativa si è svolta nell'arco dell'anno scolastico 2007/2008 e ha coinvolto circa 1.000 studenti;

- main sponsor dell'iniziativa **Aquae, le vie dell'essenza**, realizzata a Ostia con manifestazioni dedicate, per circa 20 giorni, al tema del risparmio idrico e alla tutela delle acque;
- contributo all'iniziativa **La città in tasca 2007**, giochi, laboratori, letture e spettacoli dedicati ai bambini e ragazzi di Roma (Arciragazzi Comitato di Roma onlus).

Box - 2007: Acea per la cultura e per lo sport

- Acea ha organizzato la **"Festa dell'energia", Luce, acqua e fuoco danzano insieme**, a Roma in Piazza del Popolo (vedi box dedicato);
- main sponsor della mostra su **Albrecht Dürer e l'Italia** allestita a Roma presso le Scuderie del Quirinale (Azienda Speciale Palaexpò);
- sponsor della mostra su **Annibale Carracci** allestita a Roma presso il Chiostro del Bramante (DART srl);
- sponsor della mostra **Fellini Oniricon** allestita a Roma presso l'Auditorium Parco della Musica (Fondazione Cinema per Roma);
- sponsor della mostra **Trash People** di H.A. Schult allestita a Roma, in Piazza del Popolo (Next SpA);
- sponsor di altre mostre, premi, manifestazioni, concerti (tra questi la mostra fotografica **Flash of Dance**, allestita al Teatro dell'Opera di Roma, la **XIII edizione del premio Enrico Maria Salerno**, il **Concerto del 1° maggio** e la manifestazione **Gli angeli sopra Roma**, per l'incontro di culture diverse, la manifestazione lirica **Operaoggi 2007**);

- sponsor tecnico di numerose iniziative organizzate nell'ambito dell'**Estate romana 2007** (tra queste: **Cinema fuori e cose che capitano**, **Cinema e poeti dal mondo**, **i Concerti per Roma capitale**, **Musica senza frontiere**, **Cineporto**, **Cinecittà: un quartiere per il Cinema**);
- sponsor delle tradizionali manifestazioni sportive romane a forte partecipazione dei cittadini: la XIII edizione **Maratona città di Roma** (Atielle srl), la XXXIII **Maratonina Roma-Ostia** (Gruppo sportivo bancari romani) e la III edizione **Corriroma** (Atielle srl);
- main sponsor del **Torneo Volley Scuola – XIV Trofeo Acea**, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori, (Fipav Lazio);
- sponsor partita di basket Italia-Grecia (Comitato NBA);
- contributo per il **62° Gran Premio della Liberazione**, corsa ciclistica (Velo Club Primavera ciclistica).

Box - 2007: Acea per la solidarietà

- contributo per l'attività di **ricerca in oftalmologia** (Fondazione G.B. Bietti, onlus);
- contributo per la realizzazione del convegno *The Future of Science* (Fondazione Umberto Veronesi, per la promozione della ricerca scientifica);
- contributo per la campagna *Nastro Rosa* per l'attività di **ricerca contro i tumori** (Lega Italiana per la lotta contro i tumori);
- contributo (seconda tranche) per la realizzazione di una **residenza per persone affette dalla sindrome di down** (Fondazione Handicap Dopo di noi, onlus);
- contributo per le **iniziative 2007 per l'Etiopia** (Fondazione internazionale Don Luigi Di Liegro, impegnata in cooperazione e volontariato, onlus);
- sponsor del V Galà annuale di solidarietà i cui proventi finanziano progetti per la prevenzione della diffusione del virus dell'Hiv e contributo, tramite un acquisto (Anlaid onlus – sezione Lazio). L'associazione ha conferito ad Acea una targa in riconoscenza;
- sponsor per l'acquisto di macchinari per lavanderia per una struttura che ospita ragazzi disabili (AVAD - Associazione volontari assistenza disabili, onlus);
- contributo alla realizzazione di uno spettacolo di beneficenza, per finanziare la ricerca (Fondazione per la Ricerca sulla Fibrosi Cistica onlus);
- contributo per un **progetto di musicoterapia per soggetti disabili** (Associazione Il sogno);
- contributo al XV Trofeo regionale di golf, *Una gara per la vita* (Romail onlus, l'Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma);
- contributo per *Butterfly rosa*, attività sportiva, riabilitativa per le donne operate di tumore al seno (ANDOS, Associazione nazionale donne operate al seno, onlus);
- contributo tramite l'acquisto di candele (SOS Il Telefono Azzurro onlus).

Come ogni anno Acea ha rinnovato la propria disponibilità **verso i Comuni del territorio laziale e altri Comuni nei quali opera**, contribuendo

alla realizzazione di eventi culturali e sportivi (vedi box per gli eventi principali).

Box - 2007: Acea per i Comuni del Lazio...

- contributo per le manifestazioni estive (Comuni di Ariccia, Poggio Mirteto, Palestrina, Casaprota, Al lumiere, Salisano, Tolfa, Marino e Frasasso sabino);
- contributo per la *Giornata dell'acqua* (Comune di Castel Sant'Angelo);
- contributo per *Rieti Danza Festival* (Comune di Rieti);
- contributo per *l'Infiorata 2007* (Comune di Genzano);
- contributo per il *Festival delle Ville Tuscolane* (Comune di Frascati);
- contributo per il *Festival del Corto* (Comune di Mompeo).

...e altri Comuni in cui sono attive società del Gruppo

- sponsor del balletto *Il lago dei cigni* nell'ambito delle manifestazioni estive – Teatro San Carlo (Comune di Napoli);
- sponsor manifestazioni del "giugno Pisano 2007" (Comune di Pisa);
- sponsor della rassegna d'arte per giovani autori italiani e stranieri *Lo spirito di Assisi: carte per la pace e per il dialogo* (Comune di Assisi);
- sponsor del concerto di Sonny Rollins, *Festival Umbria Jazz* (Comune di Perugia);
- sponsor della manifestazione *Narnia Fumetto* (Comune di Narni).



Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel capitolo si riferiscono, oltre che alla capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, pag. 9 – anche alle società Acea Ato 5, Marco Polo, Luce Napoli ed EALL per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti.

Le politiche degli acquisti

La Funzione Servizi e Tecnologie, in Acea SpA, definisce e implementa le **politiche di approvvigionamento di beni, servizi e lavori per tutto il Gruppo** garantendone il presidio unitario, nel rispetto del quadro normativo vigente¹¹¹.

I principi di riferimento per la politica degli acquisti sono:

- il ricorso alla **gara** come metodologia prevalente di individuazione del fornitore;
- la massima **trasparenza** e la **non discriminazione** nell'espletamento delle procedure di affidamento;
- l'istituzionalizzazione di **momenti di confronto con il mondo imprenditoriale**;
- la progressiva **introduzione di criteri ambientali e sociali** nella qualificazione delle imprese.

Il **Codice Etico degli Appalti**¹¹², adottato dal Gruppo nel 2003, definisce l'insieme dei valori

ai quali sia la stazione appaltante che le imprese che entrano in relazione con essa devono ispirare la propria condotta; tale *Codice*, infatti, **deve essere accettato dagli imprenditori che partecipano alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi** (per queste ultime limitatamente alle gare "sopra soglia").

Anche il **Codice Etico del Gruppo**¹¹³, adottato nel 2004, all'articolo 14 riprende il tema dei *Rapporti con i fornitori* ed enuncia i principi di trasparenza e integrità, la tutela degli aspetti etici nelle forniture, i criteri che presiedono alla scelta dei fornitori e gli obblighi e le regole comportamentali per il personale che cura gli approvvigionamenti. Alle imprese partecipanti alle procedure di affidamento, pertanto, **viene richiesta l'accettazione anche di questo codice valoriale** (vedi box).

Box - L'accettazione dei Codici valoriali Acea da parte delle imprese appaltatrici

Nel Regolamento della Qualificazione dei Lavori Acea – area idrica, edizione 2007, al Fascicolo I, capo 1 (Disposizioni generali), 5.1 – *Codice Etico degli Appalti Acea e Codice Etico adottato dal Gruppo Acea*, si legge: «Acea S.p.A. disciplina le modalità comportamentali delle imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici e dei dipendenti della stazione appaltante, mediante il "Codice Etico degli Appalti Acea", allegato al presente Regolamento e costituente parte integrante di esso.

Del Regolamento fa altresì parte integrante il Codice Etico adottato dal Gruppo Acea, che disciplina, in concreto, le condotte rilevanti di coloro che operano a servizio di Acea e ne individua le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. **L'accettazione dei suddetti Codici**, da parte del titolare o del legale rappresentante dell'impresa, **costituisce**, dunque, ulteriore **requisito ai fini della qualificazione**; essi andranno, infatti allegati ai documenti a corredo della Richiesta di qualificazione, a pena di reiezione della stessa».

¹¹⁰ Per gli aspetti descrittivi dei fornitori (come la distribuzione per area geografica degli affidamenti) e per quelli economici (valore degli appalti ecc.) si rinvia al capitolo La formazione del valore aggiunto, paragrafo Fornitori, della Sezione Economica.

¹¹¹ Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE – entrato in vigore il 1° luglio 2006.

¹¹² Il Codice Etico degli Appalti è disponibile on line nel sito web aziendale, area Regole e valori.

¹¹³ La versione integrale del Codice Etico del Gruppo Acea è disponibile on line nel sito web aziendale, area Regole e valori.

L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è disciplinato dal **D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006** e, limitatamente ai lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria (pari a 5,278 milioni di euro), dal **Regolamento Interno**, adottato da Acea nell'agosto 2006 nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza.

Ogni anno vengono elaborati un Piano di Fabbisogno (per beni e servizi) e un Piano di Committenza (per i lavori), che agevolano la pianificazione degli appalti.

Le gare indette sono pubblicate on line nel **sito web** di Acea (www.aceaspa.it), che dedica ai fornitori una **specifica sezione** dove è possibile reperire, oltre a informazioni e contatti, la normativa appalti (beni e servizi, lavori energia e lavori idrici), la modulistica e i sistemi di qualificazione.

Nel 2007 è stato **realizzato un portale telematico** che consente di **gestire in maniera integrata i Sistemi di qualificazione e tutte le gare** da indire fra imprese iscritte ai sistemi stessi; il portale riproduce on line la prassi operativa delle gare tradizionali obbligando a procedere alla preliminare verifica della documentazione a corredo e, solo in seguito, per le imprese alle quali sarà stato riconosciuto il possesso dei requisiti, all'apertura delle offerte economiche con immediata visualizzazione della graduatoria.

Tra i **principali progetti avviati o interamente realizzati nel corso del 2007** dalla Funzione Servizi e Tecnologie in collaborazione con alcune società operative si segnalano:

- **"l'Officina dell'acqua"**: sviluppato in sinergia con Acea Ato 2, la società che gestisce il ciclo idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale. Il progetto ha lo scopo di introdurre innovazioni nel settore idrico, tramite l'analisi dei prodotti e materiali alternativi/innovativi offerti dal mercato e il benchmark tra le società idriche del Gruppo.
- **"Gestione Autoparco"**: dopo l'analisi di costi/benefici si è stabilito di optare per una gestione mista interna/esterna dell'autoparco Acea, affidando a officine e carrozzerie esterne la manutenzione e il servizio di soccorso stradale, mentre la gestione informatica dei dati è stata trasferita su server centrale, condiviso con i referenti delle società operative, e

si svolge con la supervisione dell'Unità trasporti, che monitora e controlla l'utilizzo del parco auto.

- **Criteri ambientali e sociali nella qualificazione delle imprese**: secondo le indicazioni comunitarie (direttive 17 e 18 del 2004) sono state adottate, da ottobre 2007, procedure volte a favorire gli operatori economici che adottano scelte responsabili nei confronti di ambiente e contesto sociale; in particolare **il possesso di certificazioni ISO 14001, SA8000 e OHSAS 18001 sarà considerato elemento preferenziale** nelle gare da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Per le imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione (vedi oltre) tali elementi saranno progressivamente richiesti come requisiti obbligatori.

Inoltre, il progetto di **ottimizzazione della gestione dei rifiuti**, avviato nel 2006 per stabilire un sistema di regole comuni per il Gruppo, ha portato alla definizione di uno strumento condiviso per classificare costi/ricavi dello smaltimento e all'individuazione di un sistema informatico unico a supporto della gestione rifiuti, che consentirà all'Unità Coordinamento Sicurezza della capogruppo di monitorare i processi adottati dalle società operative.

La valutazione dei fornitori

Acea ha istituito alcuni **Sistemi di Qualificazione¹¹⁴ dei fornitori di lavori, beni e servizi**: le imprese interessate ad aderirvi devono dimostrare di possedere i requisiti di ordine generale imposti dalla normativa di settore (cosiddetti "requisiti morali") e i requisiti di ordine speciale (tecnici e qualitativi) richiesti per la qualificazione ai singoli sistemi. Tra i requisiti di ordine morale si segnalano **il rispetto degli obblighi di legge relativi al pagamento di imposte, tasse, e contributi a favore dei lavoratori** (verificato per mezzo del DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva) e **l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro**. Tra i requisiti speciali si segnala (per gli appalti di lavori) il possesso di un idoneo **Certificato del Sistema di Qualità aziendale**, conforme alle norme UNI EN, anche ove non obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

¹¹⁴ I Regolamenti di tutti i Sistemi di Qualificazione istituiti da Acea sono disponibili nel sito web www.aceaspa.it, sezione fornitori.

I **Sistemi di Qualificazione** istituiti da Acea sono:

1. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori – area energia** (reti, cabine e illuminazione pubblica e artistica, teleriscaldamento), nella nuova edizione 2006, caratterizzata da procedure più semplici;
2. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di sistemi integrati di arredo urbano** (apparecchi illuminanti e sostegni);
3. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori – area idrica** (reti idriche e fognarie; condotte acquedottistiche e collettori fognari; pozzi di approvvigionamento acqua potabile).

Il Sistema di qualificazione per i **lavori idrici** è stato **istituito nel marzo 2007**, dopo l'approvazione delle Associazioni datoriali territoriali, in conformità al D. Lgs. n. 163/2006¹¹⁵; al 31/12/2007 risultavano già iscritte 46 imprese.

Nel corso del 2007 si è provveduto anche alla redazione dei Sistemi di qualificazione per la fornitura di cavi elettrici e di trasformatori e del Sistema di qualificazione dei lavori elettromeccanici sui quali è stato **avviato il confronto con le Associazioni datoriali territoriali**.

Per quanto concerne alcuni servizi di uso comune – quali la fornitura di titoli di viaggio, l'assistenza tecnica computer, la fornitura di cancelleria – inoltre, la Funzione Servizi e Tecnologie ha organizzato **indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti** (vedi capitolo *Personale*).

Approvvigionamento di beni e servizi

La maggior parte delle gare per le **forniture di beni e servizi** viene espletata mediante procedura ad evidenza pubblica. Per gli **importi inferiori alla soglia comunitaria** (pari a 422.000 euro¹¹⁶), il documento di indizione della gara e la documentazione tecnica allegata sono **pubblicati on line** e le imprese interessate possono accedervi direttamente senza alcun onere.

Acea si tutela tramite una **clausola di salvaguardia** in base alla quale non vengono accettate le offerte presentate da imprese che:

- si siano rese responsabili di gravi inadempimenti contrattuali accertati nei confronti di Acea SpA o di società del Gruppo;

- a valle dell'aggiudicazione provvisoria di una gara siano risultate 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;
- a seguito dell'aggiudicazione definitiva di una gara abbiano rinunciato al perfezionamento del relativo contratto.

Nel 2007 Acea ha indetto **442 gare mediante pubblicazione sul sito web aziendale**; risultano sospese dalla partecipazione alle gare, alla data del 31 dicembre 2007, 15 imprese.

Inoltre, per conto delle società del Gruppo, Acea ha indetto **17 gare mediante bando europeo**, con un importo medio di circa 1,8 milioni di euro per bando.

Appalti di lavori

Il **bando di gara per l'appalto lavori** è pubblicato nel sito web di Acea, insieme con i documenti necessari a formulare l'offerta; inoltre, in conformità con il *Regolamento Interno*¹¹⁷, i bandi vengono pubblicati sulla GURI (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana) e sui quotidiani anche laddove la normativa vigente non lo impone, godendo quindi della massima pubblicità.

Il *Regolamento Interno* viene applicato per i **lavori sotto soglia comunitaria** (di importo inferiore ai 5,278 milioni di euro) e prevede due procedure:

- una **procedura ordinaria**: in base alla quale gli appalti sono indetti tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione istituiti da Acea e dotate dei requisiti di correttezza e affidabilità richiesti;
- una **procedura straordinaria**, da attivarsi nelle more dell'istituzione dei sistemi di qualificazione o per tipologie di lavori non previste nei sistemi stessi, in base alla quale le gare sono indette con singolo bando. Per tale tipologia di gara Acea ha introdotto, già dal 2006, il metodo del sorteggio del meccanismo di valutazione delle offerte anomale¹¹⁸. Tale metodo, da un lato consente di evitare il

¹¹⁵ All'articolo 238, comma 7.

¹¹⁶ A partire dall'entrata in vigore del D. Lgs. n. 163/2006, per le forniture e i servizi nei settori speciali.

¹¹⁷ Il Regolamento Interno è stato adottato nell'agosto 2006 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006, per i lavori "sotto soglia".

¹¹⁸ La "gara a sorteggio" prevede l'indicazione del criterio di aggiudicazione ma non del criterio di individuazione delle offerte anomale, che viene appunto estratto a sorte, dopo il deposito delle offerte in buste sigillate in presenza del notaio, tra quattro possibilità, indicate nel disciplinare di gara.

fenomeno delle "cordate" tra imprenditori, in grado di condizionare le medie e "pilotare" i risultati delle gare, dall'altro agevola la presentazione di offerte basate sull'effettiva valutazione delle caratteristiche dell'appalto, a tutela del principio di concorrenza.

Nel 2007 hanno avuto luogo **108 procedure di affidamento lavori**¹¹⁹, il 92,6% delle quali sono state gare, **per un totale di 233 lotti**¹²⁰.

Delle 100 gare complessivamente svolte soltanto 3 erano sopra la soglia comunitaria; tra quel-

le sotto soglia **32 hanno seguito la procedura straordinaria** sopra ricordata e **54** sono state le **gare on line, in procedura ordinaria**. Per l'affidamento lavori in area idrica, nel secondo semestre 2007 si sono esperite per la prima volta 12 gare on line tra le imprese iscritte al sistema di qualificazione, istituito in marzo.

Il numero totale di procedure di affidamento lavori si è incrementato rispetto al 2006 del 54% e alle società Acea Distribuzione e Acea Ato 2 sono da ricondurre circa il 92% dei lotti (214 su 233).

Box - Tutela dell'ambiente e "premio di accelerazione" per la Centrale di San Vittore

Una delle 3 gare per l'affidamento lavori, di importo sopra soglia comunitaria, svolte nel 2007 ha riguardato l'area di business Termovalorizzazione, con l'avvio degli importanti lavori di potenziamento e adeguamento autorizzati per la Centrale di San Vittore (società EALL, vedi fascicolo *Schede società Italia-estero*). Il criterio di aggiudicazione previsto è stato quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base ad alcuni parametri, tra i quali uno riferito alla **tutela dell'ambiente**. Quest'ultimo, infatti, relativo alle emissioni al camino, risultava **premiante per le imprese in grado di ridurre le emissioni in termini più stringenti rispetto alla normativa vigente**. E' stato introdotto anche un "premio di accelerazione" in caso di completamento dei lavori con almeno 30 giorni in anticipo rispetto ai tempi previsti dal Capitolato.



Box - Il contenzioso tra i fornitori e Acea

Beni e servizi

Nel corso del 2007 il TAR del Lazio ha emesso una sentenza con la quale ha rigettato il ricorso proposto da un'impresa per annullare l'atto di indizione di una gara, che si è pertanto svolta.

Riguardo invece i procedimenti instaurati nel 2006, un'impresa ricorrente ha notificato ad Acea la rinuncia ai ricorsi depositati presso il tribunale amministrativo regionale del Lazio.

Appalti lavori

Con l'entrata in vigore del D. Lgs. n.163/2006 l'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture può essere chiamata ad esprimere pareri non vincolanti con riferimento a questioni insorte duran-

te lo svolgimento delle procedure di gara eventualmente formulando un'ipotesi di soluzione, svolgendo così una **funzione di "precontenzioso"**. Nel corso del 2007 sono state aperte quattro procedure; in due casi l'Autorità ha reputato le azioni di Acea conformi alla normativa vigente, negli altri due casi le imprese risultate seconde in graduatoria hanno richiesto l'accesso agli atti di gara per verificare l'esistenza di motivazioni a fondamento di ricorso amministrativo, ma al 31/12/2007 non era stato notificato alcun ricorso.

Il TAR del Lazio ha dichiarato il ricorso presentato lo scorso anno dalle Associazioni datoriali ACER e Federlazio avverso la procedura straordinaria introdotta da Acea (sorteggio del meccanismo da applicare alla gara) **improcedibile, per rinuncia all'azione da parte dei ricorrenti**.

¹¹⁹ Il numero non include le gare facenti capo alle 4 società della joint venture AceaElectrabel; tra queste nel 2007 l'unica ad aver avuto necessità di affidare lavori è stata AceaElectrabel Produzione, per un importo pari allo 0,97% del valore complessivo degli approvvigionamenti. Il 100% degli affidamenti lavori si sono svolti tramite gara.

¹²⁰ Si ricorda che per gli aspetti economici, valore degli appalti ecc. si rinvia al capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Fornitori della Sezione Economica.

› Personale

Il personale di Acea

La Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Acea SpA svolge un ruolo di coordinamento della gestione delle risorse umane nelle varie società del Gruppo, avvalendosi di presidi operativi.

Tale Funzione garantisce la gestione dei pro-

cessi di selezione, sviluppo, amministrazione e organizzazione delle risorse umane e delle relazioni industriali, assicura il presidio della sicurezza, è tenuto a ottimizzare la produttività del fattore lavoro e valorizzare le competenze professionali tramite la formazione.

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Luce, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione e AceaElectrabel Trading.



Composizione e turnover

Le consistenze riportate nella tabella n. 51 evidenziano **l'aumento del personale impiegato nell'ultimo triennio**, coerentemente con il processo di consolidamento della dimensione industriale del Gruppo. I dati 2007 confermano tale tendenza: al 31 dicembre l'organico raggiunge le 4.528 unità (+4,1% rispetto al 2006)¹²¹.

Tra il 2005 e il 2007 ciascuna categoria professionale è cresciuta con un andamento lineare, pertanto il rispettivo peso percentuale sul totale dell'organico è rimasto sostanzialmente

invariato: 2,2% di dirigenti, 6,2% di quadri, 58,3% di impiegati e 33,3% di operai. Nel periodo, l'incidenza delle donne dirigenti e quadri nell'ambito delle rispettive categorie professionali cresce in misura maggiore rispetto all'equivalente incidenza del personale maschile; in termini assoluti **il personale femminile tra il 2007 e il 2006 è aumentato di oltre il 7%**.

Le nuove risorse impiegate (vedi tabella n. 52) rispondono al crescente fabbisogno di personale qualificato, che viene reclutato sia dal mercato esterno del lavoro sia incorporando professionalità già presenti nell'organico di altre

¹²¹ Il dato si riferisce alle società indicate nel perimetro di riferimento del paragrafo (Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Luce, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI e le società della JV con Electrabel). Si tenga presente che il numero di dipendenti di tutte le società del Gruppo Acea, per percentuale di consolidamento, al 31/12/2007 era di 6.048 unità (+4,4% rispetto allo scorso anno).

realtà che l'azienda acquisisce nel suo processo di espansione. In particolare, nel 2007 Acea ha assunto 258 persone selezionandole nel mercato esterno (+124% rispetto al 2006), ha acquisito 12 risorse provenienti dai Comuni della Provincia di Roma presso i quali Acea Ato 2 ha ottenuto la gestione del servizio idrico e ha assorbito le 13 professionalità impiegate presso

la società AlpEnergie Italia, che è stata fusa per incorporazione all'interno della società AceaElectrabel Elettricità.

Nel corso dell'anno è stato inoltre avviato un programma di mobilità in Acea SpA e in Acea Distribuzione SpA, al fine di agevolare il ridimensionamento e il ricambio qualitativo dell'organico.

Tabella n. 51 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2005-2007)

| | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|-----------------|--------------|------------|-----------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| dirigenti | 74 | 13 | 87 | 77 | 16 | 93 | 82 | 18 | 100 |
| quadri | 188 | 59 | 247 | 191 | 64 | 255 | 211 | 70 | 281 |
| impiegati | 1.685 | 677 | 2.362 | 1.804 | 704 | 2.508 | 1.887 | 753 | 2.640 |
| operai | 1.472 | 4 | 1476 | 1.489 | 3 | 1.492 | 1.504 | 3 | 1.507 |
| totale | 3.419 | 753 | 4.172 | 3.561 | 787 | 4.348(*) | 3.684 | 844 | 4.528(*) |

(*) Per gli anni 2006 e 2007 il totale di dipendenti include le risorse di Acea Ato 5 (159 nel 2006, 237 nel 2007); il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato commentato nella Sezione Economica.

Tabella n. 52 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2005-2007)

| | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|--|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| ingressi(*) | | | | | | | | | |
| assunzioni a tempo indeterminato | 52 | 17 | 69 | 133 | 31 | 164 | 160 | 55 | 215 |
| assunzioni a tempo determinato | 19 | 3 | 22 | 13 | 13 | 26 | 13 | 4 | 17 |
| assunzioni in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento | 52 | 10 | 62 | 12 | 6 | 18 | 47 | 10 | 57 |
| totale | 123 | 30 | 153 | 158 | 50 | 208 | 220 | 69 | 289 |
| (di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici | 2 | - | 2 | 68 | 13 | 81 | 9 | 3 | 12 |
| uscite | | | | | | | | | |
| mobilità | 35 | 26 | 61 | 71 | 21 | 92 | 15 | 2 | 17 |
| esodi | 34 | 2 | 36 | 36 | 3 | 39 | 33 | 1 | 34 |
| pensionamenti | 8 | 1 | 9 | 19 | 0 | 19 | 11 | 2 | 13 |
| licenziamenti | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 |
| altri motivi (**) | 53 | 15 | 68 | 32 | 7 | 39 | 34 | 7 | 41 |
| totale | 131 | 44 | 175 | 160 | 31 | 191 | 97 | 12 | 109 |
| forza media | 3.429 | 765 | 4.194 | 3.558 | 782 | 4.340 | 3.624 | 825 | 4.449 |

NB: la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento incentivato che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

(*) La voce comprende, oltre al personale acquisito dal mercato esterno, da accorpamenti societari e da Enti pubblici, anche la movimentazione di risorse umane infra Gruppo, da società incluse e non incluse nel perimetro di rendicontazione.

(**) La voce comprende uscite per: dimissioni (21 nel 2007), motivi di salute (3 nel 2007), decesso (4 nel 2007), scadenza contratto (4 nel 2007), cessioni ad altre società partecipate, incluse e non incluse nel perimetro di rendicontazione, come la società Marco Polo (9 nel 2007).



Acea **privilegia il ricorso a forme stabili e tutelate di lavoro** (vedi tabella n. 53): la stabilità dell'impiego è testimoniata dalla percentuale di **contratti a tempo indeterminato**, pari al **97,8% del totale**. In particolare, nel 2007, i contratti di tale tipologia sono 4.427 (+3,8% rispetto al 2006) e, al contempo, in corrispondenza di

quest'aumento, si registra una lieve flessione dei contratti a tempo determinato, pari a 34 (38 nel 2006). Infine il **numero di contratti di inserimento professionale** e formazione lavoro, che favoriscono l'ingresso di giovani e neolaureati, cresce del 48%, passando da 45 del 2006 a 67 del 2007.

Tabella n. 53 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2005-2007)

| | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|---|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| personale stabile a tempo indeterminato | 3.298 | 740 | 4.038 | 3.503 | 762 | 4.265 | 3.609 | 818 | 4.427 |
| (di cui) personale in part-time | 22 | 33 | 55 | 24 | 35 | 59 | 26 | 23 | 49 |
| personale a tempo determinato | 34 | 3 | 37 | 22 | 16 | 38 | 20 | 14 | 34 |
| personale in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento | 87 | 10 | 97 | 36 | 9 | 45 | 55 | 12 | 67 |
| totale | 3.419 | 753 | 4.172 | 3.561 | 787 | 4.348 | 3.684 | 844 | 4.528 |

Oltre alle forme consuete di pensionamento, l'azienda si avvale di strumenti diversi per adeguare il dimensionamento dell'organico alle proprie esigenze organizzative.

In particolare, nel 2007, al fine di risolvere rapporti di lavoro prossimi al pensionamento Acea è ricorsa in 17 casi a percorsi di mobilità e ha inoltre potuto concordare l'uscita di 34 dipendenti mediante lo strumento dell'esodo agevolato (vedi tabella n. 52).

Rispetto al biennio precedente, nel 2007 si registra un aumento significativo del tasso di ingres-

so di personale, in particolare le assunzioni hanno riguardato le società idriche del Gruppo, Acea Ato 2 e Acea Ato 5, e la società di vendita di energia elettrica, AceaElectrabel Elettricità. Diminuiscono invece, rispetto al 2006, il tasso di uscita e quello di turnover (vedi tabella n. 54).

Nel 2007, a seguito soprattutto del pensionamento e del pre-pensionamento di alcuni dipendenti a cui è corrisposto l'ingresso in azienda di nuove risorse, si abbassa l'anzianità media dei dipendenti mentre si mantiene stabile l'età media aziendale (vedi tabelle nn. 55 e 56).

Tabella n. 54 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (%) (2005-2007)

| tasso di turnover | | | tasso di ingresso | | | tasso di uscita | | |
|-------------------|-------|--------------|-------------------|-------|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 2005 | 2006 | 2007 | 2005 | 2006 | 2007 | 2005 | 2006 | 2007 |
| 7,82% | 9,19% | 8,94% | 3,65% | 4,79% | 6,49% | 4,17% | 4,40% | 2,45% |

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno (vedi tabella n. 52).

Tabella n. 55 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2005-2007)

| (anni) | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|---------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|-------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| età media aziendale | 44,7 | 42,6 | 44,3 | 45,1 | 42,8 | 44,7 | 45,2 | 45,6 | 44,7 |
| età media dirigenti | 47,7 | 46,6 | 47,5 | 48,1 | 46,6 | 47,9 | 47,2 | 45,8 | 46,5 |
| età media quadri | 45,3 | 42,9 | 44,7 | 45,6 | 43,2 | 45,0 | 45,9 | 44,0 | 45,0 |
| età media impiegati | 45,0 | 42,5 | 44,3 | 51,4 | 48,9 | 50,7 | 45,5 | 42,5 | 44,0 |
| età media operai | 44,0 | 42,1 | 44,0 | 50,9 | 50,1 | 50,9 | 44,6 | 45,8 | 45,2 |

Tabella n. 56 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2005-2007)

| (anni) | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|---------------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|-------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| anzianità media aziendale | 13,6 | 12,0 | 13,3 | 16,7 | 15,1 | 16,4 | 13,2 | 12,2 | 13,0 |
| anzianità media dirigenti | 12,2 | 16,1 | 12,8 | 14,1 | 19,9 | 15,1 | 13 | 16 | 14,5 |
| anzianità media quadri | 14,0 | 12,3 | 13,6 | 16,3 | 14,3 | 15,8 | 14 | 13 | 13,5 |
| anzianità media impiegati | 19,9 | 17,8 | 19,4 | 20,0 | 18,0 | 19,4 | 14 | 12 | 13,0 |
| anzianità media operai | 19,0 | 18,8 | 19,0 | 18,9 | 20,5 | 18,9 | 12 | 16 | 14,0 |

Nel triennio 2005-2007, si registra un incremento costante per ciascun livello di istruzione: aumentano infatti i laureati, i diplomati e i dipendenti in possesso di altri titoli di studio (vedi tabella n. 57).

Per quanto riguarda l'incidenza dei singoli livelli di scolarità sul totale del personale si può rilevare la **maggior incidenza dei laureati**, che

passa dall'11,9% del 2006 al 13,4% del 2007.

Nel 2007, in linea con il biennio precedente, si registra un lieve aumento sia dell'incidenza delle donne sul totale dei laureati, pari al 36% (+1,7% dal 2005), sia della **percentuale di donne laureate sul totale del personale femminile, pari al 25,8%** (+2,8% dal 2005).

Tabella n. 57 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2005-2007)

| (numero) | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|-----------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------------|------------|---------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| laureati | 331 | 173 | 504 | 335 | 183 | 518 | 387 | 218 | 605(*) |
| diplomati | 1.743 | 415 | 2.158 | 1.767 | 423 | 2.190 | 1.805 | 437 | 2.242 |
| altri | 1.345 | 165 | 1.510 | 1.459 | 181 | 1.640 | 1.492 | 189 | 1.681 |
| totale | 3.419 | 753 | 4.172 | 3561 | 787 | 4.348 | 3.684 | 844 | 4.528 |

(*) Il totale di laureati include anche le risorse in possesso di Diploma di Laurea: 18 nel 2007.



Relazioni industriali

I Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicati alle società del Gruppo sono il Contratto Unico del settore elettrico e il Contratto Unico del settore gas-acqua, pertanto, **il 100% del personale aziendale è coperto da accordi collettivi di contrattazione.**

Nel corso del 2007 è stato rinnovato il Contratto del settore idrico (vedi box) ed è stato sottoscritto l'accordo per il rinnovo del biennio economico del Contratto Unico del settore elettrico¹²².

Box - Il nuovo contratto del settore idrico

Nel 2007 è stato rinnovato il Contratto Unico del settore gas-acqua, che oltre a prevedere aumenti retributivi, introduce rilevanti novità in materia di:

- **mercato del lavoro:** è stata aggiornata la regolamentazione del lavoro a tempo parziale (in particolare sono state disciplinate le clausole elastiche e flessibili), del telelavoro e del contratto ripartito; sono stati disciplinati ex novo il contratto di inserimento, il contratto a tempo determinato e il contratto di apprendistato professionalizzante. Particolare attenzione è riservata al contratto di apprendistato professionalizzante per le sue finalità formative e per agevolazioni contributive per le imprese;
- **orario di lavoro:** sono stati aggiornati tutti gli articoli alle previsioni del Decreto Legislativo n. 66/2003;
- **lavoro in turno:** è stata introdotta una nuova disciplina del lavoro in turno, con compensi corrisposti in relazione alla prestazione effettiva (diurna, notturna e festiva), calcolati sulla retribuzione individuale oraria. La principale novità è l'unificazione del trattamento economico normativo per tutti i turnisti delle aziende, indipendentemente dall'anzianità;
- **protocollo di intenti sulle liberalizzazioni e sulla gestione del servizio idrico:** prevede l'impegno delle Parti ad operare affinché le istituzioni tengano conto delle problematiche dell'occupazione e, soprattutto, assumano il CCNL gas-acqua come normativa di riferimento per le aziende che partecipano alle gare per l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato.



¹²² Vedi anche Sezione Economica, capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Personale.

La percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti, nel 2007, è del 71%¹²³ (73% nel 2006). Nel corso dell'anno sono state avviate interlocuzioni sindacali per le società Acea Ato 2 e Acea Distribuzione sugli orari di lavoro e sugli assetti organizzativi (sviluppo professionale, riallocazione delle risorse, verifica delle posizioni di lavoro).

E' stata inoltre siglata l'intesa sull'applicazione dell'orario fiduciario, esteso a tutte le figure professionali a carattere direttivo, che garantisce autonomia e flessibilità nella gestione del tempo di lavoro, favorendo la conciliazione tra impegni professionali e vita familiare.

Ulteriori accordi sottoscritti con le Rappresentanze Sindacali hanno riguardato:

- la continuità di erogazione dei finanziamenti al CRA per le attività ricreative, culturali e assistenziali e il mantenimento della contribuzione al Fondo di Previdenza Integrativa Pegaso per il personale regolato dal contratto del settore idrico;
- il mantenimento, in via definitiva, per il personale ex Enel di Acea Distribuzione, dell'iscrizione all'ARCA (associazione ricreativa Enel) e al FISDE (fondo integrativo sanitario Enel) e della percentuale di contribuzione al Fondo Pegaso;
- l'erogazione del Premio di Risultato per tutti i dipendenti delle Società del Gruppo Acea;
- l'avvio del processo di armonizzazione di trattamento del personale addetto al nuovo settore del Waste to Energy, nel quale il Gruppo è entrato a seguito dell'acquisizione (2006) della società TAD Energia Ambiente.

Per quanto concerne il preavviso informativo dei dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie in grado di avere effetti sui rapporti di lavoro è opportuno precisare che l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, la affigge in bacheca e la diffonde sull'Intranet aziendale. Qualora le modifiche introdotte comportino effetti sul singolo dipendente (ad es. variazioni di sede di lavoro, orari, ecc..) a quest'ultimo viene recapitata, previa informativa alle rappresentanze sindacali, una comunicazione *ad hoc* delle variazioni di interesse;
2. **ristrutturazioni societarie:** in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;
3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente¹²⁴ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentati dei lavoratori e le istituzioni territorialmente competenti, tali da consentire loro la verifica delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

Box - Il contenzioso con i dipendenti

Riguardo il contenzioso, le tipiche cause promosse dal personale verso Acea riguardano, per lo più, il riconoscimento di mansioni superiori, l'assegnazione di specifiche indennità, il ricalcolo di spettanze e la contestazione di assegnazioni e sedi di lavoro.

A seguito della pronuncia di primo grado avverso Acea avutasi nel 2006,

che ha disposto il riconoscimento del rapporto di lavoro dipendente per i 50 lavoratori della COS (appaltatrice di servizi di call center), attualmente è pendente il contenzioso sugli aspetti quantitativi delle retribuzioni eventualmente maturate.



¹²³ Si precisa che il dato è calcolato escludendo dalla forza media il numero dei dirigenti.

¹²⁴ Art. 2112 c.c. e 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

Diversità e Pari opportunità

Diversità

Acea, in linea con quanto stabilito dalla normativa (Legge n. 68/99), garantisce l'inserimento e l'integrazione nel mondo del lavoro di persone appartenenti a categoria protette (diversamente abili, orfani ecc), mediante servizi di sostegno (quali servizi sanitari e assistenza specifica), curati dall'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – ANMIC, e strumenti tecnici di supporto (ad esempio apparecchi telefonici modificati) che consentono lo svolgimento delle mansioni affidate.

Il personale appartenente a categorie protette, al 31/12/2007, consisteva in 249 unità (156 uomini e 93 donne).

Pari opportunità

La Commissione per le Pari Opportunità (CPO) di Acea ha il compito di contrastare i pregiudizi legati alle differenze di genere e promuovere la piena integrazione di categorie professionali svantaggiate, favorendo politiche e azioni concrete per la pari opportunità e la non discriminazione di lavoratrici e lavoratori.

Nel corso del 2007 è stata nominata la nuova Coordinatrice della CPO ed è stata ridefinita l'articolazione interna della struttura, con la costituzione di gruppi di lavoro per la gestione di progetti specifici. Il piano di tutela delle pari opportunità prevede la figura del Consigliere di Fiducia (istituita in Acea dal 2006), la cui reperibilità è indicata nell'intranet aziendale, al quale tutti i dipendenti possono rivolgersi per segnalare anomalie ed episodi discriminatori e chiedere consigli al riguardo.

In continuità con le iniziative avviate lo scorso anno, nel 2007:

- Acea ha dato seguito alla seconda parte del progetto Varco – Valorizzazione, adeguamento e riconoscimento delle competenze degli occupati – promosso nel 2006 da Confservizi Lazio e da altri partner e teso a valorizzare le competenze dei lavoratori a rischio di emarginazione sociale, attraverso la costruzione di una mappa delle capacità e delle professionalità. L'azienda, dopo aver individuato attraverso la somministrazione di questionari i potenziali destinatari del progetto, ha provveduto nel corso del 2007 a compilare i "dossier individuali per la trasparenza delle competenze": fascicoli personali, predi-

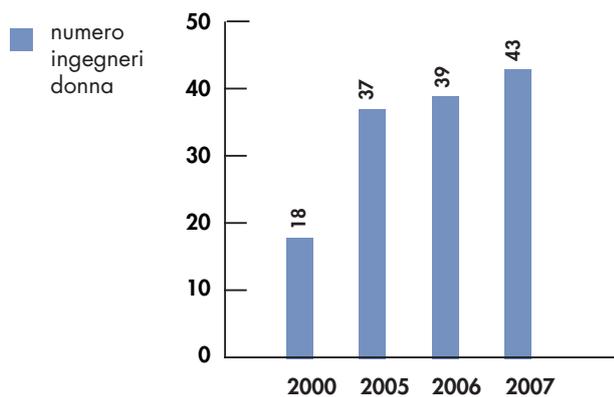
sposti dai responsabili della formazione, che documentano le competenze acquisite dai dipendenti;

- nell'ambito del progetto DIVERSITY IN AZIENDA, promosso da Confservizi Lazio e volto a favorire la presenza delle donne nei ruoli direzionali, Acea ha presentato alla confederazione il proprio progetto, in attesa di approvazione e finanziamento;
- è stata costituita la Rete delle CPO, promossa dall'Ufficio delle Consigliere di Parità della Provincia di Roma, alla quale ha aderito anche la CPO di Acea, con l'obiettivo sostenere iniziative comuni;
- la CPO di Acea ha reso operativa un'area dedicata all'interno della rete intranet aziendale, accessibile a tutti i dipendenti, che rappresenta uno strumento di sensibilizzazione e diffusione in azienda della cultura delle pari opportunità. Nell'area on line è disponibile documentazione (come il Regolamento contro le molestie e il mobbing), informazioni e aggiornamenti sui progetti attivati e l'indirizzo di posta elettronica;
- Acea ha partecipato al Premio NOI – Nuovi Orizzonti d'Impresa, promosso dall'Unione Industriali e dedicato alle aziende di Roma e Provincia meritevoli di aver realizzato iniziative per la conciliazione fra tempi di vita e tempi di lavoro, presentando il progetto dell'asilo nido aziendale, aperto nel 2006 e oggetto, nel corso del 2007, di una visita da parte di una delegazione belga interessata a studiarne i metodi pedagogici e la struttura, realizzata con materiali rigorosamente ecologici.

Per l'anno europeo delle Pari Opportunità che ha visto nascere l'Istituto europeo per le uguaglianze di genere, la pubblica amministrazione capitolina, con la collaborazione delle CPO di alcuni comuni italiani, ha organizzato incontri per condividere esperienze e criticità sui temi delle politiche di genere. In particolare, Acea è intervenuta al convegno organizzato a dicembre 2007 in Campidoglio dall'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Roma e focalizzato su *Situazione e ruolo delle donne nelle aziende a partecipazione comunale*, illustrando sia la situazione femminile e le attività della CPO Acea sia le statistiche relative alla presenza di ingegneri donne nell'organico delle società del Gruppo (vedi grafico n. 38), evidenziando l'aumento di queste figure professio-



Grafico n. 38 – PRESENZA DI INGEGNERI DONNE IN ACEA (2000-2007)



nali in ruoli un tempo di esclusivo appannaggio maschile. Ad oggi le donne ingegneri che ricoprono ruoli dirigenziali sono 5, pari al 12% circa del totale delle donne ingegneri impiegate nel Gruppo.

La presenza femminile in Acea

Nel triennio 2005-2007 l'incidenza del personale femminile sul totale dei dipendenti, per quanto in lieve aumento, si attesta sul 18%. Leggendo i dati di dettaglio si riscontra una sostanziale stabilità della presenza femminile nella categoria professionale quadri e una lieve crescita della presenza di donne tra i dirigenti. Inoltre è interessante rilevare che circa l'11% di donne è membro degli organismi di corporate governance e che la guida di Funzioni chiave quali Presidio Customer Care, Investor Relations, Pianificazione e Finanza, Internal Audit e Risk control è affidata a personale femminile.

Tabella n. 58 – LE DONNE IN ACEA (2005-2007)

| | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|-------|-------|-------|
| donne sul totale organico | 18,0% | 18,1% | 18,6% |
| donne sul totale membri organismi di corporate governance (*) | n.d. | 11,4% | 10,8% |
| donne dirigenti sul totale dirigenti | 14,9% | 17,2% | 18,0% |
| donne quadro sul totale quadri | 23,9% | 25,1% | 24,9% |
| donne laureate sul totale laureati | 34,3% | 35,3% | 36,0% |

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione, esclusa Acea Ato 5 (16 presenze femminili - la stessa donna può ricoprire più incarichi - su 140 componenti nel 2006 e 16 presenze femminili su 148 componenti nel 2007).

La produttività del personale

Ore lavorate e assenze

Nel 2007 l'incidenza delle ore complessive di straordinario sulle ore lavorate dalla totalità dei dipendenti **decresce**, rispetto al biennio precedente, di un punto percentuale, passando dall'8,8% del periodo 2005-2006 al 7,8% dell'ultimo anno (vedi tabella n. 59).

La flessione maggiore interessa le prestazioni straordinarie maschili, la cui incidenza sul rispettivo totale di ore lavorate scende dal 9,9% del 2006 all'8,7% del 2007, anche il peso

delle ore di straordinario femminili sul rispettivo totale di ore lavorate subisce un lieve decremento, dal 3,5% del 2006 al 3% del 2007.

I dati relativi al 2007 confermano quanto evidenziato nel biennio precedente: le donne ricorrono a prestazioni lavorative straordinarie in misura minore rispetto agli uomini. Crescono lievemente invece sia il peso percentuale delle ore ordinarie lavorate dagli uomini sul rispettivo totale (91% nel 2007, 90% nel 2006) sia l'equivalente dato per le donne (97% nel 2007, 96,5 nel 2006).

Tabella n. 59 – DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2005-2007)

| | 2005 | | | 2006 | | | 2007 | | |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| ore ordinarie lavorate | 5.114.880 | 1.018.657 | 6.133.537 | 5.224.996 | 1.136.582 | 6.361.578 | 5.509.007 | 1.138.599 | 6.647.606 |
| ore straordinarie lavorate | 547.842 | 41.772 | 589.614 | 575.041 | 40.926 | 615.967 | 528.838 | 35.550 | 564.388 |
| totale ore lavorate | 5.662.722 | 1.060.429 | 6.723.151 | 5.800.037 | 1.177.508 | 6.977.545 | 6.037.845 | 1.174.149 | 7.211.994 |

Tabella n. 60 – DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2005-2007)

| (giorni) | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| assenze per malattia | 38.649 | 36.493 | 36.740 |
| assenze per gravidanze e post partum | 6.280 | 6.494 | 5.966 |
| assenze per motivi familiari (lutto, nascita figli, motivi scolastici, ecc.) | 10.090 | 11.688 | 12.966 |
| assenze per donazioni sangue | 1.386 | 1.404 | 1.491 |
| assenze per sciopero | 2.943 | 336 | 83 |
| permessi sindacali | 4.927 | 5.705 | 6.176 |
| altre aspettative | 503 | 613 | 802 |
| altri motivi (*) | 8.652 | 7.730 | 7.138 |
| totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni) | 73.430 | 70.463 | 71.362 |

NB: la suddivisione delle voci relative al 2005 è stata riclassificata in base ai criteri adottati nel 2006, per agevolare il confronto.

(*) La voce "altri motivi" è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" o di "testimonianza" e i giorni di "assenza non motivata".

Il numero complessivo di assenze giornaliere registra un **lieve incremento** rispetto al 2006 (+1,3%). I valori riportati nella tabella n. 60 evidenziano per il triennio considerato una crescita costante delle assenze per motivi familiari e per fruizione di permessi sindacali e registrano una **riduzione** davvero significativa **delle assen-**

ze per sciopero, indice del clima disteso che anima le relazioni industriali.

Nel 2007 le assenze per malattia, dopo una contrazione rilevante subita tra il 2005 e il 2006, si mantengono sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente.

Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione

Acea definisce **piani di sviluppo e valorizzazione del personale aziendale**, attraverso un sistema di assegnazione di obiettivi coerenti con le politiche aziendali. A tal fine viene condotta una preliminare attività di definizione dei ruoli professionali e pesatura delle posizioni organizzative, a cui seguono l'individuazione di criteri di valutazione della singola risorsa, in termini di prestazioni effettivamente rese, e il riconoscimento e la gestione dei bisogni di crescita professionale e retributiva del singolo dipendente. La gestione della mobilità infragruppo e il ricorso alla selezione di personale qualificato dal mercato esterno del lavoro garantiscono l'efficace copertura delle posizioni e dei ruoli professionali individuati all'interno del Gruppo.

La remunerazione e gli incentivi

Il **sistema incentivante** presente in azienda ha la **finalità di premiare tutti i dipendenti** dando loro un riconoscimento concreto all'impegno profuso per il conseguimento di prestazioni di qualità. Gli strumenti utilizzati a tal fine sono legati alla politica di revisione salariale, sia della parte fissa che di quella variabile dello stipendio e contemplano: aumenti salariali, promozioni a livelli superiori di inquadramento professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari, come bonus e una *tantum*.

In particolare, il sistema di incentivazione riconosciuto ai dipendenti prevede la corresponsione di un **"premio di risultato"**, da erogare annualmente a tutti i lavoratori proporzionalmente al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno, calcolato sulla base di indicatori che tengono conto dei risultati economici del Gruppo, dei livelli di produttività conseguiti e della qualità delle performance aziendali.

L'azienda riconosce a tutti i dipendenti a tempo indeterminato (full time e part time) alcuni **benefit**¹²⁵: il TFR, le mensilità aggiuntive, i ticket, le agevolazioni tariffarie (per il personale assunto prima del 2000), le agevolazioni riconosciute ai dipendenti tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa - UNIPOL, il fondo pensione complementare di

settore - Fondo Pegaso, l'accordo sottoscritto con la banca Monte dei Paschi di Siena.

Il sistema di incentivazione riconosciuto a **dirigenti e quadri**, a differenza di quello applicato ai dipendenti, prevede forme di riconoscimento che si articolano in:

- **DPO** (Direzione per Obiettivi): un incentivo calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi, individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo, assegnati a inizio anno;
- Il **Piano di incentivazione a lungo termine** (LTIP): un incentivo monetario calcolato in base al livello di conseguimento di obiettivi economico-finanziari relativi al periodo 2007-2009. L'importo viene erogato in aggiunta all'incentivo legato alla DPO.

I sistemi di valutazione del personale

Nel corso del 2007 è stato condotto uno studio pilota sul sistema di valutazione delle performance dei dipendenti, basato sull'impiego di uno strumento di rilevazione dei comportamenti e dei risultati conseguiti dal dipendente.

Tale strumento, un precursore del sistema di valutazione completo, implica una valutazione della risorsa da parte del suo responsabile diretto. Sono state inoltre reperite informazioni, tramite la compilazione di schede, su prestazioni e potenziale delle risorse inquadrate in categoria A, per il contratto elettrico, e in 7° e 8° livello, per quello idrico. Le informazioni raccolte sono state impiegate a supporto delle politiche di sviluppo per il 2007.

Il sistema di valutazione del management, avviato nel 2006, ha previsto la mappatura e l'analisi di tutte le posizioni manageriali presenti nel Gruppo, a ciascuna delle quali è stato attribuito un peso in relazione ai diversi aspetti considerati (grado di autonomia e responsabilità del ruolo, livello di conoscenze necessarie, ecc.).

¹²⁵ Per gli aspetti della retribuzione e dei benefit riconosciuti al personale di natura strettamente economica, si rinvia alla Sezione Economica.

La formazione

Acea cura la valorizzazione e la crescita professionale dei dipendenti attraverso la **pianificazione dell'intero ciclo di formazione**: dalla rilevazione dei fabbisogni formativi alla verifica delle competenze acquisite a seguito dell'intervento formativo.

La Funzione Risorse Umane e Organizzazione che presidia la gestione del personale in Acea SpA assicura la **formazione manageriale** orientata al top e al middle management, la **formazione di inserimento per i dipendenti** di tutte le società del Gruppo e la **formazione tecnico-specialistica** per il personale di Acea SpA. Le **single società operative** curano invece la formazione del proprio personale rispetto alle **competenze tecnico-specialistiche** e per **adempimenti normativi**.

La formazione erogata in azienda è orientata all'acquisizione di **competenze e conoscenze professionali** (sapere), **capacità tecniche e professionali** (saper fare) e **comportamenti richiesti** (saper essere). Gli interventi formativi sono definiti secondo le seguenti tipologie:

- **formazione manageriale**: orientata al top e al middle management, volta a sviluppare capacità e conoscenze gestionali;
- **formazione tecnico-specialistica**: finalizzata all'aggiornamento delle conoscenze e delle capacità tecnico-specialistiche (materie specialistiche e/o strumenti tecnici) del personale necessarie per supportare o migliorare la prestazione lavorativa;
- **formazione per adempimenti normativi**: finalizzata a garantire la conoscenza e il rispetto dei principi normativi che regolano alcuni aspetti dell'attività lavorativa (tutela della privacy, salute e sicurezza ecc.);
- **formazione di ingresso**: rivolta ai neo-assunti, finalizzata al trasferimento di conoscenze sulla realtà aziendale del Gruppo (missione,

regole e valori, organizzazione, procedure ecc.).

I **principali interventi formativi 2007** sono stati:

- un percorso formativo, articolato in più moduli, rivolto a tutti i **dirigenti del Gruppo**, per l'accrescimento delle loro competenze manageriali (vedi box);
- corsi di formazione in materia di **sicurezza sul lavoro** destinati a **tutto il personale** tecnico operativo del Gruppo;
- corsi di natura **tecnico-specialistica**, rivolti agli **operatori telefonici** dei numeri verdi delle società Acea Distribuzione, AceaElectrabel e Acea Ato 2 e riguardanti gli aspetti relazionali e di comunicazione con gli utenti e le modalità di utilizzo dei sistemi informativi a supporto dell'attività di call center;
- l'avvio della formazione a distanza attraverso l'erogazione di un corso on line sulla **gestione della privacy** e le modalità di trattamento dei dati sensibili (D. Lgs. n. 196/03), obbligatorio e rivolto a **tutti i dipendenti** di Acea SpA, che si concluderà nel 2008;
- un percorso di formazione interna, articolato in sei incontri, rivolto a tutte le società del Gruppo attive nel **settore idrico** (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua) sulle modalità per il recupero del credito e la cura del rapporto con il cliente, che si concluderà nel 2008.

La gestione decentrata, affidata a ciascuna società operativa, della formazione in materia di sicurezza sul lavoro e tecnico specialistica ha determinato l'identificazione più efficace dei fabbisogni formativi dei dipendenti a cui è conseguita un'offerta formativa più adeguata.

Le **giornate di studio e i corsi di formazione erogati nel 2007** sono stati **complessivamente 461** (271 corsi nel 2006) a cui sono corrisposte **7.786 partecipazioni** (erano 4.130 nel 2006), **con un incremento dell'88,5 % rispetto all'anno**

Box - L'accademia dei manager

Il 2007 è stato caratterizzato da un importante ciclo formativo indirizzato ai tutti i manager delle società del Gruppo e finalizzato allo **sviluppo delle competenze organizzative e manageriali** fornendo loro gli strumenti per:

- affrontare **mercati sempre più competitivi** (tipici di contesti economici, normativi e sociali in veloce trasformazione);
- **leggere e interpretare** una realtà aziendale articolata e complessa, garantendo la **continuità e la creazione di valore** del Gruppo nel tempo;

- migliorare l'efficacia e l'efficienza del ruolo **manageriale** nella **gestione e organizzazione delle attività** e, soprattutto, nelle **modalità di relazione** con interlocutori esterni e interni all'azienda;
- **valorizzare adeguatamente le risorse umane**.

E' stata adottata una tecnica di formazione moderna, articolando l'offerta formativa in 10 seminari con differenti modalità di gestione dell'aula, come l'utilizzo di filmati per stimolare dibattiti, le esercitazioni con momenti di role-play, le simulazioni e il laboratorio teatrale quali tecniche di elaborazione di alcune dinamiche relazionali ecc..

precedente. La formazione 2007 ha previsto prevalentemente l'erogazione di corsi di tipo tecnico specialistico (156 a fronte dei 96 del 2006), amministrativo gestionale (141 a fronte dei 37 del 2006) e sulle tematiche di sicurezza e privacy (91 rispetto ai 51 del 2006). E' interessante rilevare come **le 3.646 partecipazioni ai corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro siano coerenti con la piena implementazione**, formalizzata nel 2008, **del Sistema di Gestione della Sicurezza** presso le società del Gruppo (vedi paragrafo *Sicurezza e attività sanitaria*).

Nel 2007 è inoltre proseguita l'attività formativa sulle **procedure anticorruzione**: il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 è stato oggetto di moduli formativi mirati, indirizzati al personale delle società della joint venture e ai neoassunti del Gruppo. Per quanto riguarda la conoscenza dei principi etici a fondamento dell'agire d'impresa, essa è favorita dalla diffusione del *Codice Etico*, consegnato su supporto informatico ai neoassunti e disponibile nell'intranet aziendale.

Tabella n. 61 – I CORSI DI FORMAZIONE 2007

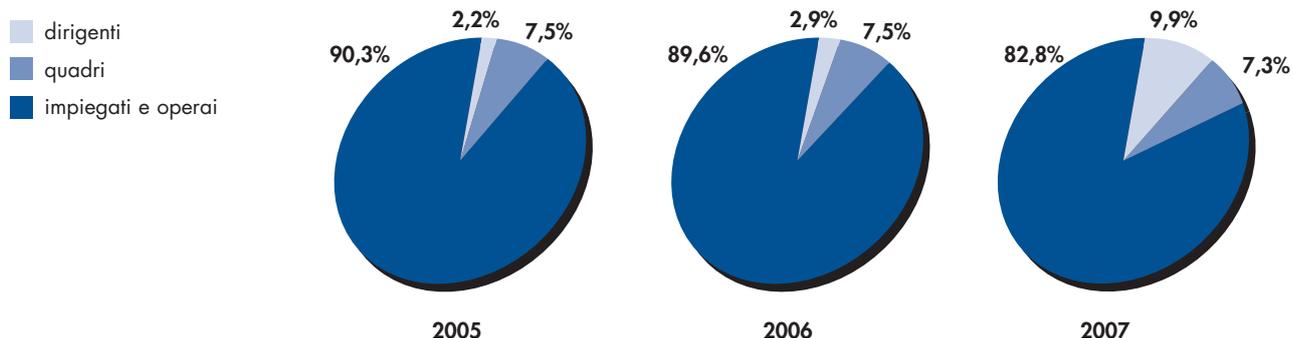
| tipologia corsi | n. corsi | n. edizioni | n. partecipazioni(*) | distribuzione (%) |
|---------------------------|------------|-------------|----------------------|-------------------|
| informatica | 17 | 20 | 162 | 2,1% |
| inserimento neo-assunti | 3 | 8 | 108 | 1,4% |
| linguistica | 6 | 5 | 7 | 0,1% |
| tecnico-specialistica | 156 | 174 | 1.667 | 21,4% |
| manageriale | 47 | 70 | 1.027 | 13,2% |
| amministrativo-gestionale | 141 | 136 | 1.169 | 15,0% |
| sicurezza e privacy | 91 | 354 | 3.646 | 46,8% |
| totale | 461 | 767 | 7.786 | 100% |

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

La **percentuale di donne che hanno partecipato ai corsi di formazione**, con il coinvolgimento di 1.105 lavoratrici, si mantiene sostanzialmente stabile e pari al 14,19%.

Le **ore di formazione pro capite** erogate ai dipendenti del Gruppo **aumentano** rispetto al 2006 arrivando a 18,58¹²⁶ (erano 11,77 nel 2006).

Grafico n. 39 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICHE (2005-2007)



¹²⁶ Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (83.853 nel 2007) alla forza lavoro media (4.449 nel 2007).

La collaborazione con il mondo universitario

Acea ha buone relazioni con il mondo universitario che si esplicano in collaborazioni per attività formative, di ricerca, stage, tirocini e docenze di personale aziendale nell'ambito di master universitari.

Nel corso del 2007 l'azienda ha consolidato tale rapporto attraverso la stipula di convenzioni quadro su diverse tipologie di attività aperte agli studenti di tutti i corsi universitari (tirocini formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti).

L'Università rappresenta un potenziale bacino di risorse qualificate alle quali l'azienda ha interesse a rivolgersi, creando occasioni di accoglienza presso le società del Gruppo per laureandi o giovani laureati. Una di queste occasioni è rappresentata dal **progetto formativo sperimentale di Alto Apprendistato** (Master di II livello in servizi pubblici locali), organizzato dall'Università Roma Tre, in collaborazione con le aziende del Gruppo Comune di Roma, tra cui Acea, riservato a neolaureati che aspirano a diventare manager di imprese pubbliche. Nell'ambito di tale progetto, Acea, a seguito di iter selettivo, ha assunto nel 2007 con contratto di apprendistato di durata biennale cinque giovani che, nei sei mesi successivi all'assunzione,

hanno avuto la possibilità di frequentare il Master di II livello in servizi pubblici locali.

Acea ha inoltre aderito al **programma FIXO** (Formazione e Innovazione per l'Occupazione), promosso e sostenuto dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale, volto a favorire l'integrazione tra Università e mondo aziendale e a potenziare il ruolo di accompagnamento al lavoro dei laureati da parte delle Università; il progetto si pone anche l'obiettivo di integrare ricerca scientifica e trasferimento di innovazione tecnologica alle imprese, al fine di accrescere e migliorare l'occupazione.

Nel corso del 2007 Acea ha stanziato contributi di natura economica a sostegno di progetti formativi e master organizzati da università e scuole di formazione post-laurea, tra cui:

- un contributo di 5.000 euro per la quinta edizione del Master universitario di II livello "Management dell'Economia e Ambiente", organizzato dall'Associazione Italiana Economisti dell'Ingegneria, che ha lo scopo di formare laureati in materie tecniche ed economiche sui complessi meccanismi del mercato energetico liberalizzato;
- un contributo di 15.000 euro in favore di Consel - Consorzio Elis, scuola di formazione professionale superiore (vedi box).

Box - La collaborazione tra Acea e Consel

Consel è una scuola di formazione professionale superiore alla quale Acea è consorziata insieme ad altre imprese. L'obiettivo comune consiste nella realizzazione, nel biennio 2007-2009, del **progetto formativo "Energy & Utilities"** destinato a giovani laureati da inserire nel mondo del lavoro, una volta in possesso di competenze specifiche rispondenti alla domanda delle aziende. Il progetto prevede la possibi-

lità per alcuni dipendenti delle imprese aderenti di frequentare il corso di formazione professionale.

Con l'adesione a questa partnership, pertanto, Acea ha voluto raggiungere un duplice obiettivo: dare l'opportunità ad alcuni dipendenti di accrescere le proprie competenze tecnico-professionali mediante la frequentazione del corso e riconoscere ad alcuni neolaureati meritevoli borse di studio per la prosecuzione del percorso formativo post laurea.

Acea offre la possibilità a laureati in possesso di master specialistici nell'ambito del settore energetico e degli appalti di effettuare tirocini formativi in azienda. In particolare, nel 2007, grazie alla collaborazione con l'Associazione Verso l'Europa, attiva nella formazione e consulenza in materia di Appalti Pubblici, Acea ha ospitato due laureati. Inoltre, tre dei cinque stagisti ospitati in azienda nel 2006, grazie alla partnership con l'associazione, hanno proseguito la loro collaborazione mediante contratti a progetto.

La cooperazione tra Acea e le Università ha portato all'assunzione, nel corso del 2007, di 11

neolaureati impiegati presso le società del Gruppo; sono invece **47 i giovani che hanno effettuato uno stage formativo** in azienda e **8 le risorse assunte a seguito di stage** attivati sia nel 2006 che nel 2007. Inoltre 9 giovani sono stati inseriti attraverso contratti di collaborazione volti allo sviluppo di specifici progetti.

Acea ha avviato collaborazioni con le scuole romane, rivolgendosi in particolare agli istituti professionali e agli istituti tecnico-industriali del ramo elettrotecnico ed elettromeccanico, volte alla definizione di canali privilegiati per la ricerca e la selezione dei migliori neodiplomati della Capitale.

La comunicazione interna

Intranet – il portale aziendale – e **Aceanews** – l'*house organ* – sono i canali principali attraverso i quali Acea comunica con i propri dipendenti. L'azienda, inoltre, diffonde comunicazioni importanti per i dipendenti mediante note informative allegate in busta paga.

Intranet rappresenta lo strumento di comunicazione più adatto a garantire un'informazione capillare e tempestiva ed è in grado di diffondere in maniera omogenea e di semplice fruizione informazioni e contenuti importanti. Questo canale mette a disposizione di tutti i dipendenti le principali informazioni sulle società e il personale del Gruppo. Al suo interno è possibile reperire le disposizioni organizzative, i comunicati, i documenti ufficiali (Bilanci, politiche ecc.), la rassegna stampa quotidiana e quella parlamentare, le procedure aziendali e molti altri contenuti. Inoltre all'interno di uno spazio dedicato scorrono le notizie di attualità e i principali fatti del giorno italiani e stranieri.

In occasione della riforma del Trattamento di fine rapporto (TFR) e della previdenza complementare, entrata in vigore il 1° gennaio 2007, è stato creato in intranet uno spazio dedicato e ricco di informazioni; ai dipendenti è stata garantita un'informazione completa e semplice – su tutte le alternative previste dalla riforma – per aiutarli a scegliere quale destinazione dare al proprio TFR.

Il mensile **Aceanews** viene consegnato a tutti i dipendenti ed è il "periodico aziendale" nel quale trovano spazio le notizie di attualità e gli approfondimenti sui diversi avvenimenti che interessano il Gruppo, spesso frutto di interviste a colleghi, come le fusioni con altri partner, l'in-

gresso in nuovi business, l'adozione di nuovi sistemi operativi, l'organizzazione di eventi umanitari ecc. Il mensile accoglie anche contributi dei dipendenti che vogliono portare all'attenzione dei colleghi fatti di rilievo. Alcune rubriche fisse, tra le quali la "finestra RUO (Risorse Umane ed Organizzazione)", riportano notizie e informazioni sulla gestione del personale. Nel 2007 è stato utilizzato anche l'*house organ* aziendale per informare i dipendenti circa la riforma previdenziale, con la pubblicazione di un articolo dedicato.

Nel corso dell'anno è stata redatta *Lavoro Acea*, la prima newsletter aziendale curata dalla Direzione Risorse Umane della Capogruppo e dedicata alle tematiche normative e gestionali attinenti alle risorse umane. La newsletter è destinata agli "addetti ai lavori" e ha la finalità di facilitare la diffusione delle novità di carattere normativo all'interno delle Unità Risorse Umane presenti nelle società del Gruppo.

Come ogni anno, inoltre, Acea ha organizzato incontri e convegni che hanno coinvolto manager e dipendenti di diverse società del Gruppo.



Box - Acea valuta i suoi fornitori dando voce ai dipendenti

La Funzione **Servizi e Tecnologie** di Acea SpA, per monitorare l'andamento di alcuni contratti stipulati in merito a servizi di cui beneficia tutto il personale aziendale – quali la fornitura di titoli di viaggio e servizi connessi, la fornitura di materiali da cancelleria e il servizio di Help Desk a supporto della funzionalità degli strumenti informatici – **ha rilevato nel 2007 il livello di soddisfazione di un campione rappresentativo** dei dipendenti (operativi in particolare presso le segreterie)¹²⁷.

Il livello di riscontro al questionario è stato buono (ha risposto circa il 69%); le indagini hanno rilevato un livello medio di soddisfazione, in merito ai tre servizi, compreso tra soddisfacente e più che soddisfacente, benché di servizio di fornitura di cancelleria abbia registrato rispetto al 2006 una lieve contrazione del gradimento medio. A tal proposito, è interessante evidenziare come Acea abbia opportunamente verificato le cause di tale flessione con il fornitore e ottenuto immediate azioni correttive.

¹²⁷ Ai dipendenti viene inviato, con cadenza annuale o semestrale e tramite e-mail, un questionario che si articola in differenti aree di indagine, su cui l'utente è invitato a esprimere un giudizio compreso tra 1 e 3 (1 servizio insoddisfacente, 2 servizio soddisfacente, 3 servizio più che soddisfacente, ottenendo in tal modo un punteggio medio per ciascuna area indagata).

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Luce, Acea Ato 2, LaboratoRI, AceaElectrabel, AE Produzione, AE Trading, AE Elettricità e la società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA.

In Acea è operativo¹²⁸ un **Sistema di Gestione della sicurezza sul Lavoro (Sgsl)**, conforme alle linee guida UNI-INAIL (vedi *Identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*), che definisce procedure e regole di comportamento per la tutela della salute dei lavoratori.

Box - Il Convegno sulla Sicurezza di Acea

Nel mese di ottobre si è svolto presso la sede centrale di Acea il primo convegno aziendale in tema di sicurezza, realizzato con il duplice obiettivo di favorire lo scambio di esperienze e buone pratiche e contribuire all'aggiornamento sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro.

Al convegno hanno partecipato i Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione e i Responsabili di Unità Sicurezza di ciascuna società del Gruppo, ai quali sono state presentate due relazioni: una riguardante la Legge 123/07, in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e l'altra centrata sul regolamento Reach (Registration, Evaluation, and Authorisation of Chemicals), emanato dalla Commissione europea, per la creazione di un sistema unico di gestione del rischio da sostanze chimiche.

Il grande apprezzamento con il quale l'iniziativa è stata accolta, ha suggerito di rendere stabile e strutturata l'organizzazione di questi eventi e di programmare un nuovo appuntamento già nel 2008.



Nel 2007 gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) si sono svolti regolarmente, secondo quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. n. 626/94. Non è stato necessario sottoscrivere particolari accordi con le organizzazioni sindacali in materia di salute e sicurezza sul lavoro, poiché con l'adozione della *Politica per la Salute e la Sicurezza sul lavoro*, avvenuta formalmente nel 2006 nel quadro dell'implementazione del Sgsl, sono state adottate linee strategiche sfidanti e ambiziose per il presidio efficace delle tematiche di sicurezza sul lavoro.

Gli infortuni (vedi grafico n. 40) – 185 nel 2007 – sono stati registrati secondo procedure

standardizzate, sulla base della norma UNI 7249/95 "statistiche infortuni sul lavoro" e sui criteri di rilevazione INAIL.

Indice di frequenza e indice di gravità hanno subito variazioni molto lievi rispetto al 2006, in diminuzione il primo e in crescita il secondo; in relazione a quest'ultimo dato aumentano anche le giornate di assenza dal lavoro per motivi di infortunio (vedi grafico n. 41).

Nel 2007, gli infortuni che si sono verificati nel corso di trasferimenti casa/lavoro (infortuni "in itinere") sono stati 50 (il 27 % del totale) mentre quelli causati da incidenti stradali avvenuti in orario lavorativo sono stati 20 (l'11% del totale).

¹²⁸ In maniera formalizzata nella capogruppo dal 2008. Il Sistema di Gestione della Sicurezza è stato implementato progressivamente, con un progetto avviato nel 2005 che dovrebbe concludersi con l'implementazione presso le principali società del Gruppo entro il 2011.

Grafico n. 40 – RIPARTIZIONE INFORTUNI PER SOCIETA' 2007

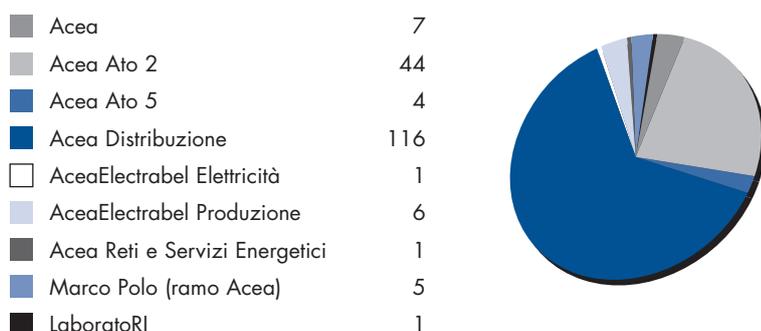
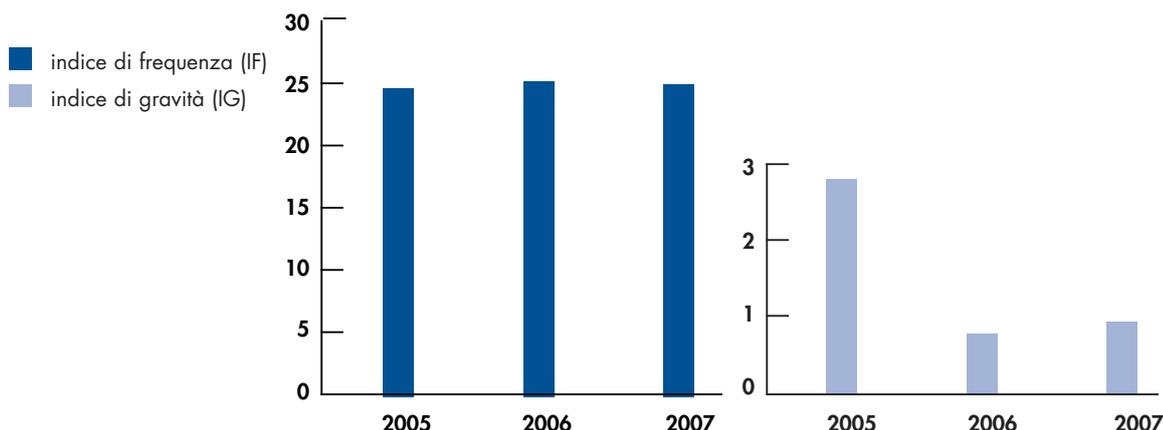


Grafico n. 41 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2005-2007)

| | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|-----------------|--------------|--------------|
| infortuni (n.) | 170 | 181 | 185 |
| durata media assenze per infortuni (gg.) | 28,69 | 32,44 | 38,96 |
| giorni totali assenza | 19.820 | 5.872 | 7.209 |
| ore lavorate | 6.875.392 | 7.148.800 | 7.376.632 |
| indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.) | 24,73 | 25,32 | 25,08 |
| indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.) | 2,88 (*) | 0,82 | 0,98 |

(*) Comprende la valutazione dell'assenza convenzionale attribuita per infortuni mortali (avvenuti in orario di lavoro ma per circostanze non correlate allo stesso).



Conformemente alla normativa in vigore (D. Lgs. n. 626/94, D.P.R. 303/56 e norme specifiche in materia di rischio chimico, biologico, rumore ecc), Acea svolge le attività di **sorveglianza sanitaria**, avvalendosi della collaborazione di **medici competenti** formalmente incaricati. **Tutto il personale viene sottoposto a visita medica periodica**, per esempio in occasione della prima assunzione, della cessazione del rapporto di lavoro o a seguito di cambiamento di mansione, mentre **ai lavoratori esposti a rischi specifici viene garantito un programma di visite mediche mirato** atto a prevenire possibili danni alla salute. Acea prevede anche la possibilità di sottoporre a visita medica, su specifica

richiesta, i lavoratori che non sono inseriti nel piano di sorveglianza. Le attività di valutazione dei rischi sono svolte dai Servizi di Prevenzione e Protezione operanti nelle diverse società del Gruppo, con la supervisione e il controllo dell'Unità centrale di **Coordinamento Sicurezza** che riporta direttamente al Vertice della capogruppo.

Tabella n. 62 – SORVEGLIANZA SANITARIA 2007

| | |
|---------------------------------|-------|
| n. visite preventive periodiche | 1.921 |
| n. visite di assunzione | 185 |

E' operativo un **Presidio medico di primo soccorso**, grazie al quale l'azienda è in grado di offrire al personale aziendale e agli ospiti che si recano presso gli uffici un immediato sostegno sanitario nei casi di malori non particolarmente gravi, per i quali non sia necessario il trasferimento presso le apposite strutture ospedaliere.

Acea presta particolare attenzione al personale appartenente alle categorie protette, alle vittime di infortunio e alle persone affette da patologie gravi, nonché alle situazioni di disagio in cui a volte i dipendenti si trovano ad operare, specie quando le circostanze di malessere possono compromettere la sicurezza dell'ambiente lavorativo.

Le attività sociali

I soci iscritti al **Circolo ricreativo aziendale** (CRA) aumentano anche nel 2007, raggiungendo le 3.949 unità (inclusi i dirigenti). L'apprezzamento dell'attività svolta dal Circolo ricreativo e la ricerca di servizi di qualità crescente a costi sostenibili rendono sempre più numerose le richieste dei soci per la fruizione dei servizi offerti.

Nel corso dell'anno, il CRA ha riconosciuto alcune borse di studio a figli di dipendenti, studenti di scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello studio.

Il Circolo segue l'attività dell'asilo nido aziendale, frequentato da figli di dipendenti e di residenti nel Municipio I: nel 2007 i bambini iscritti sono stati 49, il numero massimo attualmente previsto dalla capacità recettiva della struttura, che verrà ampliata.

Nel 2007 sono stati riproposti: la convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali, che prevede particolari agevolazioni; il servizio gratuito di consulenza in materie legali e il servizio gratuito di pagamento dei bollettini di c/c postale. Viene poi gestito il rapporto con la compagnia assicuratrice che garantisce una

forma di assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico.

In continuità con lo scorso anno le **iniziative di solidarietà** hanno riguardato:

- la vendita di un **calendario** con fotografie subacquee, realizzato in collaborazione con un dipendente, per il finanziamento dei progetti promossi dal **Comitato pro Africa** (vedi box);
- il contributo per l'organizzazione di **pasti offerti ai senza tetto dalla Comunità di Sant'Egidio** in occasione delle festività;
- la vendita di biglietti per lo spettacolo di beneficenza "Vorrei...", organizzato su iniziativa del Comune di Roma e sponsorizzato da Acea, il cui incasso è stato devoluto in favore della Fondazione per la ricerca sulla fibrosi cistica;
- la collaborazione con i Municipi per la realizzazione di **attività in favore degli anziani**;
- l'erogazione di contributi e il rimborso della quota di adesione dei portatori di handicap iscritti alla Civas (una Cassa Integrativa di Assistenza che opera nel campo della sanità).



Tabella n. 63 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2005-2007)

| | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|--------------|------------------|--------------|
| soci che hanno usufruito di servizi turistici | 2.280 | 2.650 | 2.780 |
| soci che hanno partecipato ad iniziative sportive | 1.950 | 2.100 | 2.150 |
| soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive | 460 | 560 | 550 |
| ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi | 455 | 560 | 590 |
| ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio | 73 | 53 | 45 |
| soci interessati a ratei assicurativi | 2.743 | 2.950 | 3.020 |
| soci interessati a ratei per acquisti | 160 | 120 | 150 |
| soci iscritti al T.C.I. | 90 | 82 | 85 |
| soci partecipanti a visite culturali | 1.357 | 1.500 | 1.592 |
| soci interessati ad attività teatrali | 1.400 | 1.350 | 1.300 |
| numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale | 620 | 715 | 787 |
| soci iscritti a servizi polispecialistici | 305 | cessata gestione | - |
| soci fruitori delle convenzioni con laboratori clinici | 580 | cessata gestione | - |
| soci che hanno beneficiato del "dono della Befana" | 920 | 915 | 925 |
| soci che hanno beneficiato di borse di studio" | non previste | 32 | 35 |

Box - Le principali iniziative Acea pro Africa realizzate nel 2007

Anche nel 2007, come gli anni passati, Il CRA, in collaborazione con un dipendente di Acea Distribuzione, ha realizzato e venduto un **calendario fotografico**. Il ricavato dalla vendita (20.000 euro circa) è stato pari a circa il doppio dell'importo raccolto lo scorso anno ed è stato devoluto a sostegno dei progetti di solidarietà promossi e sostenuti dal Comitato pro Africa (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo

Comunicazione, eventi e solidarietà). A tale importo sono stati aggiunti sia il contributo di dipendenti che hanno autorizzato per il 2007 una tenuta mensile fissa sulla loro busta paga sia altri fondi raccolti dal CRA tramite differenti iniziative sia, infine, un contributo aziendale per complessivi 158.000 euro.

Box - L'Associazione Medaglie d'Oro

L'Associazione delle Medaglie d'Oro fornisce ai propri soci attività di **assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo** e sostiene iniziative di natura culturale e sociale. L'Associazione **accoglie pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda**; al 31 dicembre 2007 contava 1.150 iscritti (220 dipendenti in servizio e 930 pensionati).

Nel corso del 2007 le attività dell'Associazione hanno riguardato:

- l'assegnazione di borse di studio a figli di soci;
- la realizzazione di 2 giornate sociali, con l'assegnazione di ricono-

scimenti a soci iscritti da molti anni e a dipendenti entrati in quiescenza nel corso dell'anno;

- l'organizzazione di visite a mostre e musei;
- turismo sociale e vacanza nel nostro paese e all'estero;
- il **supporto economico** in favore delle iniziative umanitarie realizzate dal **Comitato pro Africa** di Acea (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività*), sia attraverso un contributo definito istituzionalmente (15.000 euro pari al 50% del budget assegnato all'Associazione) sia grazie a donazioni, collette elargite dai pensionati.

La politica di Acea per l'inserimento nel mondo aziendale di persone disabili o affette da particolari patologie prevede l'offerta di una formazione mirata e la dotazione di strumenti che agevolano lo svolgimento del lavoro.

A tal fine risulta fondamentale la collaborazione tra l'azienda e l'ANMIC (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili), che nel tempo ha consentito l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro destinati a tali categorie di lavoratori (rap-

presentati in Acea, al 31/12/2007, da 249 dipendenti).

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili, riconosciuta dallo Stato nel 1956 e dall'azienda nel 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi. L'ANMIC ha stipulato alcuni accordi, come quelli raggiunti con Unipol SpA e il CRA in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie e di quote d'adesione alla Cassa Integrativa d'Assistenza che opera nel campo della sanità (CIVAS).

› Azionisti

L'impegno di Acea nell'accuratezza, **veridicità e tempestività di informazione verso tutte le categorie di azionisti** e nel **tutelare e accrescere il valore dell'attività imprenditoriale** è definito nel

Codice Etico del Gruppo (articolo 16 - *Rapporti con gli azionisti*)¹²⁹ ed è attestato da una prassi consolidata e dai risultati.



Le politiche verso gli azionisti

Nella *Relazione sul governo societario*¹³⁰ riferita all'esercizio 2007 si legge: «Il continuo rapporto con gli azionisti, istituzionali e non, curato dagli Organi Sociali con il supporto dell'apposita struttura di Investor Relations costituisce occasione di confronto (...). Da questo confronto, che si inserisce nel rapporto complessivo con il sistema di regole del governo d'impresa vigenti in Acea, si ritiene che derivino occasioni di creazione di valore a beneficio di tutti gli stakeholders, realizzando, di fatto, quella democrazia societaria che, attraverso gli strumenti di mercato, può essere la fonte e l'alimento della efficiente allocazione delle risorse».

L'azionista partecipa al rischio d'impresa¹³¹ mettendo i capitali economici a disposizione delle attività imprenditoriali ed è pertanto principale destinatario delle attenzioni del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, rinnovato nel maggio 2007¹³² (vedi anche *Identità Aziendale, Corporate governance*). Gli azionisti Acea sono riconducibili sostanzialmente a quattro categorie: il Comune di Roma, socio di maggioranza con il 51% del capitale, alcuni soci industriali, investitori istituzionali (tra i quali fondi di investimento e fondi pensione) e azionariato diffuso¹³³.

A particolare **tutela degli azionisti di minoranza** lo Statuto sociale ha recepito nel 2006 disposizioni volte ad assicurare che, per la nomina degli amministratori di minoranza, non vi sia alcun collegamento tra le liste dei candidati e il socio di maggioranza Comune di Roma.

¹²⁹ Il Codice Etico è disponibile nel sito web aziendale, www.aceaspa.it, area Regole e Valori.

¹³⁰ Pubblicata nell'aprile 2008 e disponibile nel sito web aziendale, www.aceaspa.it, area Regole e Valori, Corporate Governance.

¹³¹ Per le informazioni sugli aspetti economici, sul titolo azionario Acea e sugli indici finanziari di riferimento si rinvia alla Sezione Economica, capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Azionisti.

¹³² All'Assemblea dell'11 maggio 2007 hanno partecipato, in proprio o per delega, quasi cento soci, in rappresentanza del 67,96% del capitale sociale nonché di tutte le categorie degli azionisti.

¹³³ Per la composizione del capitale sociale vedi Identità aziendale, grafico n. 6.

La **corretta informazione** degli azionisti, assicurata da un sistema di governo societario conforme al *Codice di Autodisciplina delle Società Quotate* e presidiata dalla Funzione di Investor Relations, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, è altresì garantita da strumenti specifici, quali il **Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie**, approvato nel 2006, e la tenuta del **Registro delle persone che hanno accesso ad informazioni privilegiate**¹³⁴, nonché la disciplina in materia di **internal dealing**, che identifica gli obblighi informativi e comportamentali di "soggetti rilevanti" (il management Acea) in merito alle operazioni su strumenti finanziari collegati alla società e,

infine, nel maggio 2007, il nuovo CdA ha provveduto a nominare il **Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari** (vedi box).

La **partecipazione allargata degli azionisti all'Assemblea dei soci** viene incoraggiata e facilitata¹³⁵; questa rappresenta infatti un'occasione di incontro atta ad integrare l'informazione sull'**andamento generale della società**, comunque **oggetto di regolare comunicazione** al mercato e alle pertinenti Autorità di Vigilanza.

I principali eventi societari, le **Relazioni** e i **Bilanci**, inoltre, sono resi disponibili – senza limiti di tempo – **nel sito web aziendale** (www.aceaspa.it), sezione Azionisti, in costante aggiornamento.

Box - Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili

Si tratta di una figura prevista dalla legge 262/05 e introdotta in Acea, con apposita modifica statutaria, nel novembre 2006. Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nominato dal Consiglio di Amministrazione, è tenuto ad attestare la corrispondenza degli atti e delle comunicazioni della società previste dalla legge o diffuse al mercato, contenenti informazioni e dati sulla situazione eco-

nomica, patrimoniale o finanziaria della stessa società, ai documenti, libri e scritture contabili. Il Dirigente preposto, inoltre, unitamente al Comitato per il Controllo Interno, valuta l'adeguatezza dei principi contabili utilizzati e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio d'esercizio consolidato.

Finanza etica

Nell'aprile 2007 Acea ha organizzato un incontro con un esperto della società Avanzi SRI Research, in presenza delle Funzioni di Investor Relations e Risk Management della capogruppo, finalizzato ad approfondire la conoscenza dei temi della finanza etica e a coglierne le opportunità di sviluppo. Da tempo, infatti, Acea segue tali tematiche ed è attenta a **rispondere con puntualità ai questionari di valutazione** che le vengono inviati **al fine di monitorare le performance etiche, sociali, ambientali ed economiche del Gruppo** in maniera sempre più esigente.

L'impresa cerca di dare la propria disponibilità anche a richieste di approfondimenti, così come avvenuto in ottobre 2007 su istanza di EthiFi-

nance, un'agenzia indipendente d'analisi extra-finanziaria specializzata nella valutazione della responsabilità sociale d'impresa (vedi box). Secondo i **risultati 2007 della ricerca Webranking Italia Top80**, reperibili nel sito www.webranking.eu, tesa a valutare la qualità della comunicazione finanziaria dei siti internet di oltre 80 società italiane¹³⁶, la **comunicazione on line di Acea in tema di responsabilità sociale d'impresa (RSI) si può definire soddisfacente**: l'impresa, infatti, rientra tra le poche che redigono, e mettono a disposizione on line, il *Bilancio di Sostenibilità* anche in lingua inglese, danno informazioni su indici azionari etici e forniscono contatti aziendali per la RSI.

¹³⁴ Con "informazioni privilegiate" si intendono (art. 181 del Testo Unico della Finanza) le notizie riguardanti direttamente o indirettamente Acea e le controllate che non siano di pubblico dominio e siano idonee, se rese pubbliche, ad influenzare sensibilmente il prezzo del titolo quotato.

¹³⁵ Già dal 2004 Acea, per agevolare la partecipazione dei soci azionisti alle assemblee, ha scelto di abolire l'obbligo di deposito preventivo dei titoli azionari, due giorni prima dell'assemblea, a dimostrazione della legittimità della richiesta di intervenire alle riunioni.

¹³⁶ Per approfondimenti e dettagli sulla ricerca Webranking Italia Top80 si rinvia alla Sezione Economica, capitolo La ripartizione del valore aggiunto, paragrafo Azionisti.



Box - Acea oggetto di audit

Acea è stata considerata potenzialmente investibile da parte del fondo Responsible Performance di Financière de Champlain's che ha richiesto, verso la fine del 2007, all'agenzia di valutazione etica Ethifinance di svolgere un audit approfondito sulle performance socio-ambientali della società e in particolare sui seguenti temi: **corporate governance ed etica nei business**; **gestione delle risorse umane**, incluse le politiche retributive e incentivanti, la gestione di **salute e sicurezza** e le **relazioni industriali**; politiche e principali **indicatori di performance ambientale** (consumo di risorse ed emissioni, gestione dei rifiuti, riduzione degli

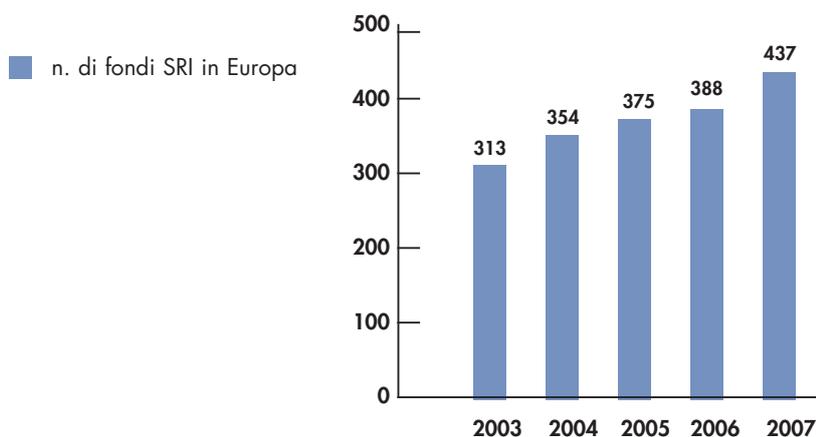
impatti, ecc.); relazione con gli stakeholder esterni: dal **coinvolgimento nella vita delle comunità locali**, alla **qualità dei servizi erogati ai temi socio-ambientali implementati lungo la catena della fornitura**.

Acea si è resa disponibile, dedicando, nell'ottobre 2007, un'intera giornata all'audit che ha previsto sia presentazioni e confronti con i responsabili di tutte le Unità e Funzioni preposte alla gestione dei temi oggetto di approfondimento (quali, ad esempio, Risorse Umane, Qualità, Sicurezza, Risk Control, Investor Relations, Relazioni industriali; Laboratori e presidio ambientale ecc.) sia la visita ad un impianto produttivo.

I fondi di investimento socialmente responsabili continuano ad aumentare così come i valori economici gestiti e ciò attesta il maggiore interesse degli investitori per la sostenibilità. Osservando i dati pubblicati nel rapporto 2007 *Green, social and ethical funds in Europe*, punto di riferimento nell'analisi dei trend dei **fondi retail socialmente responsabili (SRI) in Europa**¹³⁷ (vedi grafici nn. 42-44), si può notare, nel quinquennio 2003-2007, una crescita del numero dei fondi SRI pari al 39,6% e a circa il 13% tra

2006 e 2007, con **49 fondi in più**. Anche il **valore degli asset gestiti** (*asset under management - AUM*) in Europa da questa tipologia di fondi cresce in maniera marcata: **il 43,3% in più solo tra il 2006 e il 2007** (mentre si arriva al 300% in più nei cinque anni considerati), con un valore di oltre 48,7 miliardi di euro nel 2007. Infine, **in Italia, il valore degli asset gestiti** ha un andamento simile al resto d'Europa, con una crescita rilevante **(+22,6%)** tra 2006 e 2007 e il 195% circa in più nel quinquennio.

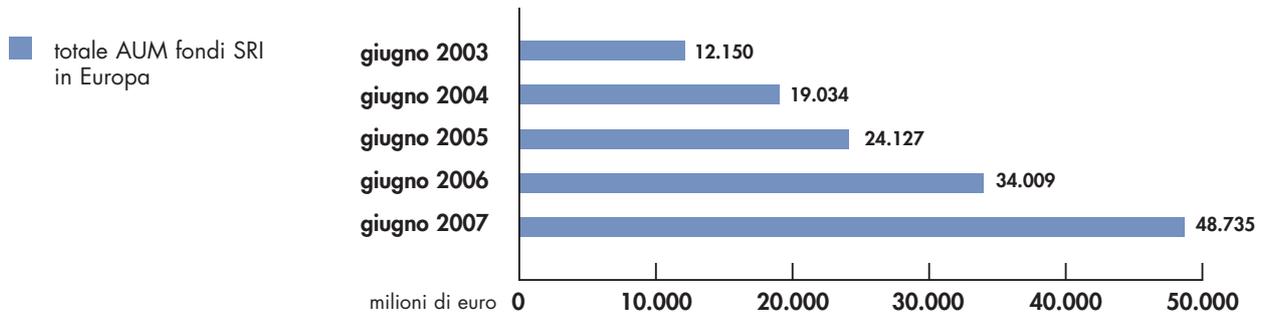
Grafico n. 42 – NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA, CUMULATI (2003-2007)



Fonte: Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, *Green, social and ethical funds in Europe*, 2007.

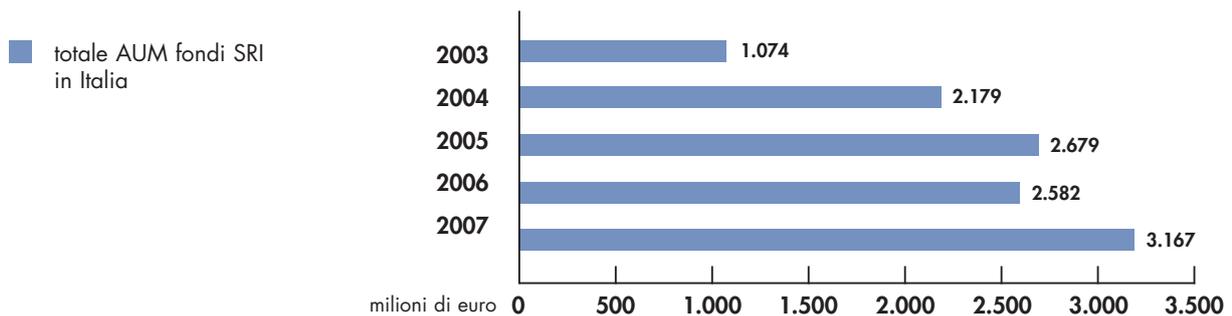
¹³⁷ Il report, giunto alla sua settima edizione è a cura di Vigeo Italia (frutto della fusione, nel 2006, di Avanzi SRI Research e Vigeo). Vengono valutati i fondi verdi, sociali ed etici attivi in Europa al 30 giugno 2007 e il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Norvegia, Olanda, Polonia, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera.

Grafico n. 43 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA (2003-2007)



Fonte: Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, Green, social and ethical funds in Europe, 2007.

Grafico n. 44 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN ITALIA (2003-2007)



Fonte: elaborazioni Acea su dati Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, Green, social and ethical funds in Europe, 2004-2007.

Anche **Acea è oggetto di attenzione** da parte degli **operatori della finanza etica** (indici azionari e analisti) **che monitorano e valutano le gestioni orientate alla sostenibilità** (vedi tabella n. 64). Gli esperti svolgono le loro analisi adottando metodologie peculiari; i criteri adottati, oltre ai limiti di capitalizzazione, sono, in gene-

re, sia **negativi**, con l'esclusione di imprese coinvolte in "settori controversi" (ad esempio tabacco, armamenti, alcool, biotech, pornografia, nucleare), sia **positivi**, con l'apprezzamento delle politiche socio-ambientali implementate, allo scopo di definire il posizionamento dell'azienda rispetto a un benchmark etico.



Tabella n. 64 – ANALISTI, INDICI ETICI E ACEA

| analista | indice | rating su Acea | scala |
|--|--------------------------------------|---|-----------------------------------|
| Axia | Axia CSR Index Axia Ethical Index | A++ A++ | punteggio 0/100; rating A/A+++ |
| ECPI | Ethical Index euro (EMU) | EE | punteggio 0/120; rating E-/EEE |
| Kempen capital management/ SNS asset management | Kempen/SNS smaller Europe SRI | la valutazione prevede criteri di screening etici negativi e positivi (politiche, performance e sistemi di gestione ambientali, verso dipendenti, fornitori e comunità). Nel 2006 sono stati particolarmente apprezzati: il <i>Codice Etico del Gruppo Acea</i> , l'accuratezza descrittiva delle performance sociali e il miglioramento delle performance ambientali illustrati nel <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . | |

Negli **indici Axia** (Axia Ethical Italia e Axia CSR Italia) il **rating espresso su Acea è di A++**. Ciò attribuisce ad Acea un livello medio-alto di promozione della sostenibilità d'impresa e sottolinea la progressiva integrazione della CSR nelle strategie. L'indice **Axia Ethical** include i titoli di 40 società, trattate alla Borsa di Milano, valutate **sia con criteri positivi che negativi** (ed esclude, pertanto, società coinvolte nei cosiddetti "settori controversi"). L'indice **Axia CSR**, invece, applica **solo criteri positivi**, valutando la qualità del rapporto instaurato con gli stakeholders, il livello di applicazione di specifici strumenti, politiche e sistemi di gestione e i risultati conseguiti.

Nell'ambito degli indici facenti capo all'advisory etico **E. Capital Partners**, il titolo Acea è incluso nell'**Ethical Index Euro (EMU)** con un rating di **EE**, su una scala che va da **E- a EEE**. Tale indice è composto da 150 società selezionate in base al livello di capitalizzazione, sulle quali viene poi condotta un'analisi che contempla sia criteri negativi che positivi.

Kempen SNS Smaller Europe è il primo indice azionario di sostenibilità small cap dell'area euro. Anche per Kempen, le società che possono entrare a comporre l'indice, devono superare screening etici "negativi" e "positivi" e **sono inclusi solo i titoli di aziende che raggiungono standard minimi per performance ambientali, sociali e di governance**.



› Istituzioni e impresa

La collaborazione con le Istituzioni

Acea, nel tempo, ha accresciuto la propria dimensione territoriale, in origine di tipo esclusivamente locale, diventando il primo operatore nazionale nella gestione del servizio idrico integrato, assumendo un ruolo di rilievo nella produzione e nella vendita di energia elettrica, anche a seguito del processo di liberalizzazione, e sviluppando la propria presenza nel business del gas. Questa **nuova dimensione territoriale e societaria investe anche le attività legate alla gestione dei rapporti con i diversi soggetti istituzionali.**

Al Presidente di Acea SpA è affidata sia la rappresentanza politica che la definizione delle strategie istituzionali del Gruppo. Nella gestione di tali attività egli è supportato dall'Unità

Rapporti Istituzionali, che opera sul **tessuto normativo** inerente agli interessi di business del Gruppo, dall'**Unità Regolamentazione, mercato e studi** che presidia le periodiche interazioni con le **Autorità di riferimento**, in particolare le consultazioni che queste promuovono in vista dell'emanazione delle proprie delibere e dalla **Direzione Affari Legali e Societari** che cura la comunicazione con le **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare, come Borsa e Consob.

Acea intrattiene forme di dialogo e di interazione costruttiva con le Istituzioni politiche. La natura dei rapporti intrattenuti da Acea con tali istituzioni è definita anche nel *Codice Etico* adottato dal Gruppo (vedi box).

Box - I rapporti del Gruppo Acea con Partiti politici, Organizzazioni sindacali e Associazioni

«L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

Si astiene da comportamenti volti ad esercitare pressioni, dirette o indirette, ad esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto d'interessi.

Acea coopera anche finanziariamente con associazioni non politiche per specifici progetti, in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione aziendale;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di Acea».

Fonte: art. 19. del Codice Etico del Gruppo.

Acea si relaziona con i territori di riferimento grazie alle società del Gruppo che presidiano gli aspetti "operativi" dei servizi erogati¹³⁸ e curano lo scambio di informazioni con gli enti locali: il servizio di illuminazione pubblica e artistico monumentale è gestito **di concerto con le Amministrazioni locali e con gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico**, il servizio idrico integrato è curato in **collaborazione con le Autorità d'Ambito** e con gli uffici comunali e l'attività di distribuzione e di vendita di energia implica la comunicazione periodica all'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** dei livelli di conformità raggiunti rispetto agli standard di prestazione stabiliti a livello nazionale.

L'interazione con le Istituzioni locali si realizza anche sotto forma di **collaborazioni con le altre imprese presenti sul territorio** che, come Acea, erogano servizi di pubblica utilità, per ridurre i possibili disagi causati dagli interventi di manutenzione, lavori di riparazione guasti ecc.

Nel 2007, in particolare, Acea Distribuzione ha avviato una collaborazione con Met.Ro, la società del Gruppo Comune di Roma responsabile del servizio di trasporto metropolitano e ferroviario della Capitale, per individuare soluzioni adeguate alle problematiche comuni causa di disagi ai cittadini (vedi box).

¹³⁸ Vedi anche il capitolo Clienti e collettività.

L'iniziativa di incontrarsi e attivare un tavolo tecnico è nata dall'esigenza di individuare e rimuovere le cause delle anomalie che determinano i disservizi e le interruzioni delle corse metropolitane.

Il tavolo tecnico, composto da esponenti delle due società, si è assegnato da subito obiettivi precisi: individuare possibili interferenze delle

due reti, quella di trasporto e quella elettrica, e verificare se le anomalie della rete elettrica possano avere ricadute su quella di trasporto.

Per agevolare la cooperazione, è stato redatto un **Protocollo d'Intesa** tra le parti che definisce lo scambio di informazioni utili che le due società devono avviare in caso di interruzioni dell'alimentazione elettrica che possono bloccare il servizio di trasporto.



Nel corso del 2007 è inoltre proseguita la collaborazione con la Pubblica Amministrazione in materia di sicurezza, presidiata dall'Unità Protezione Aziendale di Acea SpA.

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti con il Comune di Roma, Acea ha da tempo avviato una proficua collaborazione con il **Difensore Civico**: un organo indipendente che fa da **mediatore tra la pubblica amministrazione e i cittadini**, ai quali offre tutela in caso di ritardi, disfunzioni, irregolarità da parte del Comune, dei Municipi, delle società comunali nell'erogazione dei servizi ai cittadini. In Acea l'attività è presidiata da una struttura dedicata che ha il compito di curare la comunicazione tra i cittadini e l'azienda e favorire risposte alle istanze pervenute. Nel 2007 **le segnalazioni trasmesse ad Acea sono state 114** (220 nel 2006) ed hanno riguardato per il 23% il servizio di illu-

minazione pubblica, per il 24% il servizio di distribuzione e per il 30% quello di vendita di energia elettrica, per il 23% il servizio idrico. **Tali segnalazioni hanno avuto risposta nella totalità dei casi** e la loro diminuzione rispetto all'anno precedente è da mettere in relazione principalmente a due fattori: il migliore andamento del servizio con conseguente riduzione del numero delle segnalazioni e il desiderio dei clienti di rivolgersi direttamente alla società gestore del servizio.

Acea interagisce con il mondo universitario, gli enti di ricerca, con le associazioni non profit e le onlus, e, in occasione di eventi culturali e di rilevanza sociale, fornisce loro supporto mediante erogazioni liberali, contributi e sponsorizzazioni (vedi i capitoli *Clienti e collettività* e *Personale*).

In particolare, la sinergia tra Acea, gli Enti di ricerca e le Università si traduce nella realizzazione di collaborazioni¹³⁹ e nella conduzione di studi e progetti di natura tecnica, come:

- lo studio sulla "Convenzione per l'affidamento di servizi per l'ottimizzazione della gestione della rete fognaria comunale del servizio di Roma", realizzato di concerto con l'Università di Tor Vergata;
- la collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità per l'individuazione di prodotti alternativi al cloro per la disinfezione delle acque;
- la collaborazione all'organizzazione del Master in Servizi Pubblici Locali organizzato dall'Università Roma Tre, insieme con le aziende del Gruppo Comune di Roma¹⁴⁰;
- la collaborazione con l'Associazione Verso l'Europa, che si occupa di formazione e consulenza in materia di Appalti Pubblici¹⁴¹;
- le attività di collaborazione, avviate già da tempo, con le Facoltà di Ingegneria delle Università La Sapienza e Tor Vergata.

Acea è solita partecipare a eventi che realizzano momenti di incontro tra aziende, comunità scientifica, istituzioni nazionali, comunitarie,

internazionali e cittadini sui temi di attualità e di rilievo mondiale. Nel 2007, Acea ha partecipato, tra l'altro:

- al Forum della Pubblica Amministrazione, sul tema della qualità dei servizi pubblici, presso il quale ha allestito uno sportello gestito dagli operatori di AceaElectrabel Elettricità;
- alla Manifestazione Regionale sul Consumo critico, promossa dall'Assessorato alla Tutela dei consumatori per analizzare il livello di etica dei processi e delle attività legati ai temi del consumo e contribuire a creare una cultura del consumo consapevole;
- al meeting sulle Fonti energetiche rinnovabili e sostenibili, a cui hanno partecipato tecnici, soggetti istituzionalmente o professionalmente interessati e numerosi visitatori che hanno dibattuto sullo sviluppo economico mondiale, la tutela dell'ambiente e il benessere sociale;
- alla presentazione delle nuove *Linee guida GRI-G3* per la rendicontazione internazionale dei report di sostenibilità;
- al congresso del World Energy Council (WEC), organizzato per dibattere a livello mondiale sulle prospettive delle risorse energetiche (vedi box).

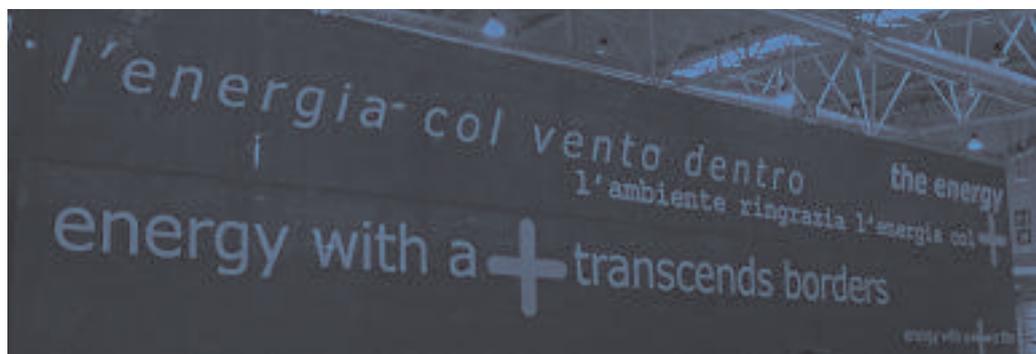
Box - I lavori del WEC 2007

Il World Energy Council 2007 si è svolto a Roma tra l'11 e il 15 novembre. In occasione del meeting triennale, importante momento di confronto tra le imprese energetiche e i decisori politici, si è a lungo dibattuto sulle prospettive future delle fonti tradizionali e di quelle rinnovabili e si è parlato di risparmio energetico.

Gli aspetti ambientali e di consenso sociale assumono sempre maggiore rilievo, pertanto un convegno come il WEC diviene il luogo ideale per dibattere sulle principali sfide della sostenibilità.

Per rendere lo sviluppo umano ed economico compatibile con il cambiamento climatico, i governi dovrebbero garantire la massima incentivazione degli investimenti in tecnologie eco-sostenibili, anche attraverso la stabilità delle regole e delle norme e la loro condivisione a livello globale.

AceaElectrabel ha allestito uno stand ispirato al tema dell'ambiente, con immagini legate alla produzione naturale di energia elettrica e alle tecnologie pulite impiegate per tale di produzione.



¹³⁹ Vedi anche il capitolo Personale e la Sezione Ambientale.

¹⁴⁰ Vedi anche il capitolo Personale.

¹⁴¹ Vedi anche il capitolo Personale.

La partecipazione al **progetto comunitario – Institutional Building at the Energy Efficiency Agency (EEA)** – conferisce ad Acea un respiro europeo. Nell'ambito di quest'iniziativa Acea, ha collaborato, assieme alle aziende italiane di servizi pubblici locali, con le istituzioni e le imprese della Bulgaria sui temi dell'efficienza energetica, fornendo assistenza tecnica ai Paesi dell'Europa centro-orientale, da poco aderenti all'Unione Europea o in via di adesione, e rendendosi disponibile a realizzare programmi di gemellaggio amministrativo tra i propri esperti di efficienza energetica e quelli dell'Agenzia bulgara.

In quanto società erogatrice di servizi di pubblica utilità Acea aderisce a Federutility, l'associazione di categoria per la tutela degli interessi delle aziende di servizi pubblici locali dei set-

tori idrico ed elettrico, alle cui iniziative garantisce un'attiva partecipazione.

Acea è inoltre attenta alle istanze provenienti dalle forze sociali e interagisce con Federazioni e Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e dei consumatori, riconosciute a livello nazionale e regionale.

In particolare, mette a disposizione delle Associazioni dei consumatori canali di contatto dedicati (telefonici e informatici) e opportunamente presidiati, tramite personale incaricato presso le diverse società operative, per dare efficace risposta alle problematiche presentate. Anche nel 2007 grazie all'attività svolta dall'Unità Rapporti Istituzionali, in collaborazione con le società operative del Gruppo, è stato garantito alla associazioni consumeriste supporto per la risoluzione di problematiche ordinarie e di istanze più complesse.

Box - La Finanziaria 2008: tutela degli utenti e qualità dei servizi pubblici locali

La Finanziaria per il 2008 (L. 244/2007), al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici locali configura un **nuovo ruolo delle associazioni dei consumatori**, maggiormente partecipativo.

È infatti stabilito che tali forme rappresentative degli utenti:

- intervengano nell'adozione delle **Carta dei servizi**, che indicano gli standard qualitativi delle prestazioni erogate e le modalità per accedere alle informazioni, reclamare ecc;
- siano obbligatoriamente **consultate**;

- partecipino alla **verifica periodica** dello stato di adeguatezza dei parametri di servizio, fissati nei contratti di servizio, alle esigenze dell'utenza;
- partecipino al **sistema di monitoraggio permanente** del rispetto dei parametri di servizio, avanzando osservazioni e proposte per conto dei cittadini;
- prendano parte alla **sessione annuale di verifica** del funzionamento dei servizi insieme ad ente locale ed ente gestore.

Lo stakeholder impresa

Acea eroga servizi di pubblica utilità e **ispira la propria mission e la propria attività imprenditoriale a fondamentali principi etici**, dichiarati nei codici valoriali aziendali: **trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, valorizzazione professionale e concorrenza**. Nel tempo **ha consolidato e ampliato i propri business**, anche attraverso partnership, joint venture e acquisizioni societarie, continuando a migliorare la qualità dei servizi erogati grazie ad ingenti **investimenti** in ciascun settore di operatività. All'ampliamento dei business storici e all'ingresso in nuovi mercati si accompagna l'impegno

volto a instaurare con i territori e i lavoratori delle nuove realtà operative **un rapporto di dialogo, interazione e coinvolgimento** nell'attività aziendale¹⁴².

Tra i fattori rilevanti per lo sviluppo aziendale e la competitività Acea pone l'innovazione tecnologica, che viene sviluppata, in modo trasversale, da differenti centri operativi nelle diverse società del Gruppo. A titolo esemplificativo si riportano alcune attività realizzate nel 2007 dall'Unità Innovazione e Supporto Tecnico di Acea SpA (vedi box).

¹⁴² Per l'approfondimento degli aspetti qui accennati si rinvia all'Identità Aziendale, alla Sezione Economica e al capitolo Clienti e collettività.

Dal 2006 in Acea SpA, nell'ambito dell'Area di Business "Reti dell'Energia", è stata costituita l'Unità Innovazione e Supporto Tecnico che svolge:

- attività di "osservatorio tecnologico", monitorando prodotti, processi produttivi, impianti già disponibili a livello industriale e valutando un'eventuale loro applicabilità;
- attività di "sviluppo precompetitivo", valutando soluzioni tecnologico-impiantistiche innovative in campo energetico che possono costituire l'embrione di future iniziative industriali, anche attraverso joint-venture con altre realtà imprenditoriali.

Nel corso del 2007, l'Unità ha concentrato la propria attività sul tema delle energie rinnovabili e in particolare sul fotovoltaico e sulle biomasse vegetali solide.

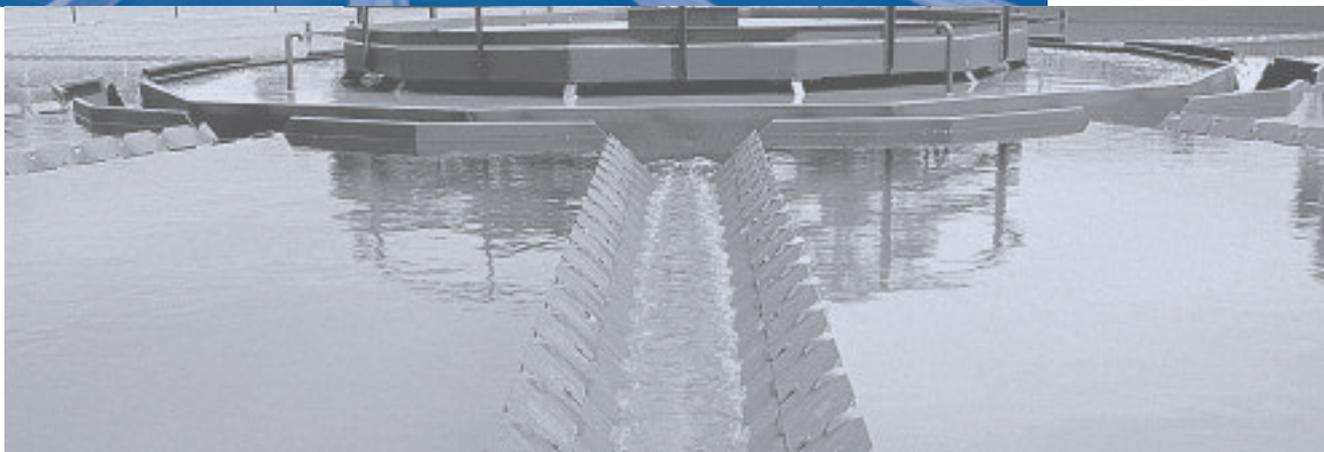
Per quanto riguarda il fotovoltaico, dopo una approfondita analisi delle tecnologie presenti in commercio (moduli a silicio cristallino e moduli a film sottili), l'Unità ha identificato un possibile modello di business nel fotovoltaico da implementare in Acea. Per l'avvio dell'attività è stata pro-

mossa una prima iniziativa, curata dalla società del Gruppo Acea Reti e Servizi Energetici, che prevede l'installazione di moduli fotovoltaici sopra i tetti delle cabine primarie Acea.

Nel caso delle biomasse, dopo un attento studio delle tecnologie presenti in commercio (combustione, gassificazione e pirolisi) e degli aspetti agronomici, logistici e organizzativi che concorrono alla realizzazione di filiere agroenergetiche locali per l'approvvigionamento della materia prima, l'Unità ha ipotizzato un modello di ingresso di Acea nel business delle biomasse. Tale modello si orienta verso la promozione e la realizzazione di iniziative territoriali che siano fortemente condivise dagli stakeholder locali grazie ai positivi risvolti ambientali, economici e occupazionali delle iniziative stesse.

Infine, Acea ha siglato un accordo di collaborazione con due primari enti di ricerca nazionali nel campo energetico: l'Ente per le Nuove Tecnologie, l'Energia e l'Ambiente (ENEA) e il Centro Elettrotecnico Sperimentale Italiano (CESI - RICERCA), per possibili attività nel campo delle energie rinnovabili e dei sistemi elettrici ("smart grid", pianificazione reti ecc.).





Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento della Sezione Ambientale include le società scorporate come definite in Identità Aziendale, pag. 9.

I dati relativi ad AceaElectrabel Produzione si riferiscono all'intera attività gestita, a prescindere dalla quota di partecipazione posseduta da Acea SpA (30%). Per la prima volta si fa riferimento all'area termovalorizzazione (vedi anche il fascicolo Schede società Italia-estero).

Per l'area idrica, informazioni di dettaglio su Acea Ato 5 SpA, Acque SpA, Gori SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Publiacqua SpA e Umbra Acque SpA, si possono trovare nel fascicolo relativo alle Schede società Italia-estero.

› Indicatori GRI di performance ambientale

Si riportano di seguito gli indicatori relativi alle **performance ambientali** (core e additional) richiesti dalle *Linee guida GRI-G3*, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2007*, con l'indicazione di

Sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli.

Viene indicata anche la rispondenza tra gli indicatori GRI e i principi emanati dal Global Compact (vedi www.globalcompact.org).

MATERIALI

EN1 (Core) Totale materiali usati, suddivisi per tipologia.

Bilancio Ambientale (allegato in cd): pagg. 8-11; dati nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EN2 Percentuale di materie prime utilizzate dall'impresa che derivano da materiale riciclato.

Si è concluso a fine 2007 un progetto di Green Procurement che ha consentito di individuare logiche di preferibilità ambientale nell'acquisto di alcuni beni, come la carta, in grado di valorizzare le materie prime provenienti dalla filiera del recupero.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

ENERGIA

EN3 (Core) Energia direttamente utilizzata dall'Impresa.

Sezione Ambientale pag. 162

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EN4 (Core) Energia indirettamente utilizzata dall'Impresa.

Sezione Ambientale pag. 163

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EN5 (Additional) Minori consumi di energia dovuti a risparmio ed efficienza.

Sezione Ambientale pagg. 151, 153-156

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

EN6 (Additional) Iniziative per fornire prodotti più efficienti o per un maggiore uso di fonti di energia rinnovabile.

Sezione Ambientale pagg. 154, 156-157

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

EN7 (Additional) Iniziative di riduzione dei consumi indiretti di energia.

Sezione Ambientale pag. 166

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

ACQUA

EN8 (Core) Quantità totale di acqua utilizzata.

Sezione Ambientale pag. 163

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EN9 (Additional) Fonti di approvvigionamento idrico significativamente interessate dall'uso dell'acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide).

Sezione Ambientale pag. 158

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

- EN10 (Additional) Quantità totale di acqua riciclata o riusata.
Sezione Ambientale pag. 163 (in tabella n. 75) (limitatamente al processo di raffreddamento della Centrale Tor di Valle)
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

BIODIVERSITÀ

- EN11 (Core) Localizzazione ed entità di terreno posseduto, affittato o comunque gestito, in ambienti naturali caratterizzati da elevata biodiversità o nei pressi di aree protette.
2007: *Sezione Ambientale* pag. 158
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del dell'8° principio del Global Compact
- EN12 (Core) Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità in aree protette o ad alta biodiversità al di fuori delle aree protette.
Sezione Ambientale pagg. 165 e s.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN13 (Additional) Habitat protetti o ripristinati.
Sezione Ambientale pagg. 165 e s.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN14 (Additional) Obiettivi, azioni attuali e programmi per la gestione degli impatti sulla biodiversità.
Sezione Ambientale pagg. 165 e s.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN15 (Additional) Numero di specie protette (IUCN red list) con habitat nelle aree coinvolte dagli impianti (*).
Gli attuali sistemi di gestione non consentono la rilevazione di tali dati; si conta di renderli disponibili, almeno in parte, entro un biennio.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

- EN16 (Core) Emissioni di gas a effetto serra: emissioni dirette da sorgenti possedute o controllate; emissioni indirette per importazioni di elettricità o calore (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol).
Sezione Ambientale pag. 164 (in tabella n. 77); *Bilancio Ambientale* (allegato in cd): pagg. 12,15-16
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN17 (Core) Altre emissioni indirette rilevanti di gas a effetto serra.
Nessuna emissione rilevante da segnalare
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN18 (Additional) Iniziative per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e riduzioni raggiunte.
Sezione Ambientale pagg. 150, 155
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7°, dell'8° e del 9° principio del Global Compact
- EN19 (Core) Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono.
Sezione Ambientale pag. 165
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN20 (Core) Emissioni di NO_x e SO_x e altre sostanze sottoposte a regolamentazione.
Sezione Ambientale pag. 164 (in tabella n. 77); *Bilancio Ambientale* (allegato in cd): pagg. 12,15-16
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN21 (Core) Scarichi significativi in corpi idrici per qualità e destinazione.
Sezione Ambientale pag. 164
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN22 (Core) Quantità totale di rifiuti prodotti per tipo e destinazione.
Sezione Ambientale pag. 165; dati in *Schede società Italia-estero*.
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

(*) La lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore EN15, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org).

- EN23 (Core) Numero e quantità di sversamenti significativi.
Nel 2007 il Gruppo non ha registrato rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)
- EN24 (Additional) Produzione, trasporto, importazione o esportazione di rifiuti classificati "pericolosi" secondo la Basel Convention allegati I, II, III e VIII.
Gli attuali sistemi di gestione non prevedono il monitoraggio della voce; si conta di monitorarli, almeno in parte, entro un biennio.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)
- EN25 (Additional) Sorgenti di acqua e relativi ecosistemi affetti significativamente da scarichi in acqua.
Nessuno scarico da segnalare.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)

PRODOTTI E SERVIZI

- EN26 (Core) Iniziative per mitigare impatti ambientali di prodotti e servizi e misura dell'intervento di mitigazione.
I prodotti forniti (energia elettrica, calore, acqua potabile, acqua depurata e illuminazione pubblica) non determinano impatti ambientali significativi poiché non danno origine né a inquinamento né a emissioni nocive.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7°, dell'8° e del 9° principio del Global Compact](#)
- EN27 (Core) Percentuale del peso dei prodotti venduti che può essere riciclato alla fine della sua vita operativa e percentuale effettivamente riciclata.
Non applicabile.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact](#)

CONFORMITÀ

- EN28 (Core) Multe significative e numero di sanzioni non monetarie ricevute per non conformità rispetto alle normative ambientali vigenti.
Società Acea Ato 2. Valore complessivo delle multe ricevute nel corso del 2007: euro 121.238;
Numero di sanzioni monetarie ricevute nel corso del 2007: n. 292 (elevate dall'Arpa, Corpo Forestale, Asl, ecc.);
Numero dei casi di disputa per questioni ambientali conclusi o in corso e non ancora definiti: n. 292 (memorie difensive, ricorsi, ecc.); dati in *Schede società Italia-estero*.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)

TRASPORTI

- EN29 (Additional) Impatti ambientali significativi dovuti al trasporto di prodotti e ai trasporti usati a fini logistici.
Sezione Ambientale pagg. 162, 166
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)

GENERALE

- EN30 (Additional) Totale delle spese per protezione ambientale e investimenti suddivise per tipologia.
Sezione Ambientale pag. 173; *Schede società Italia-estero*: Gori; Acea Ato 5; Acquedotto del Fiora; Publicacqua; Acque; UmbraAcque; limitatamente agli investimenti.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7°, dell'8° e del 9° principio del Global Compact](#)

› La crescita sostenibile del Gruppo Acea

Negli ultimi anni il Gruppo Acea ha concentrato il proprio impegno nelle attività di core business: servizio idrico integrato, energia e illuminazione pubblica, senza tuttavia rinunciare ad un'equilibrata strategia di crescita in settori limitati ad alto potenziale di sviluppo¹⁴³.

In questo quadro, dal luglio 2006, è stata intrapresa la nuova sfida della termovalorizzazione dei rifiuti urbani, con un forte investimento che

ha riguardato sia le risorse umane, particolarmente qualificate, sia gli impianti e le tecnologie utilizzate, che mirano ai più bassi livelli di impatto ambientale tecnicamente raggiungibili. Consapevole delle rilevanti ricadute che le attività possono determinare nel contesto socio-ambientale di riferimento, il Gruppo Acea imposta la propria strategia di sviluppo con attenzione al tema della sostenibilità.

Box - Il rispetto dell'ambiente nel "Rapporto Brundtland"

«La risposta dell'Industria all'inquinamento e al degrado delle risorse non è stata nel passato, e non dovrebbe essere nel futuro, limitata alla sola ricerca della conformità a leggi e regolamenti. **Dovrebbe** piuttosto comprendere un ampio senso di responsabilità sociale e assicurare

una piena consapevolezza delle problematiche ambientali a tutti i livelli. In questo senso tutte le imprese industriali, le associazioni del commercio, i sindacati dei lavoratori dovrebbero stabilire **politiche di tutela delle risorse naturali e di gestione ambientale (...)**».

Fonte: *World Commission on Environment and Development, Our Common Future, 1987.*

L'attenzione all'ambiente come fattore differenziale

In quasi un secolo di attività - nel 2009 Acea compirà 100 anni di vita - le società del Gruppo hanno sviluppato know-how specifico per svolgere con efficacia le attività di produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e acqua potabile, con quote crescenti di impegno anche nel settore del gas. In tutte le attività svol-

te, dalle più complesse alle più semplici e consolidate, le società adottano un modello gestionale orientato al miglioramento continuo delle performance ambientali, intervenendo sui fattori critici delle procedure lavorative per prevenire impatti negativi e minimizzare l'uso delle risorse naturali.

Box - ADVANCE®, un modello innovativo per stimare il valore del capitale naturale utilizzato

Il modello ADVANCE è uno strumento idoneo a **quantificare** il "valore sostenibile" (Sustainable Value) delle imprese, trattando il "capitale naturale" (risorse) utilizzato per la produzione **come capitale economico**.

Un'impresa è in equilibrio economico se ha un tasso di *ritorno del capitale* (ROE) sufficiente almeno a coprire il costo del capitale impiegato, allo stesso modo un'impresa che opera consumando una certa quantità di risorse naturali crea valore solo se genera un ritorno economico maggiore rispetto a quello medio generato dalle imprese che utilizzano le stesse risorse.

La valutazione del ritorno economico, nel modello ADVANCE, è realizzata su sette forme di "capitale naturale": anidride carbonica (CO₂), ossidi di zolfo (SO_x), ossidi di azoto (NO_x), composti organici volatili (COV) e metano (CH₄) emessi in atmosfera, rifiuti prodotti e acqua utilizzata.

Per ciascuna forma di capitale naturale si calcola il **rapporto tra il valore aggiunto prodotto dall'impresa e la quantità di capitale naturale utilizzato**. Quindi il dato ottenuto viene messo in relazione ad un "valore soglia", rappresentato dal rapporto tra PIL dell'Europa a 15 e quantità di risorsa naturale consumata nello stesso perimetro. Se l'impresa supera tale "valore soglia" crea valore, altrimenti lo distrugge.

Il modello **applicato al Gruppo Acea su dati 2007**, come già avvenuto per il 2006, ha fornito **risultati positivi**, posizionando Acea al di sopra della media UE: **l'efficienza del capitale naturale in Acea è risultata 3 volte superiore rispetto alla media UE a 15**.

Ciò indica che il Gruppo è capace di creare valore consumando quantità relativamente piccole di capitale naturale.

Altre informazioni sono reperibili nel sito: www.advance-project.org

¹⁴³ Vedi anche Identità Aziendale e Sezione Economica.

Il **rispetto e la tutela del contesto socio-ambientale di riferimento** sono divenuti nel tempo fattore differenziale per Acea, **in coerenza con la strategia proposta dall'Unione Europea**.

Nel noto *Libro verde* del 2001 si afferma che «l'Unione Europea è interessata al tema della **Responsabilità Sociale delle Imprese** in quanto

può contribuire in modo positivo all'obiettivo strategico fissato a Lisbona: diventare la più dinamica e competitiva economia del mondo, basata sulla conoscenza e capace di una crescita economica sostenibile con più lavoro di qualità migliore e una grande coesione sociale».

Box - Valori e azioni di Acea a tutela dell'ambiente naturale

Ormai da molti anni – basti pensare che la prima emanazione della Politica Ambientale risale al 1998 – **Acea adotta comportamenti virtuosi nei confronti dell'ambiente naturale**, che possono essere così declinati:

- **gestire in modo sostenibile l'energia** valorizzandone l'impiego, riducendo gli sprechi, stimolando usi razionali da parte dei clienti e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili;
- **definire processi produttivi e attività aziendali** in modo da ridurre il consumo di risorse naturali, prevenire l'inquinamento, **ridurre gli impatti ambientali**, prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione locale, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato;
- **sostenere l'impegno al miglioramento continuo** delle performance in materia di protezione dell'ambiente: in area idrica definendo obietti-

vi di efficienza nella distribuzione dell'acqua potabile (riduzione al minimo delle perdite) e nella depurazione della risorsa idrica; in area energia riducendo le emissioni inquinanti in atmosfera e le perdite di energia nella rete di distribuzione elettrica e minimizzando l'impatto visivo e acustico degli impianti produttivi. A livello di Gruppo riducendo la quantità di rifiuti prodotti e incrementando la loro raccolta differenziata;

- **utilizzare adeguati strumenti di monitoraggio** sui principali aspetti ambientali generati dalle attività e sull'efficacia dei programmi di miglioramento adottati;
- **garantire il rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza vigente** e il costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale.

› Area Energia

Box - Le attività dell'area energia

- **Produzione di energia elettrica e calore;**
 - gestione centrali "storiche" idroelettriche e termoelettriche;
 - realizzazione di nuovi impianti termoelettrici a ciclo combinato alimentati a gas naturale;
- realizzazione di nuovi impianti eolici;
- termovalorizzazione dei rifiuti;
- **Distribuzione e vendita di energia elettrica e calore;**
- **Vendita di gas.**

La **produzione di energia elettrica** nel 2007 si è attestata su valori prossimi a **5.000 GWh** con una **predominanza di quota termoelettrica da gas metano** (circa 4.460 GWh), che cresce rispetto alla produzione da fonte idroelettrica per la contrazione degli apporti idrici registrata negli ultimi tre anni, e in particolare nel 2007, a causa della minore piovosità.

Nel corso del 2007 sono entrati in produzione **due parchi eolici** in località Longano e Capracotta, entrambi nella provincia di Isernia¹⁴⁴ con **circa 18 GWh di energia elettrica lorda prodotta**.

Presso la **Centrale termoelettrica di Tor di Valle**, in aggiunta all'energia elettrica prodotta con ciclo combinato gas-vapore ad alto rendimento, **è stata generata anche energia termica** per circa **55 GWh**, utilizzati per rifornire di acqua calda sanitaria e teleriscaldamento i quartieri Torrino Sud e Mostacciano, ubicati nella zona sud di Roma, per un totale di circa 25.000 abitanti serviti. L'impianto è predisposto per servire anche il nuovo quartiere in via di edificazione in località Mezzocammino, adiacente all'area già servita.

¹⁴⁴ La potenza installata è pari, rispettivamente, a 10,2 MW e 9,4 MW.

Tabella n. 65 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA¹⁴⁵

| centrali termoelettriche | centrali idroelettriche |
|--|--|
| Centrale di Tor di Valle: sezione ciclo combinato ¹⁴⁶ (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,9 MW | Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW |
| Centrale di Tor di Valle: sezione cogenerazione ¹⁴⁷ (Roma) combustibile: metano - potenza lorda 19,0 MW | Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW |
| Centrale Montemartini (Roma) combustibile: gasolio - potenza lorda 78,3 MW | Centrale di Salisano (Rieti) potenza lorda 42,2 MW |
| Centrale Voghera: ciclo combinato (Pavia) combustibile: metano - potenza lorda 380 MW | Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 MW |
| Centrale Roselectra (Livorno) combustibile: metano - potenza lorda 380 MW | Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda 58,4 MW |
| Centrale Leinì (Torino) combustibile: metano - potenza lorda 380 MW | Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda 0,4 MW |
| | Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda 0,4 MW |
| Parchi eolici della controllata Longano Eolica (Isernia) potenza lorda 19,6 MW | |
| Totale generale: 1.522,1 MW | |

Tabella n. 66 – ENERGIA LORDA PRODOTTA (2005-2007)

| | unità di misura (*) | 2005 | 2006 | 2007 |
|--------------------------|---------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| termoelettrica + termica | TJoule | 2.660,0 | 8.906,0 | 16.342,2 |
| | GWh | 738,9 | 2.473,9 | 4.539,5 |
| idroelettrica | TJoule | 1.665,7 | 1.581,1 | 895,3 |
| | GWh | 462,7 | 439,2 | 248,7 |
| eolica | TJoule | - | - | 65,1 |
| | GWh | - | - | 18,1 |
| totale | TJoule | 4.325,7 | 10.487,1 | 17.302,7 |
| | GWh | 1.201,6 | 2.913,1 | 4.806,3 |

Tabella n. 67 – FONTI PRIMARIE UTILIZZATE PER LA GENERAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA/TERMICA (2005-2007)

| | unità di misura (*) | 2005 | 2006 | 2007 |
|---------------|---------------------|--------------|---------------|---------------|
| idraulica | TJoule | 1.988 | 1.829 | 1.046 |
| | GWh | 552 | 508 | 291 |
| gasolio | TJoule | 143 | 290 | 256 |
| | GWh | 40 | 81 | 71 |
| gas naturale | TJoule | 5.099 | 16.240 | 28.642 |
| | GWh | 1.416 | 4.511 | 7.956 |
| eolica | TJoule | - | - | 65 |
| | GWh | - | - | 18 |
| totale | TJoule | 7.230 | 18.359 | 30.009 |
| | GWh | 2.008 | 5.100 | 8.336 |

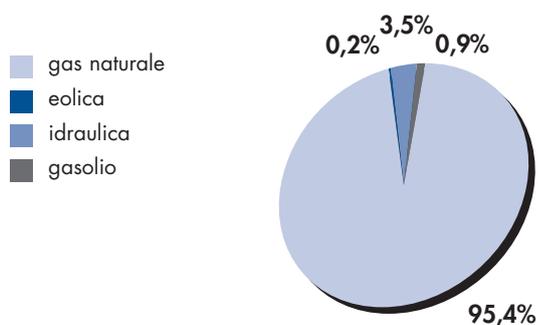
(*) 1 GWh=3,6TJ

¹⁴⁵ Altri dati sulle Centrali sono disponibili nella scheda relativa alla società AceaElectrabel Produzione (vedi fascicolo Schede società Italia-estero).

¹⁴⁶ Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore.

¹⁴⁷ Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Torrino Sud e Mostacciano (in prospettiva anche Mezzocammino non appena saranno completate le opere di edificazione in corso di realizzazione) nel comune di Roma.

Grafico n. 45 – MIX DI FONTI PRIMARIE ACEA 2007



Termovalorizzazione dei rifiuti

La **termovalorizzazione** è un processo industriale che consiste nello **smaltimento della frazione organica dei rifiuti** tramite combustione in **impianti tecnologicamente molto avanzati**, in grado di sfruttare l'energia liberata per produrre elettricità e calore.

Acea ha riconosciuto nella dinamica di espansione di questo settore industriale, contiguo a quello proprio della produzione di energia elettrica, una reale opportunità di crescita e, coerentemente con i propri impegni di sviluppo nel rispetto del patrimonio ambientale, ha posto nel



2006 le basi per diventare entro il 2012 uno dei principali operatori del settore a livello nazionale (vedi le schede delle società EALL e Teni En.A. nel fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Grafico n. 46 – GLI ATTORI DEL CICLO DEI RIFIUTI IN ITALIA



In **Italia**, a differenza di quanto avviene nella maggior parte dei paesi europei, circa il 70% **dei rifiuti è conferito alle discariche**: porzioni di territorio attrezzate per ricevere in via definitiva materiali di scarto che vengono distribuiti, compattati e quindi sepolti nel terreno senza alcun trattamento preliminare. Questa tecnologia di smaltimento, largamente impiegata nel passato per la sua accessibilità e per i costi relativamente bassi, è stata definitivamente marginalizzata da recenti provvedimenti legislativi comunitari che ne hanno messo in luce difetti e criticità: in primo luogo lo **spreco delle enormi potenzialità energetiche e di recupero di materie prime** che il conferimento in discarica dei materiali di scarto determina irreversibilmente; in

secondo luogo il **rapido deterioramento della qualità del territorio**, soprattutto in prossimità dei grandi agglomerati urbani, per la progressiva saturazione delle discariche esistenti e la conseguente necessità di doverne attrezzare di nuove. Nella maggioranza degli **altri paesi europei i rifiuti sono considerati già da tempo un'importante risorsa** sia per il fabbisogno di materie prime, ricavabili a costi vantaggiosi tramite raccolta differenziata, sia per la copertura della crescente domanda di energia, attraverso la termovalorizzazione della frazione combustibile dei rifiuti che può essere opportunamente utilizzata in alternativa ai tradizionali carburanti fossili.

Box - La grande sfida europea: i tre obiettivi 20-20-20

Nel marzo 2007, sotto il semestre di presidenza tedesca, il Consiglio UE ha varato il Piano di Azione *Una politica energetica per l'Europa* con l'ambizioso obiettivo di contrastare i cambiamenti climatici e di ridurre la dipendenza dei paesi membri dai combustibili fossili (l'80% circa dell'energia consumata nell'UE deriva da questa fonte primaria). In estrema sintesi, il pacchetto di misure previsto può essere riassunto nella sigla "20-20-20", che esprime i tre più importanti traguardi che dovranno essere raggiunti entro il 2020:

- 20% dei consumi energetici globali assicurati da fonti rinnovabili;
- 20% di miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia;
- 20% di riduzione nelle emissioni di anidride carbonica.

La Commissione Europea ha successivamente appoggiato l'iniziativa del Consiglio, varando importanti provvedimenti tra i quali:

- la proposta relativa alla ripartizione degli oneri (*burden sharing*) tra i paesi membri;

- l'impegno a ridurre unilateralmente sul territorio europeo le emissioni di gas serra intervenendo anche nei settori non compresi nel sistema comunitario di scambio delle quote di emissione (trasporti, edilizia, servizi, piccoli impianti industriali, agricoltura e rifiuti);
- la proposta per la disciplina giuridica della cattura e dello stoccaggio del carbonio;
- la comunicazione sulle attività di dimostrazione in materia di cattura e stoccaggio del carbonio;
- la nuova disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato per la tutela ambientale.

Per quanto riguarda l'Italia, l'accordo raggiunto in sede di ripartizione degli oneri prevede un **taglio del 13% alle emissioni di CO₂ nei settori non inclusi nel sistema di scambio di emissioni (ETS-Emission Trading Scheme)** e l'**aumento del 17% nella quota di consumi energetici coperti da fonti rinnovabili** rispetto ai livelli del 2005, entro il 2020.

L'impegno Acea per il risparmio energetico

Acea condivide la tesi espressa dalla maggioranza degli operatori attivi nel settore dell'energia, secondo la quale un grande contributo al

raggiungimento degli obiettivi fissati nel Protocollo di Kyoto può venire dal miglioramento dell'efficienza energetica negli usi finali.

Circa il 30% del consumo totale di energia nella casa è dovuto all'illuminazione. Sostituire lampadine a un'efficiente uso delle fonti luminose possono quindi la soluzione risparmio economica.

Sorprendente, fluorescente

Un lampadina CFL...

Sorprendente, fluorescente

Due vantaggi pratici:

| Consumo energetico (kWh) | Costo medio (€) |
|--------------------------|-----------------|
| 100 | 1,00 |
| 200 | 2,00 |
| 300 | 3,00 |
| 400 | 4,00 |

La luce giusta.

Con il **Protocollo di Kyoto**, siglato nel 1997 durante la Conferenza COP3 della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, i paesi industrializzati si sono impegnati a **ridurre entro il 2012 le emissioni di gas serra del 5,2% rispetto al 1990**.

Solo dopo la ratifica della Russia, nel settembre 2004 si è potuta dare operatività al Protocollo.

Il Protocollo è così entrato in vigore il 16 febbraio 2005, mentre a partire dal gennaio 2005 è stato avviato il mercato europeo delle quote di emissione di anidride carbonica (EU Emission Trading Scheme - ETS)¹⁴⁸. Secondo quanto previsto, all'Italia compete un obiettivo di riduzione del 6,5%, rispetto ai valori del 1990, da raggiungere nel periodo il 2010-2012. In realtà, ad oggi, le emissioni sono cresciute, risultando superiori del 13% rispetto a quelle del 1990.

Per poter accedere all'ETS, ogni Stato membro dell'Unione Europea ha sviluppato un proprio Piano Nazionale di Allocazione delle quote (PNA) per il periodo 2005-2007.

Già dal mese di dicembre 2007 è consultabile sul sito del Ministero dell'Ambiente il Piano Nazionale di Allocazione delle emissioni di CO₂ per il periodo 2008-2012¹⁴⁹, che porta il tetto di emissioni consentite a titolo gratuito a circa 202 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente, in base ai piani comunitari.

Per quanto concerne il Gruppo Acea, gli impianti interessati dal Piano sono la **Centrale Montemartini**, alla quale sono state assegnate (dal primo PNA) 17.112 quote/anno fino al 2007 e la **Centrale Tor di Valle**, alla quale sono state assegnate, per il 2007, 275.892 quote (DM del MATT di febbraio 2006).

In occasione della 13^a Conferenza Internazionale sui cambiamenti climatici delle Nazioni Unite, svoltasi a Bali dal 3 al 14 dicembre è stato posto il problema di raggiungere un accordo sul periodo post Kyoto. Hanno partecipato all'incontro circa 10 mila delegati provenienti da più di 190 paesi.

In base agli accordi raggiunti (che comunque non quantificano le riduzioni delle emissioni da ottenere) il "Kyoto-2" coinvolgerà, in maniera graduale, le **grandi economie** che ancora non si sono impegnate (come gli Stati Uniti), nonché i **paesi in via di sviluppo**.

Gli scienziati del Gruppo intergovernativo sull'evoluzione del clima (IPCC- Intergovernmental Panel on Climate Change), da parte loro, hanno indicato come necessario un obiettivo pari a **-25-40 %** (rispetto al 1990) di **gas serra entro il 2020 e -50% al 2050**.

Altre informazioni sono reperibili ai seguenti siti web: www.unfccc.int; <http://www.minambiente.it>; www.europa.eu.int/comm/environment/climat/emission.htm.

Il grande interesse per le iniziative nel campo del risparmio energetico è dimostrato dalle attività intraprese sia a livello comunitario, con la pubblicazione del *Libro verde* sull'efficienza energetica e la Direttiva 2006/32/CE concernente l'efficienza degli usi finali e i servizi energetici, sia a livello nazionale, con i Decreti Ministeriali 20 luglio 2004 che hanno introdotto il mercato dei Certificati Bianchi e il **Decreto Ministeriale 21 dicembre 2007** che ha modificato gli **obiettivi di risparmio fissati a livello nazionale** incrementandoli sensibilmente.

Acea, tramite la propria *Energy Service Company* **Acea Reti e Servizi Energetici** e la rete degli Energy Manager, ha sviluppato numerose iniziative come le **campagne di informazione** sui temi del risparmio energetico, la distribuzione gratuita di **"kit energia"** (lampade ad alta efficienza e regolatori del flusso idrico), l'**esecuzione di audit energetici** presso i propri clienti per la proposizione di interventi di riduzione dei consumi ecc. Questo le ha consentito di conformarsi agli obblighi di legge, andando ben oltre gli obiettivi minimi di risparmio energetico imposti dai decreti del 20 luglio 2004 (vedi tabella n. 68).

Tabella n. 68 – OBIETTIVI DI RISPARMIO ASSEGNATI AD ACEA E OBIETTIVI RAGGIUNTI (2005–2007)

| | obiettivo assegnato (Tep/anno) | obiettivo raggiunto da Acea (Tep/anno) |
|-------------|--------------------------------|--|
| 2005 | 3.897 | 22.733 |
| 2006 | 7.850 | 58.988 |
| 2007 | 15.596 | 127.148 |

¹⁴⁸ Direttiva europea 2003/87/CE, entrata in vigore a ottobre 2003.

¹⁴⁹ Il 29 febbraio 2008 il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e il Ministro dello Sviluppo Economico hanno approvato la Decisione di assegnazione delle quote di CO₂ per il periodo 2008-2012.

Nel periodo 2006-2007 **Acea Reti e Servizi Energetici ha venduto sul mercato oltre 50.000 TEE** (titoli di efficienza energetica) in esubero, verificando come l'impegno per una migliore gestione dell'energia possa tradursi in una fonte di ricavo non trascurabile.

I settori di maggiore interesse per cogliere pienamente le opportunità offerte dal quadro normativo di riferimento sono:

- *l'efficiamento negli usi finali dell'energia nel settore residenziale e terziario;*
- *l'applicazione di tipologie impiantistiche innovative per il risparmio energetico;*

- *sistemi di illuminazione efficienti;*
- *interventi su cicli produttivi per migliorarne l'efficienza energetica complessiva.*

Tra le attività che Acea Reti e Servizi Energetici comunemente propone ai propri clienti è compresa la presentazione di **progetti di efficientamento energetico "personalizzati"**, corredati oltre che da contenuti tecnici, impiantistici ed economici di facile comprensione, anche dalla indicazione di possibili fonti di finanziamento delle opere da realizzare, selezionate tramite accordi con banche e convenzioni con le Amministrazioni locali.

Box - I cambiamenti climatici

L'industria dell'energia ha di fronte una grande sfida che si concluderà solo quando i motivi alla base dei **cambiamenti climatici in atto** avranno trovato una definitiva **comprensione scientifica** e saranno approntate le conseguenti risposte in termini tecnologici o comportamentali.

Nel frattempo le indicazioni delle **Agenzie di ricerca internazionali**, come l'IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change, che **individuano nella crescita delle emissioni di CO₂ una delle principali cause del riscaldamento globale**, impongono a tutti una seria riflessione, soprattutto per i livelli di consumo di energia raggiunti dalle società a sviluppo avanzato, da molti ritenuti non più compatibili con le dinamiche naturali che regolano i cicli vitali nel nostro pianeta.

In questo processo di revisione, tuttavia, bisognerà evitare di uscire dal circolo virtuoso che l'Umanità sperimenta da quando sono stati compresi e governati i meccanismi di trasformazione dell'energia né ci si dovrà dimenticare che il **consumo di energia elettrica non è tra i maggiori responsabili degli impatti più rilevanti**. Viceversa, si configura come il modo più pulito e più versatile per svolgere le molteplici attività di cui l'Uomo ha bisogno.

L'energia elettrica proviene in gran parte dalla trasformazione dell'energia interna dei combustibili fossili che, bruciando, producono CO₂, ma le **emissioni specifiche di CO₂ imputabili a processi alimentati con energia elettrica sono sensibilmente inferiori a quelle dovute a processi alimentati direttamente con combustibili fossili**. Per esempio: se volessimo trasportare merci da Milano a Roma con rapidità e sicurezza

potremmo utilizzare diversi mezzi meccanici (dal camion all'aereo al treno), ebbene il **minor livello di CO₂ per unità di merce trasportata** si otterrebbe con l'uso del treno proprio grazie alla possibilità di alimentare questo mezzo di trasporto con un vettore energetico pulito ed efficiente come l'energia elettrica.

Tuttavia per raggiungere concreti obiettivi di riduzione delle emissioni a livello nazionale come a livello globale, c'è anche bisogno di **migliorare l'efficienza lungo la catena della conversione dell'energia** - dall'estrazione del petrolio/gas, indispensabile per le centrali elettriche, fino alla distribuzione capillare dell'elettricità agli utenti finali. Questa è una sfida che il comparto dell'energia deve saper cogliere e affrontare con impegno e concretezza.

Tra i prossimi cambiamenti che bisogna attendersi due stanno già interessando l'industria: il primo riguarda i **prezzi dei combustibili** che, con il forte apprezzamento subito da tutte le fonti fossili, hanno determinato un parallelo vertiginoso aumento del valore attribuito alle fonti rinnovabili e al nucleare, spingendo la crescita degli investimenti in questi settori emergenti; il secondo consegue al maggiore impegno che i Governi Nazionali dedicano allo sforzo di modificare il mix dei combustibili in uso per la generazione elettrica. Le preoccupazioni sempre più forti circa la sicurezza delle forniture e, appunto, i cambiamenti climatici, rappresentano una spinta fortissima a innovare ricercando nuove soluzioni per garantire la sostenibilità del nostro sviluppo presente e futuro.

Le fonti di energia rinnovabile promosse dal Gruppo

L'elettricità è la forma di energia più diffusa per la sua facilità di trasporto e produzione. Alcune **tecniche di produzione di energia elettrica** si caratterizzano per il loro impatto ambientale piuttosto pesante, altre, invece, presentano un **impatto ambientale ridottissimo** o pressoché nullo. Tra queste ultime si colloca la produzione **tramite conversione fotovoltaica**. Questo sistema è utilizzato in Acea già da circa dieci anni nel **Centro Elettrico Esquilino**: sulle pareti e sul tetto dell'ex Centrale del Latte di Roma, opportuna-

mente trasformata in cabina elettrica primaria nel 1997, sono stati sistemati **oltre 200 m² di pannelli fotovoltaici per trasformare l'energia solare in elettricità**. Quel **progetto sperimentale**, innovativo ed ambizioso, è **stato ora ripreso** con l'avvio, a settembre 2007, di un importante **piano di costruzione** che prevede l'installazione di **pannelli fotovoltaici sui tetti di 40 delle 67 cabine primarie presenti sulla rete elettrica di Roma** e lo sviluppo di altre importanti iniziative nei prossimi anni.

Per il 2008 è prevista l'installazione di un parco impianti sul territorio nazionale per una potenza di picco pari a 3 MWp, con conseguente produzione annua di energia elettrica, a regime, di

circa 3.780 MWh. Tale ammontare rappresenta il consumo annuo di energia elettrica di oltre 1.200 famiglie.



Box - Pannelli solari termici e fotovoltaici

La "solare" è una fonte rinnovabile di energia che, secondo la tecnologia di trasformazione utilizzata, può essere sfruttata sia sotto forma di calore che di elettricità.

Nel primo caso un **pannello solare (collettore) cattura l'energia del sole convertendola in calore** che viene immagazzinato in un fluido termovettore: una particolare sostanza liquida in grado di assorbire grandi quantità di energia per unità di massa (elevata capacità termica). Una volta riscaldato, il fluido termovettore viene inviato ad uno scambiatore termico posto nelle vicinanze del collettore solare (serbatoio di accumulo) dove cede il proprio carico termico all'acqua, che sarà successivamente utilizzata soprattutto per scopi sanitari attraverso un circuito idraulico dedi-

cato. Cedendo il calore ricevuto dal sole all'acqua contenuta nello scambiatore, il fluido termovettore riscalda quest'ultima a una temperatura che può raggiungere anche 60-70° gradi centigradi (l'acqua che utilizziamo per fare la doccia non supera i 40-45° gradi centigradi).

Nel secondo caso si sfrutta l'**effetto fotoelettrico**, cioè la **capacità** che presentano alcuni semiconduttori, come il silicio, di generare direttamente energia elettrica, quando sono esposti alla radiazione solare. La cella fotovoltaica, elemento base della tecnologia, è il luogo nel quale avviene la conversione dell'energia solare in energia elettrica e dalla sua ripetizione all'interno del pannello dipende la potenza che si desidera raggiungere.

Anche dal vento è previsto un forte contributo alla quota di energia rinnovabile che il Gruppo intende produrre. Con il **completamento dei parchi eolici** di Longano e Capracotta (tra maggio e luglio 2007), AceaElectrabel Produzione

ha dato avvio al piano di generazione da fonte eolica che la vedrà impegnata per il prossimo triennio nella realizzazione in Italia di circa 63 MW di potenza installata.

I principali interventi di miglioramento ambientale eseguiti nel 2007

Si elencano, di seguito, i principali interventi realizzati o avviati da Acea nel corso del 2007 che porteranno al miglioramento della gestione degli impatti ambientali (dal contenimento delle emissioni all'uso più efficiente delle risorse) nei diversi ambiti dell'area energia:

termovalorizzazione:

- sono state avviate le attività per il potenziamento dell'impianto di San Vittore (che passerà da 10 MW a 30 MW);
- è stata avviata la progettazione di due nuovi impianti a biomasse da realizzare nel Lazio e in Umbria;

centrali termoelettriche e idroelettriche:

- è stata confermata la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 per i seguenti siti industriali: Centrali termoelettriche Tor di Valle e Montemartini (Comune di Roma), Centrale idroelettrica Salisano (Comune di Salisano, provincia di Rieti);

- è stata inoltre certificata secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e ha ottenuto la registrazione EMAS la Centrale di Voghera (Comune di Pavia);

- è stato predisposto e distribuito un "opuscolo informativo ambientale" ai Fornitori di beni e servizi;

risparmio energetico:

- sono state sostituite circa 423.000 lampade a incandescenza per illuminazione votiva nei cimiteri di Roma con lampade a LED;

fonti rinnovabili:

- è stato avviato il progetto di installazione di pannelli fotovoltaici sui tetti di 40 cabine primarie della rete elettrica di Roma;
- è stata completata la costruzione di due parchi eolici (in Molise), per una potenza installata pari a 10,2 MW e 9,4 MW.

› Area Idrica

Acea, gestore storico a Roma per il servizio idrico integrato, è oggi il **primo operatore idrico-ambientale in Italia**, con circa 8,1 milioni di abitanti serviti e un know-how all'avanguardia nella progettazione, costruzione e manutenzione di sistemi idrici complessi.

Le società del Gruppo operanti nel settore idrico sono presenti nelle regioni Toscana, Lazio, Campania e Umbria. Il servizio riguarda la **gestione dell'intero ciclo idrico integrato dell'acqua**: dal prelievo alle sorgenti, al trasporto

attraverso gli acquedotti e la rete idrica, alla distribuzione agli utenti, fino alla depurazione delle acque reflue negli impianti di trattamento. Il Gruppo è operativo anche all'estero¹⁵⁰, e in particolare in Honduras, Perù, Colombia e Repubblica Dominicana, con circa 5,3 milioni di abitanti serviti al 31/12/2007. Le attività, svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali, sono finalizzate al miglioramento del servizio, in situazioni dove esso è particolarmente carente (vedi il fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio Centrale

La società Acea Ato 2 cura il servizio di distribuzione di acqua potabile nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale, che include l'importante realtà del comune di Roma (e altri 111 comuni). Il volume di acqua immessa in rete nel 2007 nell'intero ATO 2 è stato di 594 milioni di metri cubi, di cui 483 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino

(gestita a partire dal 1937). Le acque distribuite vengono captate da differenti sorgenti e Acea, nel pieno rispetto dell'ambiente naturale, pone la massima attenzione affinché i prelievi di acqua non generino impatti sugli ecosistemi e sulle aree protette circostanti (vedi tabella n. 69 per le sorgenti sotto tutela).

Tabella n. 69 – LE SORGENTI SOTTO TUTELA

| area sensibile | ubicazione | superficie (m ²) |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| Sorgenti Peschiera | Comune di Cittaducale (Rieti, Lazio) | 598.530 |
| Sorgenti Le Capore | Comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio) | 586.600 |
| Sorgente Acqua Marcia | Comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma) | 3.519.600 |
| Sorgente Acquoria | Comune di Tivoli (Roma) | 10.050 |
| Acqua Felice - Sorgenti Pantano | Comune di Zagarolo (Roma) | 441.280 |
| Sorgenti Pertuso ¹⁵¹ | Comune di Trevi – Filettino (Lazio) | 77.740 |
| Sorgenti Doganella | Comune di Rocca Priora (Roma) | 350.000 |
| Sorgenti Acqua Vergine | Comune di Roma | 500.000 |
| Pozzi Torre Angela | Comune di Roma | 50.300 |
| Pozzi di Finocchio | Comune di Roma | 31.153 |



¹⁵⁰ Per approfondimenti si rinvia al fascicolo dedicato alle Schede società Italia-estero.

¹⁵¹ In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale - verificatasi anche nell'estate 2007 - risulta necessario attingere anche al Pertuso interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da un decreto emanato dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.

La qualità dell'acqua a Roma

L'acqua potabile distribuita a Roma è tra le migliori in Italia, ma il livello di eccellenza raggiunto non abbassa l'attenzione con la quale i principali parametri chimico-fisici vengono monitorati (vedi tabelle nn. 70 e 71).

I controlli, molto frequenti e approfonditi, sono affidati alla società del Gruppo Acea Laboratori SpA e si distinguono in due tipologie:

- **controlli di primo livello**, effettuati su parametri fondamentali come il pH, la conducibilità

e la torbidità attraverso centraline di misura in continuo, poste lungo gli acquedotti.

- **controlli di secondo livello**, effettuati su campioni prelevati giornalmente sull'intero sistema acquedottistico, dalle fonti di approvvigionamento e lungo tutta la rete di distribuzione, con analisi e indagini di tipo chimico-fisiche, chimico-organiche, microbiologiche e virologiche.

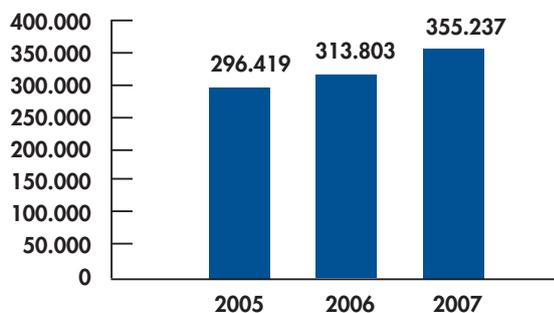
Tabella n. 70 – DETERMINAZIONI ANALITICHE 2007 SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA

| | punti di prelievo (n.) | totale campioni/anno (n.) | totale analisi (n.) |
|-------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------|
| captazione | 45 | 951 | 50.306 |
| acquedotto e adduttrici | 33 | 541 | 22.626 |
| serbatoi/centri idrici | 17 | 1.493 | 11.228 |
| reti di distribuzione | 320 | 4.058 | 131.908 |
| totale | 415 | 7.043 | 216.068 |

Il numero totale dei controlli effettuati ogni anno è superiore a quanto sarebbe strettamente necessario secondo il D. Lgs. n. 31/2001¹⁵², a conferma della scrupolosità con la quale Acea

gestisce il proprio patrimonio idrico, cercando di prevenirne qualunque potenziale alterazione.

Grafico n. 47 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUA POTABILE PER L'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (2005-2007)



¹⁵² D. Lgs. n. 31 del 2 febbraio 2001, "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 52 del 3 marzo 2001 - Supplemento Ordinario n. 41.

Tabella n. 71 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELLE ACQUE DISTRIBUITE A ROMA NEL 2007 E PARAMETRI D. LGS. n. 31/01

| | parametro | valore medio acqua Acea 2007 | valore parametrico di legge (D. Lgs. n. 31/01) |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------------|---|
| Torbidità | NTU | 0,56 | senza variazioni anomale |
| Temperatura acqua | °C | 12 | non previsto |
| Concentrazione ioni idrogeno | pH | 7,5 | >6,5 e < 9,5 |
| Conducibilità elettrica a 20°C | µS/cm | 560 | 2500 |
| Cloruri | mg/l Cl | 9,0 | 250 |
| Solfati | mg/l SO ₄ | 18,4 | 250 |
| Calcio | mg/l Ca | 96,9 | non previsto |
| Magnesio | mg/l Mg | 19,4 | non previsto |
| Sodio | mg/l Na | 7,2 | 200 |
| Potassio | mg/l K | 4,0 | non previsto |
| Durezza totale | °F | 32,2 | (1) |
| Cloro residuo libero | mg/l Cl ₂ | 0,15 | - |
| Alcalinità | mg/l CaCO ₃ | 316 | non previsto |
| Residuo fisso calcolato | mg/l | 400 | 1500 |
| Nitrati | mg/l NO ₃ | 4,0 | 50 |
| Nitriti | mg/l NO ₂ | <0,01 | 0,50 |
| Ammoniaca | mg/l NH ₄ | <,03 | 0,50 |
| Fluoruri | mg/l F | 0,23 | 1,50 |
| Carbonio organico totale (TOC) | mg/l C | 0,4 | senza variazioni anomale |
| Ferro | µg/l Fe | 6,4 | 200 |
| Rame | mg/l Cu | 0,002 | 1,0 |
| Piombo | µg/l Pb | 0,4 | 10 |
| Cadmio | µg/l Cd | 0,45 | 5,0 |
| Cromo totale | µg/l Cr | <0,2 | 50 |
| Nichel | µg/l Ni | <5,0 | 20 |
| Manganese | µg/l Mn | 1,0 | 50 |
| Arsenico | µg/l As | 2,5 | 10 |
| Vanadio | µg/L V | 4,0 | 50 |
| Triometani totali | µg/l | 1,26 | 30 |
| Tricloroetilene | µg/l | <0,10 | 10 |
| Tetracloroetilene | µg/l | <0,10 | 10 |
| 1,2 - Dicloroetano | µg/l | <0,30 | 3,0 |
| Benzene | µg/l | <0,10 | 1,0 |
| Benzo(a)pirene | µg/l | <0,003 | 0,010 |
| Batteri coliformi a 37° C | MPN(*)/100 ml | 0 | 0 |
| Escherichia coli | MPN/100 ml | 0 | 0 |
| Enterococchi | UFC(**)/100 ml | 0 | 0 |

(*) *Most Probable Number*

(**) *Unità Formanti Colonia*

(1) *Valore consigliato: 15-50 °F*

La rete fognaria e il sistema di depurazione

Acea Ato 2 gestisce una rete fognaria estesa per circa 5.650 chilometri (5.000 km nel 2006), di cui circa 3.850 a servizio dei comuni esterni a Roma. Attraverso questo reticolo di condotte e manufatti idraulici vengono raccolte e avviate agli impianti di depurazione le acque reflue generate da circa 3,6 milioni di residenti. Nel corso del 2007 i principali **impianti di**

depurazione hanno trattato circa **476 milioni di m³** di reflui urbani, con un lieve decremento rispetto al 2006 (-1,7%).

L'“efficienza di depurazione”, cioè l'efficienza con la quale vengono rimossi i principali agenti inquinanti presenti nei reflui, si è mantenuta anche nel 2007 a livelli soddisfacenti, con i

valori del COD (*Chemical Oxygen Demand*) e degli SST (Solidi Sospesi Totali) in uscita dagli impianti compresi nei limiti previsti dalla legge (D. Lgs. n. 152/99).

L'andamento dei parametri di funzionamento del ciclo di trattamento mostra una situazione in costante miglioramento negli ultimi tre anni (vedi grafici nn. 48 e 49).

Grafico n. 48 – COD RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2005-2007)

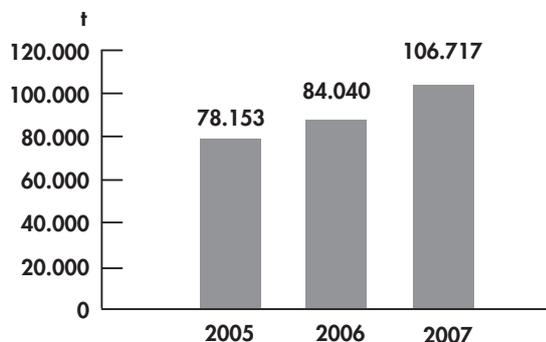
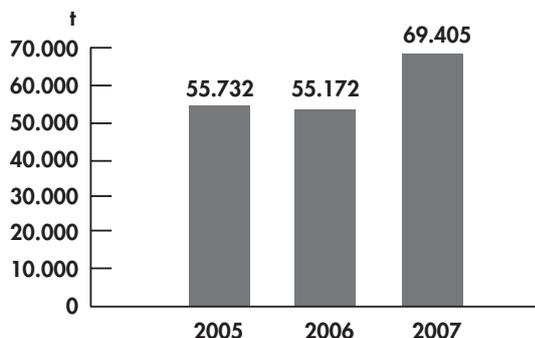


Grafico n. 49 – SST RIMOSI (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2005-2007)



› L'impegno per la tutela delle risorse naturali

Il fabbisogno energetico

L'energia è uno dei principali fattori produttivi per lo svolgimento di qualunque attività umana. La sua disponibilità, a costi ragionevoli e in quantità sufficiente, è divenuta una vera e propria sfida, anche per le implicazioni di ordine ambientale che il suo uso esagerato può determinare.

Consapevole di questa criticità, **Acea sottopone a stretto monitoraggio i propri consumi energetici**, privilegiando i processi a basso consumo specifico e comunque contenendo al massimo gli impatti ambientali che inevitabilmente vengono generati.

Nel monitoraggio dei consumi energetici è incluso il processo di generazione elettrica, che

contribuisce in modo rilevante al totale dei fabbisogni a causa del vincolo rappresentato dal rendimento di conversione con il quale l'energia da fonte primaria viene trasformata in energia elettrica all'interno delle centrali termoelettriche. In Acea tale parametro (il rendimento di conversione) è buono (circa 53%) se comparato alla media nazionale (circa 42%), poiché risulta superiore a quella di circa 10 punti percentuali, tuttavia non raggiunge il 60% e pertanto il consumo energetico nel processo di generazione continua ad avere un peso molto elevato. Nella voce "consumi energetici" è inclusa anche l'energia consumata dai circa 2.400 automezzi di servizio che Acea gestisce per

garantire la mobilità delle squadre operative sul territorio. Quantità decisamente molto inferiori rispetto a quelle caratteristiche del processo di generazione elettrica, tuttavia non trascurabili. Sono poi monitorati i consumi indiretti di ener-

gia, principalmente imputabili all'energia elettrica utilizzata per il funzionamento della rete di distribuzione elettrica romana, per il servizio di illuminazione pubblica nella capitale e per le reti idriche gestite in Italia.

I consumi diretti di energia

Tabella n. 72 – CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2005-2007)

| consumi autoparco(*) | 2005 | 2006 | 2007 |
|----------------------|-----------|-------------|----------------|
| benzina | | | |
| l | 1.008.429 | 1.088.670,0 | 945.438 |
| kg | 741.195 | 800.172 | 694.897 |
| TJ | 37,24 | 40,20 | 34,91 |
| gasolio | | | |
| l | 951.578 | 1.094.800 | 845.941 |
| kg | 858 | 914.138 | 706.360 |
| TJ | 35,93 | 41,33 | 31,94 |

(*) Le quantità 2007 di benzina e gasolio si riferiscono alle quantità erogate.

Tabella n. 73 – ENERGIA DIRETTA (99% da fonte idrica e da gas naturale) UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2005-2007)

| | unità di misura | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-----------------|----------|-----------|------------------|
| energia per generazione elettrica (a) | TJoule | 7.230 | 18.359,00 | 30.009,20 |
| | GWh | 2.008 | 5.100 | 8.336 |
| energia per autoparco (b) | TJoule | 73,17 | 81,53 | 66,85 |
| | GWh | 20,32 | 22,65 | 18,57 |
| energia elettrica totale netta prodotta ¹⁵³ (c) | TJoule | 3.969,18 | 10.007,57 | 16.689,24 |
| | GWh | 1.102,55 | 2.779,88 | 4.635,9 |
| energia termica netta venduta ¹⁵⁴ (d) | TJoule | 177,91 | 196,92 | 199,51 |
| | GWh | 49,42 | 54,70 | 55,42 |
| energia totale direttamente consumata dal Gruppo – EN3 = (a+b)-(c+d) | TJoule | 3.156,08 | 8.236,04 | 13.187,3 |
| | GWh | 876,35 | 2.288,07 | 3.663,25 |

Considerando che 1 TJ → circa 23,9 tep

EN3 = (13.187,3 x 23,9) = 315.176 tep



¹⁵³ Voce 3A del Bilancio Ambientale (allegato in cd).

¹⁵⁴ Voce 12 del Bilancio Ambientale (allegato in cd).

I consumi indiretti di energia

Tabella n. 74 – ENERGIA INDIRETTA (energia elettrica) UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2005-2007)

| | unità di misura | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| consumi totali indiretti di energia | TJoule | 3.932,1 | 4.326,8 | 4.748,6 |
| | GWh | 1.092,2 | 1.201,8 | 1.319,0 |
| perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto (6) | TJoule | 2.427,8 | 2550,6 | 2.678,4 |
| | GWh | 674,4 | 708,5 | 744,0 |
| perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica (2) | TJoule | 106,6 | 236,27 | 384,5 |
| | GWh | 29,6 | 65,63 | 106,9 |
| perdite di calore nella rete di teleriscaldamento (11) | TJoule | 72,1 | 46,4 | 29,1 |
| | GWh | 20,0 | 12,9 | 8,09 |
| consumi per illuminazione pubblica (48) | TJoule | 590,4 | 563,4 | 550,1 |
| | GWh | 164,0 | 156,5 | 152,8 |
| consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile (56-54) | TJoule | 305,0 | 375,1 | 594,7 |
| | GWh | 84,7 | 104,2 | 165,2 |
| consumi per depurazione acqua reflua (62) | TJoule | 353,2 | 486,0 | 452,9 |
| | GWh | 98,1 | 135,0 | 125,8 |
| consumi per servizi vari (43+54+66+67+68) | TJoule | 77,0 | 68,8 | 58,53 |
| | GWh | 21,4 | 19,1 | 16,26 |

NB: I numeri tra parentesi, nella prima colonna, corrispondono alle voci del Bilancio Ambientale, allegato in cd. I consumi per distribuzione di acqua potabile e non potabile e per depurazione si riferiscono ad Acea Ato 2.

Seguendo le indicazioni delle Linee guida GRI-G3, la quantità di "fonte primaria" equivalente all'energia indirettamente utilizzata da Acea, ammonta a 8.726,3 TJ (2.434,4 GWh). Tale valore è stato ottenuto considerando, per il fattore di conversione da fonte primaria a energia elettrica, il dato di efficienza caratteristico di Acea, pari al 53%.

EN4 = 4.644,6 / 0,53 = 8.762,3 TJ
(circa 209.418 tep)

L'incremento dei consumi indiretti di energia registrato nel 2007 dipende in larga misura dall'aumento della quota parte dovuta alle attività di gestione del servizio idrico integrato a Roma e provincia, in via di progressivo ampliamento.

I consumi di acqua

Tabella n. 75 – CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2005-2007)

| | unità di misura | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| consumi totali di acqua | Mm³ | 49,91 | 50,99 | 49,56 |
| processo teleriscaldamento (47) | Mm ³ | 0,04 | 0,03 | 0,04 |
| processo generazione termoelettrica (35) civile/sanitario (36+37+59) | Mm ³ | 0,03 | 0,03 | 0,13 |
| raffreddamento Centrale termoelettrica di Tor di Valle (34) | Mm ³ | 1,65 | 1,40 | 1,17 |
| | Mm ³ | 48,19 | 49,53 | 48,22 |

NB: I numeri tra parentesi, nella prima colonna, corrispondono alle voci del Bilancio Ambientale, allegato in cd.

La voce di consumo di gran lunga più rilevante è relativa al processo di raffreddamento della Centrale termoelettrica di Tor di Valle, che nel 2007 si è attestata a circa 48 milioni di m³. Per contenerne l'impatto è stato realizzato un canale di collegamento tra la centrale elettrica da raffreddare e l'uscita dei reflui depurati prove-

nienti dall'adiacente impianto di depurazione Roma Sud. La contiguità dei due insediamenti industriali ha infatti permesso che il prodotto generato dall'uno (l'acqua depurata) sia utilizzato come fluido di processo nell'altro, evitando così di prelevare altra acqua dall'ambiente circostante.

Il resto dell'acqua consumata dal Gruppo Acea viene utilizzata per uso "civile/sanitario" (circa 1,2 Mm³ nel 2007) e subisce quindi lo stesso trattamento cui è sottoposta l'acqua reflua prodotta dalla cittadinanza di Roma. Viene cioè inizialmente inviata al depuratore di pertinenza dove è sottoposta a trattamento di depurazione e quindi immessa nel fiume Tevere dove le basse concentrazioni degli inquinanti trasportati determinano una situazione di impatto ambientale relativamente basso, comunque compatibile con le dinamiche biologiche che sostengono la vitalità del corso d'acqua.

Negli ultimi anni le società Acea Ato 2 e Laboratorio, in collaborazione con Istituti universitari, hanno svolto attività di ricerca finalizzate all'analisi e al miglioramento del complesso sistema drenante a servizio della città di Roma, inclu-

dendo nell'area di osservazione l'intero bacino idrografico del fiume Tevere (vedi capitolo *La ricerca*).

Il senso di responsabilità con il quale Acea gestisce la risorsa idrica si esprime anche attraverso l'impegno a rendere sempre più razionali ed efficienti i processi di competenza. In particolare quelli che attengono alla gestione dei sistemi idrici integrati, nei quali il tema delle **perdite sulla rete di distribuzione** viene attentamente affrontato, a partire dalle valutazioni delle perdite idriche, che vengono eseguite da Acea secondo il DM 99/97, in grado di guidare e armonizzare le stime in modo da rendere confrontabili le rilevazioni tra i diversi operatori. Le **perdite reali** nella rete storica di Roma e Fiumicino ammontano nel 2007 a **circa il 25% del totale immesso in rete**.

Tabella n. 76 - LA QUALITA' DEGLI SCARICHI IDRICI NEL FIUME TEVERE

| Concentrazioni tipiche scarichi idrici | (mg/l) |
|--|--------|
| BOD ₅ | 15 |
| COD | 37 |
| SST | 19 |
| Azoto | 9 |
| Fosforo | 2 |



› Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti

Le emissioni in atmosfera

Acea monitora qualità e quantità delle sostanze che vengono emesse nei processi che necessitano della combustione di sostanze fossili. In particolare il controllo di anidride carbonica e microinquinanti CO, NO_x e SO₂ è realizzato presso ogni centrale termoelettrica, nel rispetto

dei provvedimenti legislativi che regolano la materia. Ad esempio, nei nostri più recenti impianti di generazione a ciclo combinato i bruciatori sono equipaggiati con dispositivi dry-low-NO_x, in grado di contenere le emissioni di NO_x ai minimi valori attualmente possibili.

Tabella n. 77 - LE EMISSIONI TOTALI (2005-2007)

| | unità di misura | 2005 | 2006 | 2007 |
|-----------------|-----------------|---------|---------|------------------|
| CO ₂ | t | 313.670 | 941.718 | 1.699.925 |
| CO | t | 97,0 | 87,5 | 156,3 |
| NO _x | t | 416,6 | 683,2 | 1.025,9 |
| SO ₂ | t | 0,2 | 0,3 | 0,3 |

L'**incremento** molto consistente delle **emissioni di CO₂** verificatosi negli ultimi due anni è dovuto all'entrata in esercizio di tre nuove centrali ter-

moelettriche da 400 MW a Leini, Voghera e Rosignano. Grazie alla moderna ed efficiente tecnologia utilizzata per la loro realizzazione

(ciclo combinato gas-vapore alimentato a metano) si è **tuttavia** determinato un **netto miglioramento di tutti gli indicatori di performance ambientale**, con le emissioni specifiche di CO₂, ad esempio, che si sono ridotte a 378 g/kWh, contro un valore prossimo a 458 g/kWh relativo al 2005. È bene inoltre precisare che, in conformità a quanto previsto dal "Greenhouse Gas Protocol"¹⁵⁵, solo il 30% delle emissioni rilevate nel processo di generazione elettrica e riportate nella tabella n. 77 è riferibile ad Acea. Questa, infatti, partecipa al 60% circa in AceaE-

lectrabel che controlla a sua volta il 50% circa di AceaElectrabel Produzione, proprietaria¹⁵⁶ delle centrali termoelettriche responsabili della quasi totalità delle emissioni in atmosfera. La quota parte delle emissioni in atmosfera di reale competenza di Acea, si riducono quindi ad un valore che è meno di un terzo di quello descritto. I monitoraggi eseguiti sugli impianti a rischio hanno infine dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

I rifiuti del Gruppo Acea

I rifiuti prodotti dal Gruppo ammontano complessivamente a circa 5.200 tonnellate, di cui circa 650 delle quali costituite da rifiuti pericolosi e circa 4.550 da rifiuti non pericolosi (incluse 2.140 t di inerti, cioè terre di risulta).

A queste quantità vanno aggiunti i rifiuti derivanti dalle attività di depurazione delle acque reflue, che vengono contabilmente trattati in modo separato per evitare confusione. La quantità di fanghi da depurazione, in particolare, si

è attestata intorno a 125.000 tonnellate, inferiore di circa il 7% rispetto al 2006.

Nel *Bilancio Ambientale* (allegato in cd) sono descritte nel dettaglio le tipologie e le quantità di rifiuti prodotte dalle società del Gruppo, aggregate nelle due macro aree di attività: energetica e idrica. Per lo smaltimento di tutti i rifiuti del Gruppo, Acea si avvale di società esterne specializzate e autorizzate.

› La tutela della biodiversità

Acea ha maturato da tempo la consapevolezza circa il valore della biodiversità e svolge di conseguenza le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati.

In particolare, per quanto concerne le sorgenti di acqua potabile (vedi tabella n. 69) e le zone nelle quali sono situati i grandi impianti idrici, viene costantemente monitorato il livello qualitativo dei parametri di riferimento, in modo da evitare impatti negativi sull'ambiente. Lo stesso livello di attenzione viene usato per la tutela delle aree circostanti le centrali idro e termoelettriche, in accordo alle prescrizioni di controllo operativo e di sorveglianza ambientale che scaturiscono dall'applicazione delle norme internazionali di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001:2004 e EMAS - regolamento CE n. 761/2001) adottate nei principali impianti di generazione elettrica Acea.

La considerazione dei fattori di criticità ambientale sin dalla fase progettuale e successivamente durante la costruzione e la gestione operativa delle centrali elettriche, consente infatti di ridurre al minimo in modo strutturale e sistematico l'impatto che questi processi produttivi possono determinare sull'ambiente e quindi sulla biodiversità caratteristica.

Alcuni interventi puntuali effettuati nel quadro di questa strategia di tutela, hanno comportato:

- la rinaturalizzazione delle sponde del lago di Bomba – Centrale idroelettrica di S. Angelo (località Selva di Altino, provincia di Chieti);
- Il ripopolamento ittico delle aste fluviali del Sangro e dell'Aventino – Centrale idroelettrica S. Angelo (località Selva di Altino, provincia di Chieti);
- Il ripopolamento ittico dell'asta fluviale del Nera – Centrale idroelettrica G. Marconi (località Guadanello, Narni, provincia di Terni).

¹⁵⁵ Il Greenhouse Gas Protocol (GHC protocol) è lo strumento di contabilità più utilizzato a livello internazionale per comprendere, quantificare e gestire le emissioni di gas ad effetto serra.

¹⁵⁶ Più precisamente AceaElectrabel Produzione è proprietaria delle Centrali termoelettriche di Tor Di Valle, Leini e Montemartini, mentre a Voghera e Rosignano le aziende rispettive sono Roselectra (al 99,5 % di proprietà di AE Produzione) e Voghera Energia (all'80% di proprietà di AE Produzione).

La biodiversità indica la varietà delle forme di vita, sia animali che vegetali, presenti negli ecosistemi naturali del nostro pianeta ed è il risultato di lunghissimi processi evolutivi.

Il termine "biodiversità" è diventato di uso comune, entrando nelle consuetudini linguistiche, dopo il convegno tenutosi a Rio de Janeiro nel giugno del 1992 a cui parteciparono gran parte dei rappresentanti delle nazioni del mondo, e nel corso della quale venne firmata una importante **Convenzione internazionale¹⁵⁷ per la tutela della diversità di tutte le forme di vita presenti sulla Terra.**

L'enorme ricchezza in termini di patrimonio genetico che si è accumulata sul nostro pianeta, durante 3,5 miliardi di anni di evoluzione, consente uno sfruttamento molto efficiente delle risorse naturali messe a disposizione dalla Natura. Nella catena di relazioni che legano tra di loro gli innumerevoli esseri viventi, infatti, lo scarto di un organismo rappresenta il cibo di un altro nel gigantesco ciclo di trasformazioni della materia e dell'energia che sostiene la vita.

Se la Terra fosse abitata da un unico organismo vivente, equivalente alla somma di tutti gli esseri viventi che si sono evoluti fino ai nostri giorni, lo sfruttamento dell'energia e delle sostanze nutritive disponibili sarebbe del tutto inefficiente e la vita dell'unico organismo semplicemente impossibile.

La tutela della biodiversità è quindi fondamentale in quanto, al crescere del patrimonio genetico disponibile, aumenta le possibilità di successo della vita e quindi anche la capacità di sopravvivenza della specie umana.

Purtroppo nonostante l'enorme importanza che il tema riveste, non molta attenzione viene dedicata allo studio e alla tutela della biodiversità. Stime recenti sul numero totale di specie esistenti sulla Terra, pongono il valore più ragionevole di questa grandezza intorno ai 13 milioni, di cui solo un decimo costituito da specie conosciute e scientificamente descritte.



› La qualità dell'aria urbana

La mobilità interna

E' proseguita anche nel 2007 la politica di rinnovo del parco auto del Gruppo, con l'obiettivo di ridurre le emissioni¹⁵⁸ in atmosfera. Nell'ultimo anno, rispetto ad un totale di circa 2.400 autoveicoli (circa 2.500 nel 2006), quelli di ultima generazione (Euro 4) sono aumentati del 5% raggiungendo quota 303 unità (erano 288 nel 2006), in sostituzione soprattutto delle vetture "più anziane", cioè i circa 400 veicoli Euro 0 ed Euro 1 ancora circolanti nel 2006, che sono stati ridotti a 170 nel 2007.

La conseguenza più evidente di questa politica di svecchiamento è stata la **sensibile riduzione**

delle emissioni di monossido di carbonio (CO) e di ossidi di azoto (NO_x) ottenuta nel 2007 insieme alla **contrazione delle quantità emesse di CO₂**, a causa dei minori consumi globali di combustibili (gasolio e benzina) registrati in conseguenza dell'aumento nell'efficienza media dei veicoli circolanti.



¹⁵⁷ La Convenzione viene ufficialmente proposta alla firma durante la Conferenza della Nazioni Unite ("Earth Summit" di Rio de Janeiro) del '92. In seguito, 168 Paesi del mondo hanno aderito alla Convenzione sulla Biodiversità.

¹⁵⁸ Si veda anche il capitolo Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti, oltre a quanto riportato nel Bilancio Ambientale allegato in cd.

Sanacaldaia e Caldaie Sicure

Entrambe le iniziative sono state affidate ad Acea dal Comune di Roma, per migliorare i livelli di sicurezza nella gestione degli impianti di riscaldamento cittadini e per contenere gli impatti negativi dovuti alle emissioni in atmosfera dei relativi gas di scarico.

Le iniziative rispondono agli obblighi istituiti dal DPR 412/93 (modificato dal DPR 551/99, dal D. Lgs. n. 192/05 e dal D. Lgs. n. 311/06), che affida ai Comuni con più di 40.000 abitanti il controllo dell'avvenuta manutenzione degli impianti termici centralizzati ed autonomi.

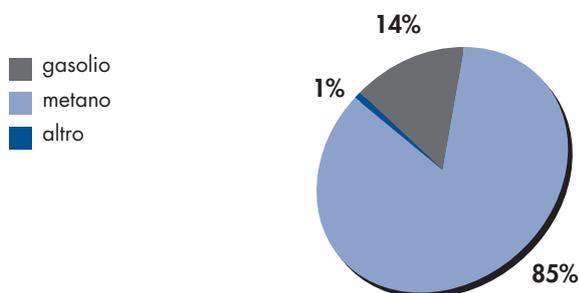
Sanacaldaia è rivolta a circa 27.600 impianti con potenza termica superiore a 35 kW, tipica-

mente installati in condomini con sistemi di riscaldamento centralizzato, mentre **Caldaie Sicure** si occupa degli oltre 600.000 piccoli impianti (potenza <35 kW) asserviti a singole abitazioni (impianti autonomi).

La tipologia di combustibile più utilizzata a Roma per l'alimentazione delle caldaie è il **metano**, con l'85% degli impianti centralizzati e la quasi totalità degli impianti autonomi che risultano riforniti con questo vettore energetico. Il 14% degli impianti utilizza gasolio e la parte restante (1%) fa uso di combustibili diversi come biodiesel, gpl¹⁵⁹ o pellets. Sul territorio del comune di Roma non sono ammessi impianti che utilizzano carbone (coke metallurgico).



Grafico n. 50 – DISTRIBUZIONE DEI COMBUSTIBILI IN USO A ROMA (2007)

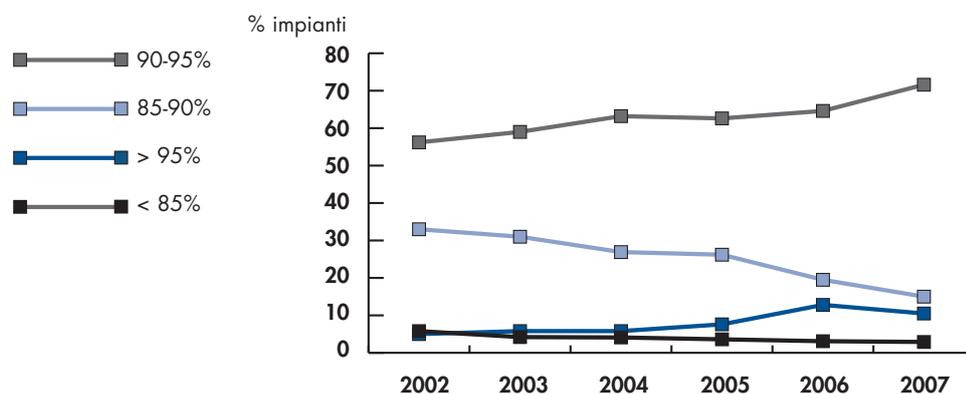


La promozione delle manutenzioni periodiche, unita ai monitoraggi e ai controlli sul territorio degli impianti funzionanti, ha indotto un gene-

ralizzato miglioramento del rendimento medio di combustione e il conseguente sensibile miglioramento nella qualità dell'aria cittadina.

¹⁵⁹ GPL: gas da petrolio liquefatto.

Grafico n. 51 – ANDAMENTO RENDIMENTI DEGLI IMPIANTI CENTRALIZZATI (2002-2007)



Si può notare (vedi grafico n. 51) come negli ultimi anni la percentuale di impianti con rendimenti più bassi sia progressivamente diminuita,

mentre sia in costante crescita la percentuale degli impianti con rendimenti medi alti (superiori al 90%).

› La ricerca

In continuità con gli anni passati, Acea ha confermato nel 2007 il proprio sostegno a favore

di importanti centri di ricerca ed enti di normazione.

Box - Le adesioni del 2007

Acea è associata ai principali centri di ricerca, enti di normazione e altre associazioni attive nei settori di interesse aziendale, tra cui:

- l'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi
- l'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF)
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI)

- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI)
- l'Associazione Amici della Luiss
- la Fondazione Einaudi
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT)
- il World Energy Council (WEC)
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)

Tramite le società controllate, Acea sostiene direttamente attività di ricerca nel settore idrico: dalla tutela della risorsa all'ottimizzazione del suo utilizzo, dalla depurazione delle acque reflue agli aspetti economico finanziari delle gestioni, e nel settore energetico, con progetti orientati soprattutto all'innovazione tecnologica. Tra le attività di ricerca di rilievo per le ricadute attese dal punto di vista gestionale si evidenzia quella finalizzata al **recupero delle perdite idriche** mediante il metodo del "district metering", svolta da Acea Ato 2 in collaborazione con la

società LaboratoRI. Nel 2007 tale attività si è concentrata al di fuori del comune di Roma, per dare precedenza a situazioni particolarmente critiche in cui Acea, appena subentrata in qualità di gestore, ha necessità di ridurre rapidamente i livelli di perdita ereditati dalla precedente gestione.

Nelle pagine seguenti si propone uno schema che illustra, in sintesi, le principali attività di ricerca sviluppate in ambito idrico dalla società LaboratoRI.

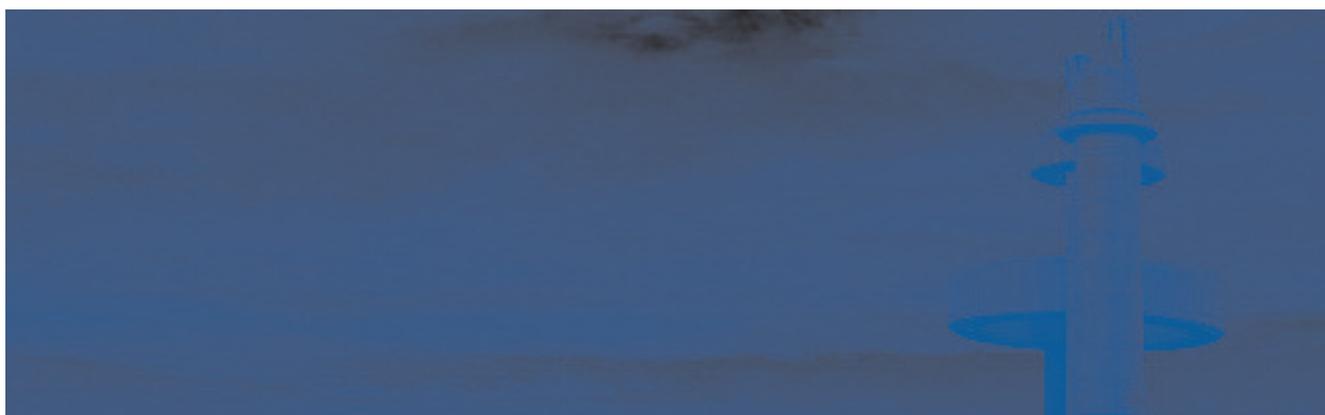
| Titolo progetto | Periodo | Descrizione |
|--|---------|---|
| RISORSE IDRICHE | | |
| Pianificazione delle misure e modellazione del sistema di adduzione | 2007 | Verifica dei luoghi di misurazione presenti lungo gli acquedotti dell'ATO2. Allestimento di uno strumento di riproduzione della funzionalità idraulica degli acquedotti con cui operare simulazioni numeriche di gestione rivolte sia al governo che al bilancio idrico. Il piano di riassetto delle misurazioni ha determinato un elenco di interventi e azioni. |
| Studio settoriale dell'approvvigionamento idrico dei comuni del Bacino Nord serviti dal Consorzio Idrico del Peschiera (CIP) | 2007 | Sono stati analizzati i comuni serviti dal CIP dal punto di vista delle portate medie annue attuali e future e sono state sviluppate alcune soluzioni alternative. |
| Studio settoriale dell'approvvigionamento idrico del Comune di Trevignano | 2007 | Lo studio si è rivolto a un comune a vocazione turistica con tensioni di crescita urbanistica. L'analisi ha definito i fabbisogni attuali e futuri ed è stata coadiuvata da una campagna di misurazione delle portate e delle pressioni della rete idrica, dall'allestimento e utilizzo di uno strumento di simulazione del comportamento della rete. Le soluzioni sviluppate hanno identificato un percorso sostenibile d'adeguamento del sistema di approvvigionamento. |
| Studio interazioni Lago – Falda di Bracciano | 2007 | A completamento dello studio avviato nel 2006 è stato operato un bilancio idrico sull'acquifero e sul lago di Bracciano con l'allestimento di un modello di calcolo che simula il livello idrico del lago quale risultante finale delle dinamiche idrologiche del sistema da porre a confronto con i dati sperimentali misurati. Lo strumento allestito consente di tracciare scenari di gestione sostenibile della risorsa idrica che considerano anche i prelievi in essere dall'acquifero. |
| Ricerche idriche | 2007 | Nel corso dell'anno sono state svolte analisi idrogeologiche rivolte all'identificazione di siti per nuovi pozzi per alcuni comuni collocati nel Bacino Sud e nel Bacino Est e per un nuovo pozzo nel Bacino Nord. |
| AMBIENTE E PROCESSI | | |
| Acido peracetico: un'alternativa nei processi di disinfezione delle acque destinate al consumo umano | 2007 | E' proseguito lo studio in impianto pilota finalizzato a verificare: l'efficacia di disinfezione dell'acido peracetico rispetto ad altri disinfettanti; i sottoprodotti, sapori e odori indesiderabili potenzialmente generabili in diverse condizioni dinamiche e di stagnazione; la stabilità dei residui di disinfezione; l'influenza dei materiali utilizzati per la distribuzione. |
| Trattamenti acque destinate al consumo umano – supporto alla progettazione e acquisizione impianti di potabilizzazione. | 2007 | A seguito delle nuove acquisizioni territoriali da parte di Acea e della necessità di garantire la qualità delle acque potabili erogate (nel rispetto dei parametri indicati dal D. Lgs. 31/01) è emersa la necessità di individuare processi di trattamento. |

¹⁶⁰ Le ricerche spesso sono condotte di concerto con Acea Ato 2 SpA.

| Titolo progetto | Periodo | Descrizione |
|---|---------|--|
| segue AMBIENTE E PROCESSI | | |
| Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili | 2007 | A seguito delle nuove acquisizioni territoriali da parte di Acea Ato 2 viene svolta una attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili acquisiti e una conseguente ottimizzazione del processo e monitoraggio del sistema. |
| Studio pilota MBR | 2007 | E' stata eseguita una sperimentazione su impianto pilota della innovativa tecnologia a membrane MBR (Membrane Biological Reactor). La sperimentazione ha verificato le performance dell'impianto sia in termini di rimozione che di prestazioni idrauliche. |
| Disinfezione acque reflue con sistemi a raggi ultravioletti | 2007 | A seguito dei risultati ottenuti attraverso studi pilota - applicazione di sistemi di disinfezione - sono state eseguite due implementazioni a scala reale negli impianti di Ostia e Fregene con scarico presso il litorale romano. |
| Studio sperimentale per la caratterizzazione e la migliore modalità di trattamento per le acque di lavaggio prodotte dai sistemi di bio-filtrazione dell'impianto di Roma Sud | 2007 | E' stata eseguita un'attività sperimentale per caratterizzare le acque di lavaggio prodotte dai biofiltri installati presso l'impianto di Roma Sud al fine di poter individuare il miglior sistema di trattamento delle stesse. |
| Classificazione e lavaggio sabbie | 2007 | Alla luce delle nuove disposizioni legislative in materia di smaltimento fanghi e sabbie prodotte da impianti di depurazione è iniziata un'attività di caratterizzazione delle sabbie prodotte e di implementazione di nuovi sistemi di classificazione e lavaggio sabbie. |
| Essiccamento fanghi | 2007 | E' stata svolta un'attività di supporto per realizzare nuovi sistemi di essiccamento dei fanghi prodotti dai principali impianti di Roma con lo scopo di ridurre i volumi prodotti. |
| MONITORAGGI AMBIENTALI | | |
| Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, realizzazione rete di monitoraggio chimico fisico on-line e implementazione ecotossicologica | 2007 | Progetto sviluppato su diverse linee di attività. Tra queste: il monitoraggio della qualità delle acque attraverso la determinazione in continuo di parametri chimico-fisici e idraulici, tramite la gestione di 4 centraline di controllo installate lungo l'asta fluviale dei due fiumi (3 sull'Aniene e 1 lungo il Tevere); in quest'ultimo sito si è allocato e validato un sistema di biomonitoraggio on-line deputato alla definizione dell'Indice di tossicità. |
| Fiumi Tevere e Aniene: definizione di una metodologia di monitoraggio ecosistemi | 2007 | Studio del fiume Tevere: caratterizzazione quali-quantitativa del tratto extraurbano; definizione di parametri chimico fisici, microbiologici e biologici (definizione dell'indici di qualità biologica - EBI). |

| Titolo progetto | Periodo | Descrizione |
|--|-----------|--|
| <p>segue MONITORAGGI AMBIENTALI Impatti ambientali: Attività periodiche di monitoraggio dell'idrogeno solforato (H₂S) dei principali impianti di trattamento reflui di Roma</p> | 2007 | Rappresentazione spaziale e temporale della distribuzione della concentrazione dell'idrogeno solforato all'interno dell'area dei grandi impianti e nelle zone limitrofe. Costituzione di una banca dati per costituire un archivio storico utile per la valutazione degli impatti odorigeni e l'ottimizzazione dei processi di mitigazione degli impatti. |
| Controllo dell'efficienza delle tecnologie di abbattimento degli odori (impianto Roma Sud) | 2007 | Realizzate campagne di monitoraggio per verificare l'efficienza nella riduzione dell'emissione odorigena di sistemi di abbattimento con mezzo filtrante, attraverso analisi dell'idrogeno solforato e delle sostanze organiche volatili. Si è definito un criterio di valutazione dell'efficienza di abbattimento. |
| Progetto Sicurezza: attività di monitoraggio chimico e biologico aeriformi impianti trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S. e n.10 impianti minori) | 2007 | Sono proseguite le attività di monitoraggio per aggiornare i documenti di valutazione del rischio per gli addetti alla conduzione negli impianti di depurazione acque reflue. A tale scopo sono state eseguite all'interno dei grandi impianti di trattamento reflui di Roma e di 10 piccoli impianti di comuni in provincia campagne stagionali di monitoraggio aeriforme di parametri chimici (H ₂ S e Sostanze Organiche Volatili) e microbiologici. |
| <p>RETI IDROPOTABILI Studio delle reti idriche nei comuni: Grottaferrata, Albano, Ciampino, Ariccia, Castel Gandolfo (Bacino Sud); Castel Madama (Bacino Est); Monterotondo, Riano (Bacino Nord); Santa Marinella (Bacino Ovest)</p> | 2005-2007 | <p>Obiettivi del progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - studio delle reti idriche di distribuzione del comune per la localizzazione delle perdite più significative; - supporto alla realizzazione ed all'attivazione di un sistema di monitoraggio permanente per tenere sotto controllo il livello delle perdite raggiunto dopo le riparazioni; - supporto alla manutenzione e all'aggiornamento negli anni del Sistema Permanente di Controllo con localizzazione di eventuali nuove perdite. <p>L'approccio adottato per ridurre il livello di perdite e mantenerlo sotto controllo e basso nel tempo è quello del District Metering.</p> |
| <p>RETI FOGNARIE Modello di Drenaggio Urbano per i Bacini Fognari Roma Nord e Roma Est</p> | 2004-2007 | Aggiornamento del modello di drenaggio urbano per i bacini fognari Roma Nord ed Est. Il modello matematico è in grado di simulare il funzionamento del sistema in condizioni diverse. E' utile per valutare: <ul style="list-style-type: none"> • la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi; • la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica. Nel 2007 è stata realizzata una nuova versione dei modelli con l'inserimento di dati ricavati da rilievi e campagne di monitoraggio. |

| Titolo progetto | Periodo | Descrizione |
|---|-----------|---|
| <p>segue RETI FOGNARIE Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Sud</p> | 2006-2007 | <p>Ricostruire le caratteristiche fisiche del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo al bacino di depurazione di Roma Sud per individuare un modello matematico calibrato e verificato, in grado di simulare il funzionamento del sistema di drenaggio in condizioni diverse, utile per valutare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi; • la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica. <p>Nel corso del 2007 sono state avviate e campagne di rilievo per la ricostruzione di dettaglio dei manufatti in sinistra e destra Tevere.</p> |
| <p>Modello Afflussi/Deflussi per il Bacino Fognario Circumlacuale Co.Bl.S. (Lago di Bracciano)</p> | 2005-2007 | <p>Studio finalizzato a ricostruire il funzionamento attuale e futuro del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo al sistema di collettori a servizio dei comuni ricadenti nel bacino del Lago di Bracciano. I risultati dello studio costituiscono un importante ausilio per la progettazione degli interventi per il ripristino della funzionalità ottimale del collettore circumlacuale Co.Bl.S.. Nel 2007 è stata realizzata una nuova versione del modello con l'inserimento di dati ricavati da rilievi e campagne di monitoraggio.</p> |
| <p>Sviluppo modello valutazione impatti inquinanti sul tratto urbano dei fiumi Tevere e Aniene</p> | 2006-2007 | <p>Sviluppo di uno strumento integrato in grado di legare le cause d'inquinamento agli effetti misurati o attesi sul sistema dei corpi idrici ricettori. Nel 2007 è stata realizzata una nuova versione del modello con l'inserimento di dati ricavati da rilievi e campagne di monitoraggio.</p> |



› Gli investimenti ambientali

Le **spese per investimenti di natura ambientale** sono risultate, nel 2007, pari a **21,13 milioni di euro** (+14,2% rispetto al 2006) e rappresenta-

no il 5,6% del totale speso per gli investimenti a livello consolidato.

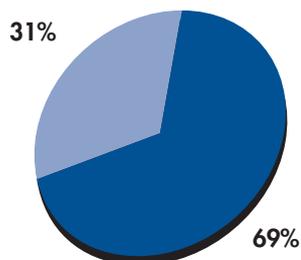
Tabella n. 78 – INVESTIMENTI AMBIENTALI ACEA 2007

| società del Gruppo | milioni di euro |
|-----------------------------------|------------------------|
| Acea Ato 2 SpA | 14,58 |
| AceaElectrabel Produzione SpA (*) | 6,55 |
| totale | 21,13 |

(*) Rispetto al 2006 AceaElectrabel Produzione ha incrementato i propri investimenti ambientali per circa 4,77 milioni di euro, in gran parte spesi per la realizzazione di un impianto di spillamento del vapore dal modulo a ciclo combinato dell'impianto di Tor di Valle (4,56 milioni di euro), per aumentare la quota di energia dedicata al teleriscaldamento dei quartieri limitrofi alla centrale: Torino, Mostacciano e, nel prossimo futuro, Mezzocammino.

Grafico n. 52 – DISTRIBUZIONE DEGLI INVESTIMENTI AMBIENTALI PER AREA DI BUSINESS (2007)

■ idrico - ambientale
■ produzione di energia



INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

Grafici

| | |
|---|-----|
| n. 1 – Livello di applicazione delle linee guida GRI-G3 per il Bilancio di Sostenibilità Acea 2007 | 6 |
| n. 2 – La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2007 | 8 |
| n. 3 – Le attività del Gruppo Acea | 18 |
| n. 4 – Gruppo Acea in numeri 2007 | 18 |
| n. 5 – L'assetto operativo al 31/12/2007 | 19 |
| n. 6 – L'assetto proprietario al 31/12/2007 | 19 |
| n. 7 – Il sistema di valori Acea verso gli stakeholder | 25 |
| n. 8 – Organigramma del Gruppo al 31/12/2007 | 33 |
| n. 9 – Sistema delle regole interne | 38 |
| n. 10 – Acea e i suoi stakeholder | 40 |
| n. 11 – Incidenza dei ricavi dei singoli business sul totale della attività (2006-2007) | 52 |
| n. 12 – Il servizio idrico: Acea in Italia al 30/3/2008 | 57 |
| n. 13 – Incidenza delle diverse tipologie di appalti sul totale 2007 | 59 |
| n. 14 – Ripartizione del totale degli approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) per area di business (2006-2007) | 59 |
| n. 15 – Ripartizione del valore degli ordini di acquisto di beni e servizi per area di business (2006-2007) | 60 |
| n. 16 – Ripartizione del valore aggiunto per stakeholder (2005-2007) | 62 |
| n. 17 – Percentuale di valore aggiunto distribuito al personale 2007 | 64 |
| n. 18 – Evoluzione dipendenti (2005-2007) | 64 |
| n. 19 – Andamento dei comparti rapportati all'andamento del TFR (2006-2007) | 67 |
| n. 20 – Percentuale di valore aggiunto distribuito agli azionisti 2007 | 68 |
| n. 21 – Andamento indici di borsa e titolo Acea (2006-2007) | 68 |
| n. 22 – Percentuale di valore aggiunto distribuito ai finanziatori 2007 | 70 |
| n. 23 – Percentuale di valore aggiunto distribuito alle istituzioni 2007 | 71 |
| n. 24 – Percentuale di valore aggiunto distribuito all'impresa 2007 | 71 |
| n. 25 – Ripartizione investimenti per area di business (2005-2007) | 72 |
| n. 26 – Percentuale di valore aggiunto distribuito alla collettività 2007 | 73 |
| n. 27 – Giudizi globali sui servizi erogati (2005-2007) | 82 |
| n. 28 – Servizio elettrico: CSI complessivo e su macrocomponenti (2006-2007) | 83 |
| n. 29 – Servizio idrico: CSI complessivo e su macrocomponenti (2006-2007) | 84 |
| n. 30 – Servizio di illuminazione pubblica: CSI complessivo e su macrocomponenti (2006-2007) | 87 |
| n. 31 – Acea Distribuzione: media delle percentuali di rispetto dei livelli di qualità commerciale (2005-2007) | 94 |
| n. 32 – Tipologie di guasto sul totale segnalazioni ricevute 2007 | 98 |
| n. 33 – Beve l'acqua del rubinetto? | 103 |

| | |
|---|-----|
| n. 34 – Interventi totali e interventi/mese sulle reti fognarie nell'Ato 2 Lazio Centrale (2005-2007) | 104 |
| n. 35 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2006-2007) | 105 |
| n. 36 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea 2007 | 105 |
| n. 37 – I principali indicatori sull'accesso al sito internet Acea | 108 |
| n. 38 – Presenza di ingegneri donne in Acea (2000-2007) | 125 |
| n. 39 – Ripartizione ore di formazione per qualifiche (2005-2007) | 129 |
| n. 40 – Ripartizione infortuni per società 2007 | 133 |
| n. 41 – Infortuni e indici di frequenza e gravità (2005-2007) | 133 |
| n. 42 – Numero di fondi SRI in Europa, cumulati (2003-2007) | 138 |
| n. 43 – Totale asset under management per i fondi SRI in Europa (2003-2007) | 139 |
| n. 44 – Totale asset under management per i fondi SRI in Italia (2003-2007) | 139 |
| n. 45 – Mix di fonti primarie Acea 2007 | 153 |
| n. 46 – Gli attori del ciclo dei rifiuti in Italia | 153 |
| n. 47 – Determinazioni analitiche su acqua potabile per l'Ato 2 - Lazio centrale (2005-2007) | 159 |
| n. 48 – COD rimosso (depuratori principali di Roma e Fiumicino) (2005-2007) | 161 |
| n. 49 – SST rimossi (depuratori principali di Roma e Fiumicino) (2005-2007) | 161 |
| n. 50 – Distribuzione dei combustibili in uso a Roma (2007) | 167 |
| n. 51 – Andamento rendimento degli impianti centralizzati (2002-2007) | 168 |
| n. 52 – Distribuzione degli investimenti ambientali per area di business (2007) | 173 |

Tabelle

| | |
|---|----|
| n. 1 – Livelli di applicazione delle linee guida GRI-G3 | 7 |
| n. 2 – Gli strumenti Acea per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale | 26 |
| n. 3 – Piano strategico 2008-2012: contributi attesi per area di business | 47 |
| n. 4 – Area di consolidamento al 31/12/2007 (società consolidate con metodo integrale e proporzionale) | 48 |
| n. 5 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2006-2007) | 49 |
| n. 6 – I principali indicatori della redditività (2005-2007) | 50 |
| n. 7 – I principali dati economici del Gruppo Acea a confronto con i comparables | 50 |
| n. 8 – La formazione del valore aggiunto (2005-2007) | 51 |
| n. 9 – Variazione nei ricavi dei singoli business: confronto con il 2006 | 52 |
| n. 10 – Area Energia: clienti delle società del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2006-2007) | 54 |
| n. 11 – Scheda confronto prezzi: offerta commerciale "Sostenibile Più" | 55 |
| n. 12 – Incidenza delle principali società idriche del Gruppo Acea sul totale ricavi del comparto (2006-2007) | 56 |

| | | | |
|--|----|---|-----|
| n. 13 – Costi Acea di approvvigionamento energetico per il mercato elettrico (2005-2007) | 58 | n. 44 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica 2007 | 97 |
| n. 14 – Top ten 2007 dei fornitori di beni e servizi e incidenza sul totale | 60 | n. 45 – Illuminazione pubblica: prestazioni Acea 2007, standard previsti dal contratto e penali | 97 |
| n. 15 – Distribuzione geografica di lotti e importi affidati nel 2007 | 61 | n. 46 – Segnalazioni guasto illuminazione pubblica 2007 per tipologia e responsabilità | 98 |
| n. 16 – Ripartizione del valore aggiunto (2005-2007) | 63 | n. 47 – Principali interventi 2007 di illuminazione artistico monumentale | 99 |
| n. 17 – Evoluzione dipendenti (2005-2007) | 64 | n. 48 – Principali interventi 2007 su sistema acquedottistico, reti e controlli acque nell’Ato 2 – Lazio Centrale | 101 |
| n. 18 – Localizzazione geografica dipendenti 2007 | 65 | n. 49 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea 2007 | 106 |
| n. 19 – Indicatori di produttività del lavoro (2005-2007) | 65 | n. 50 – Sportelli sede centrale: performance 2006-2007 | 107 |
| n. 20 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2005-2007) | 65 | n. 51 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2005-2007) | 119 |
| n. 21 – Retribuzioni medie lorde totali (2005-2007) | 65 | n. 52 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2005-2007) | 119 |
| n. 22 – La formazione in Acea: tipologia di corsi e costi (2006-2007) | 66 | n. 53 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2005-2007) | 120 |
| n. 23 – Visite mediche e costi (2006-2007) | 67 | n. 54 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2005-2007) | 121 |
| n. 24 – Utile distribuito agli azionisti del Gruppo (2006-2007) | 68 | n. 55 – Dipendenti Acea: età media del personale (2005-2007) | 121 |
| n. 25 – Variazione del valore del titolo: confronto con gli indici di borsa (2007/2006) | 69 | n. 56 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2005-2007) | 121 |
| n. 26 – Variazione del valore del titolo: confronto con i comparables (2007/2006) | 69 | n. 57 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2005-2007) | 121 |
| n. 27 – Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2006-2007) | 70 | n. 58 – Le donne in Acea (2005-2007) | 125 |
| n. 28 – Rating 2007 | 70 | n. 59 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2005-2007) | 126 |
| n. 29 – Obiettivi di risparmio per Acea Distribuzione SpA (2005-2012) | 75 | n. 60 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2005-2007) | 126 |
| n. 30 – Giudizio globale sul servizio elettrico (2005-2007) | 82 | n. 61 – I corsi di formazione 2007 | 129 |
| n. 31 – Servizio elettrico: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2007 | 83 | n. 62 – Sorveglianza sanitaria 2007 | 133 |
| n. 32 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell’acqua a Roma (2005-2007) | 84 | n. 63 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2005-2007) | 135 |
| n. 33 – Servizio idrico Roma: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2007 | 85 | n. 64 – Analisti, indici etici e Acea | 140 |
| n. 34 – Giudizio globale sull’illuminazione pubblica di Roma (2005-2007) | 86 | n. 65 – Le centrali elettriche di Acea | 152 |
| n. 35 – Servizio di illuminazione pubblica: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2007 | 87 | n. 66 – Energia lorda prodotta (2005-2007) | 152 |
| n. 36 – Principali interventi 2007 per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche | 89 | n. 67 – Fonti primarie utilizzate per la generazione di energia elettrica/termica (2005-2007) | 152 |
| n. 37 – Livelli specifici di qualità commerciale raggiunti da Acea (2006-2007) | 90 | n. 68 – Obiettivi di risparmio assegnati ad Acea e obiettivi raggiunti (2005-2007) | 155 |
| n. 38 – Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità | 91 | n. 69 – Le sorgenti sotto tutela | 158 |
| n. 39 – Livelli generali di qualità commerciale e per letture raggiunti da Acea (2006-2007) | 92 | n. 70 – Determinazioni analitiche 2007 su acque potabili: rete storica di Roma | 159 |
| n. 40 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per i clienti BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2005-2007) | 94 | n. 71 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie delle acque distribuite a Roma nel 2007 e parametri D. Lgs. n. 31/01 | 160 |
| n. 41 – Clienti MT e AT: interruzioni e indennizzi (2006-2007) | 95 | n. 72 – Consumi autoparco Acea (2005-2007) | 162 |
| n. 42 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma al 31/12/2007 | 96 | n. 73 – Energia diretta utilizzata dal Gruppo Acea (2005-2007) | 162 |
| n. 43 – Principali interventi 2007 di illuminazione pubblica funzionale sui punti luce | 96 | n. 74 – Energia indiretta utilizzata dal Gruppo Acea (2005-2007) | 163 |
| | | n. 75 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2005-2007) | 163 |
| | | n. 76 – La qualità degli scarichi idrici nel fiume Tevere | 164 |
| | | n. 77 – Le emissioni totali (2005-2007) | 164 |
| | | n. 78 – Investimenti ambientali Acea 2007 | 173 |

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2007

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
tel +39 06 57996440

coordinamento

Irene Mercadante

gruppo di lavoro

Debora Sabatini

Davide de Caro

Silvia Fortuna

supervisione delle tematiche ambientali

Claudio Puliti

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

Matilde D'Ottavi

progetto grafico

EDB&RDB

fotografie

Fabio Anghelone - Archivio Acea

stampa

Quintily

su carta Symbol Freelife Fedrigoni
patinata ecologica



finito di stampare
dicembre 2008