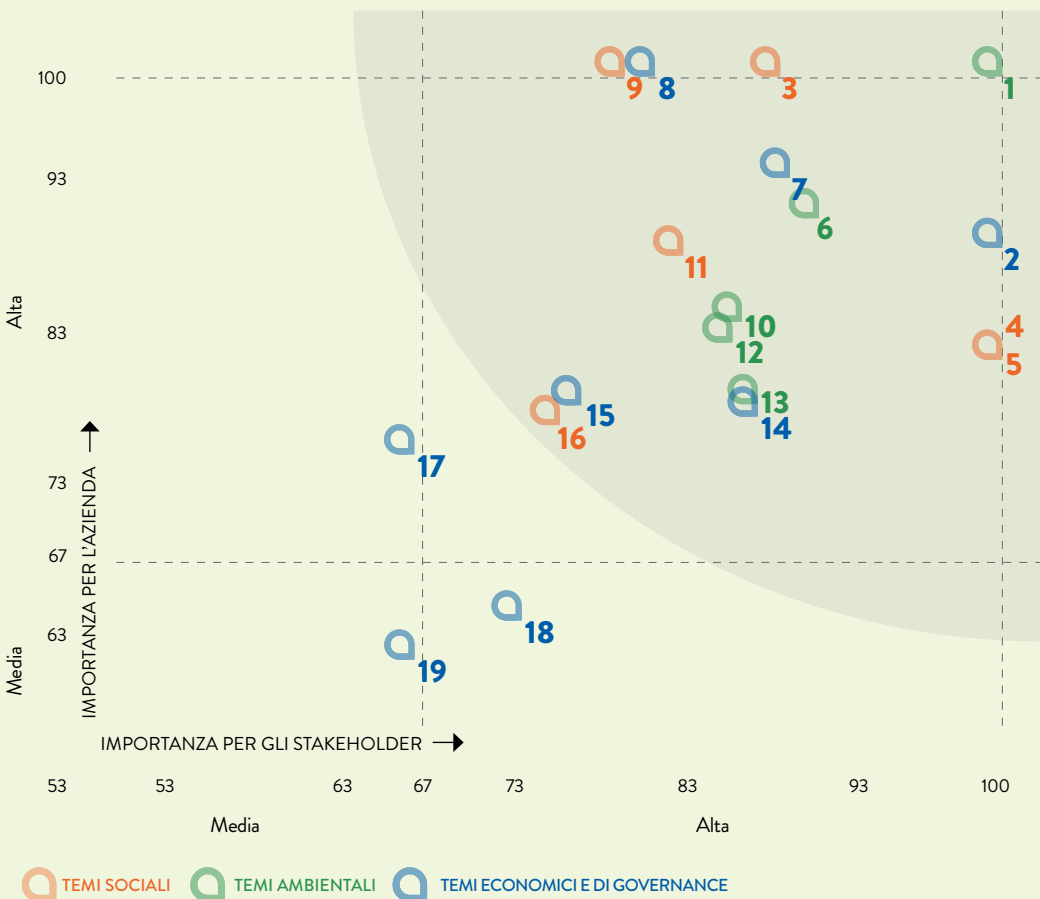


# LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Acea, spinta dal mutamento di contesto provocato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, ha svolto, nel 2020, un approfondimento ad hoc sulla tenuta dei temi materiali, con il coinvolgimento diretto degli stakeholder. L'approfondimento ha confermato sia la validità della matrice di materialità, che pertanto rappresenta il riferimento sino al prossimo ciclo di analisi, sia la prioritizzazione (in bassa, media e alta rilevanza) dei 19 temi "materiali" di natura economica e di governance, sociale e ambientale. In particolare, 16 temi sono collocati nel quadrante dell'alta rilevanza (punteggio 68-100) e 3 in media rilevanza (punteggio 33-67), essi sono coerenti anche con la pianificazione strategica di sostenibilità del Gruppo.

I temi emersi dall'Analisi di materialità sono considerati nel programma ERM per l'analisi integrata dei rischi che, nel 2021, ha ulteriormente focalizzato l'analisi sugli aspetti ESG e sugli scenari di rischio associati ai temi materiali. Durante il risk assessment, effettuato annualmente a livello di Gruppo, i Risk Owner identificano gli scenari di rischio collegati ai temi materiali Acea, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al fine di gestirli e mitigarli.



# EVENTI 2021

## IL PRIMO GREEN BOND ACEA

Nel gennaio 2021 Acea ha emesso il primo Green Bond, per un totale di 900 milioni di euro, quale iniziativa di sviluppo verso la maggiore integrazione di strumenti di finanza sostenibile, in coerenza con una pianificazione industriale e di sostenibilità 2020-2024 orientata agli obiettivi dell'Agenda 2030. La richiesta da parte degli investitori è stata sette volte superiore all'offerta e Acea ha ottenuto, primo caso per le emissioni corporate di una quotata italiana, un rendimento negativo per le tranches di cinque anni.

I progetti finanziati tramite il Green Bond, che saranno oggetto di rendicontazione periodica, sono inclusi nei seguenti ambiti operativi: gestione della risorsa idrica, efficienza energetica, economia circolare ed energia verde.

## IL SUSTAINABILITY DAY E L'INNOVATION DAY ACEA

Il Sustainability Day Acea promuove il confronto tra i principali attori istituzionali e imprenditoriali sui temi della sostenibilità. L'evento 2021, alla sua 3ª edizione, si è sviluppato intorno al tema della Transizione equa e sostenibile. In particolare ha messo in evidenza la necessità di andare oltre al solo aspetto ambientale, integrando anche la dimensione sociale per fare in modo che la "Just Transition" sia davvero tale. L'evento, trasmesso in streaming e in diretta su CorriereTV, ha ottenuto oltre 900.000 views.

Con il titolo Costruttori di futuro, l'Innovation Day Acea 2021, alla sua 2ª edizione, ha voluto approfondire con esperti di settore e rappresentanti istituzionali le prossime sfide, i nuovi scenari e l'evoluzione dei modelli industriali. Tra i temi trattati: digitalizzazione, cybersecurity, energia green, mobilità elettrica, economia circolare, resilienza delle reti per gestire la crescita della domanda elettrica e fronteggiare il cambiamento climatico. Hanno partecipato importanti aziende, tra cui Cisco Italia, IBM Italia, Leonardo, Google Cloud Italia, Accenture Italia, il Consorzio ELIS, CDP Venture Capital SGR, Mind The Bridge. L'intenzione è creare una comunità di innovatori che agisca per accelerare il processo di evoluzione tecnologica delle infrastrutture con l'obiettivo di sviluppare la competitività delle imprese e offrire servizi più efficienti. L'evento ha ottenuto circa 200.000 visualizzazioni on e offline.

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica</li> <li>2 Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture</li> <li>3 Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>4 Innovazione di processi, infrastrutture e servizi in logica smart utility</li> <li>5 Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura</li> <li>6 Valorizzazione dei rifiuti in ottica di economia circolare</li> <li>7 Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio</li> <li>8 Etica e integrità nella conduzione dei business</li> <li>9 Centralità del cliente</li> <li>10 Qualità dell'aria: contenimento delle emissioni inquinanti in atmosfera</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>11 Coinvolgimento del personale, sviluppo del capitale umano e valorizzazione delle competenze</li> <li>12 Tutela del territorio e della biodiversità</li> <li>13 Decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico</li> <li>14 Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale</li> <li>15 Evoluzione dei business mediante l'open innovation e lo sviluppo di sinergie con partner scientifici e imprenditoriali</li> <li>16 Benessere aziendale, diversità e inclusione</li> <li>17 Gestione integrata dei rischi (minacce e opportunità)</li> <li>18 Finanza responsabile</li> <li>19 Sistemi di performance management per la sostenibilità nel medio e lungo termine</li> </ol> |
|--|---|

## LA SOSTENIBILITÀ NEI SISTEMI RETRIBUTIVI

Con l'introduzione di obiettivi di sostenibilità nei sistemi di incentivazione di breve e medio-lungo termine, Acea rafforza il legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali. Il nuovo Long-Term Incentive Plan 2021-2023, destinato ai manager con responsabilità strategiche, ha introdotto obiettivi connessi al successo sostenibile del Gruppo nel medio-lungo periodo, misurati da un indicatore composito di sostenibilità.

Anche il sistema incentivante di breve periodo (annuale) Management by Objectives (MbO), per il top e middle management, è stato rivisto, a partire dal 2021, per conferirgli maggiore equità, semplicità comunicativa e valutativa. Il sistema si articola in obiettivi di Gruppo, obiettivi di Area e obiettivi individuali. Per gli obiettivi di Gruppo, applicati a tutti i destinatari dell'MbO, sono previsti indicatori di natura economico-finanziaria e un indicatore composito di sostenibilità.

## ACEA NEL BLOOMBERG GENDER EQUALITY INDEX

Anche nel 2021 Acea è stata inclusa nel Gender Equality Index di Bloomberg (GEI), l'indice che misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque elementi:

- leadership femminile e talent pipeline;
- parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi;
- cultura inclusiva;
- politiche contro le molestie;
- attività di promozione verso il mondo femminile.

Acea ha ottenuto un punteggio di 80,67/100, in netto miglioramento rispetto al 2020 (70,49), al di sopra delle medie di settore (71,21) e del campione analizzato (71,11).

## DIVERSITÀ, INCLUSIONE E WELFARE

Acea nel 2021 è stata particolarmente impegnata nella promozione dei principi di inclusione delle persone, nella valorizzazione delle diversità, nel contrasto ad ogni forma di discriminazione e nella sua prevenzione. Due iniziative in particolare:

- la sottoscrizione, con le Parti sociali, del Protocollo su Diversità e Inclusione, operativo a livello di Gruppo, per attuare misure concrete da applicare sul luogo di lavoro, migliorando le previsioni di legge esistenti, per favorire la genitorialità, sostenere le donne vittime di violenza di genere, contrastare ogni divario di genere e favorire l'inclusione delle persone diversamente abili;
- la definizione del Piano di Diversity & Inclusion 2021-2022, per stabilire un programma di iniziative dedicate ai dipendenti e sviluppare progetti in tema D&I con impatto su clienti, territorio e istituzioni.

Per promuovere il benessere aziendale, nel 2021 è stato potenziato il Piano Welfare di Gruppo, individuando sei ambiti d'azione: salute, conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, sostegno al reddito e famiglia. Per esempio, i dipendenti, utilizzando una piattaforma dedicata, possono convertire il premio di risultato in un'ampia gamma di servizi welfare (flexible benefit) estesi anche al nucleo familiare. Inoltre, Acea ha reimpiegato a beneficio di tutti i dipendenti parte degli sgravi fiscali derivanti dal Piano Welfare, sia erogando un importo aggiuntivo a carico dell'azienda a favore di coloro che scelgono di destinare il premio di risultato alla previdenza complementare, sia offrendo prestazioni sanitarie, check-up preventivi o servizi per il benessere psico-fisico dei dipendenti e dei loro familiari.

UNA MULTIUTILITY INTEGRATA LEADER NEL MERCATO ITALIANO CHE INVESTE IN SOSTENIBILITÀ, FATTORE PRIMARIO CHE GUIDA LE STRATEGIE DI BUSINESS DEL GRUPPO, GENERANDO VALORE PER LE PERSONE E PER I TERRITORI IN CUI OPERA.

INVESTIAMO SULL'INNOVAZIONE, SULLA DIGITALIZZAZIONE E SIAMO IMPEGNATI CON GRANDE ENERGIA NEL PROCESSO DI TRANSIZIONE ECOLOGICA.

Leader nel settore idrico integrato e tra i primi operatori nel settore della distribuzione elettrica, dell'energia, della generazione da fonti rinnovabili e dei servizi ambientali a valore aggiunto.

Il Gruppo realizza la sua vocazione industriale anche attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative necessarie alla sua crescita sostenibile.



QR code per accedere al Bilancio consolidato e al Bilancio di sostenibilità



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2021, appena trascorso, è stato un anno determinante per il positivo superamento delle fasi più acute dell'emergenza sanitaria e la graduale ripresa economica e sociale del Paese e del resto del mondo. Se fosse possibile, solo per un momento, distogliere il pensiero da quanto oggi sta accadendo in Europa, un conflitto che segna un solco profondo di discontinuità rispetto ai precedenti equilibri politici ed economici mondiali generando numerose incognite sul futuro, potremmo, al contrario, evidenziare il chiaro e coerente percorso dell'Unione Europea fortemente connotato dai temi della crescita sostenibile e inclusiva. Così è stato il 2021 anche per il Gruppo Acea.

L'anno si è aperto con l'emissione del primo Green Bond di Acea, allineando anche la strategia finanziaria alla pianificazione industriale e di sostenibilità definita nel 2020. I progetti green risultati eleggibili per il finanziamento tramite Green Bond sono riconducibili a quattro ambiti particolarmente significativi per la sfida comune di una crescita sostenibile: la gestione della risorsa idrica, l'efficienza energetica, l'economia circolare e l'energia verde. L'iniziativa è stata accolta con grande favore dal mercato e avvia, per Acea, un progressivo ampliamento dell'impiego di strumenti di finanza sostenibile.

Abbiamo voluto promuovere un più forte radicamento delle tematiche di sostenibilità nel governo dell'impresa dotando il Gruppo di policy e strumenti con impatti trasversali, interni ed esterni. Tra questi, per esempio, la definizione e l'adozione dei *Principi e valori dello Stakeholder Engagement*, tramite i quali abbiamo voluto prendere in carico responsabilità più ampie rispetto alla gestione efficiente dei business e connesse alla capacità di contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori in cui operiamo, accrescendo l'attenzione al benessere delle nostre persone e di tutti gli stakeholder con i quali interagiamo. Con questo scopo, i principi e le procedure di coinvolgimento delle parti interessate incrementeranno la capacità di ascolto e l'efficacia del dialogo e agevoleranno la costruzione di una solida rete relazionale. Alla stessa logica risponde anche l'evoluzione del sistema di vendor rating di Gruppo e la partnership con Ecovadis, entrambi implementati, che contribuiranno a promuovere e valorizzare la sostenibilità lungo la catena di fornitura, favorendo collaborazioni sempre più virtuose, con massima considerazione della salute e della sicurezza di tutti i lavoratori.

Di pari rilievo è stata nell'anno la sottoscrizione con le Organizzazioni Sindacali di un Protocollo in materia di Diversità e Inclusione, operativo a livello di Gruppo, che sottolinea la centralità dei principi dell'equità di genere, dell'inclusione sociale, del contrasto a ogni forma di discriminazione e della valorizzazione delle diversità, e la definizione di un Piano di Diversity & Inclusion, per lo sviluppo di iniziative dedicate ai dipendenti, e di una dashboard dedicata a misurare e analizzare i trend relativi alle variabili di interesse.

Un passo particolarmente importante ha poi rappresentato la scelta di integrare obiettivi quantitativi di sostenibilità nella politica retributiva incentivante di medio-lungo e di breve termine. Sia il nuovo Long-Term Incentive Plan (LTIP), riferito al triennio 2021-2023 e riservato ad alcune posizioni apicali, sia il sistema di incentivazione annuale, Management by Objectives, applicato a top e middle management, includono, infatti, a partire dal 2021, un indicatore composito di sostenibilità, il cui raggiungimento incide sul sistema di valutazione delle performance.

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 vigente, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato predisposto in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030, con i valori del nostro Codice Etico e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea ha confermato, anche quest'anno, la propria adesione. Gli obiettivi

## LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Acea promuove il coinvolgimento degli stakeholder, valorizzando il dialogo e il confronto. A conferma di tale approccio, nel 2021 sono stati formalizzati i Principi e i valori dello Stakeholder Engagement, che garantiscono un approccio omogeneo alle interazioni con le parti interessate, e una Procedura di Gruppo per identificare al meglio gli stakeholder, le loro istanze prioritarie e gestire il processo operativo, al fine di instaurare una comunicazione efficace.

## L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

Tenendo conto delle opportunità offerte dall'evoluzione del contesto e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, il Piano industriale 2020-2024 è stato definito considerando cinque mega trend di contesto che caratterizzano il settore delle Utilities: sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato.

Il Piano industriale ha declinato gli orientamenti di crescita del Gruppo su cinque pillars strategici sintetizzati dall'acronimo GRIDS: Growth - crescita guidata dal mercato regolato; Renewables - investimenti in rinnovabili; Innovation - investimenti in nuovi servizi innovativi; Delivery - risultati superiori ai target prefissati; Sustainability - crescente attenzione all'impatto ambientale e all'economia circolare.

Gli investimenti previsti dal Piano industriale ammontano, in arco piano, a 4,3 miliardi di euro, di cui 2,1 miliardi di euro correlati a target di sostenibilità.

## I 5 MEGA TREND PER LE UTILITY



**Consolidamento mercati di riferimento**

- In alcuni mercati di riferimento (per esempio Waste, Idrico) si registra un progressivo **consolidamento della competizione**
- Opportunità per utility di posizionamento come **leader geografico o di filiera**



**Energy transition**

- Spinta alla **decarbonizzazione**, phase-out carbone vs **forte spinta RES**
- **Elettrificazione** con nuovi consumi di energia legati a nuovi fabbisogni in coerenza con il **New Green Deal europeo**



**Innovazione e Digital**

- **Digital e Innovation** lungo tutta la value chain, come **abilitatore dello sviluppo**
- Abilitazione tecnologica di **nuovi servizi avanzati** (per esempio predictive maintenance, smart meter)



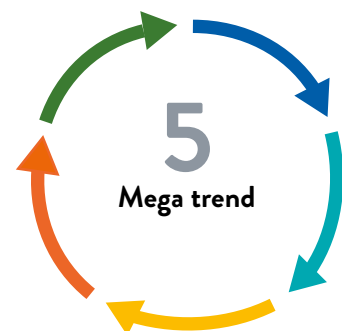
**Customer centricity**

- "Change of paradigma" con il **valore del cliente** che assume **maggior importanza**
- Transizione da "Commodity-based" a "**Service-based**"



**Sustainability & Circular Economy**

- **Ruolo centrale** delle utility nella **sostenibilità** con focus sull'**economia circolare**
- **Tutela risorsa idrica** e riciclo; trasformazione del rifiuto in nuove risorse



puntuali in esso declinati trovano una chiave di lettura non solo in relazione agli stakeholder principali, ma anche intorno ad alcuni driver che qualificano la nostra strategia di sostenibilità, e in particolare: la resilienza e l'ammodernamento delle infrastrutture, la cura del cliente, l'economia circolare, la gestione sostenibile della risorsa idrica, la decarbonizzazione del sistema energetico, la sostenibilità lungo la catena di fornitura, la riduzione dell'impatto ambientale, il contributo alle smart city e al contenimento di impatti sul contesto urbano, l'innovazione, la centralità delle persone e il coinvolgimento nel territorio. Nel corso dell'anno sono stati monitorati sia lo stato di progressivo perseguimento dei target di sostenibilità fissati al 2024, la cui consuntivazione annuale è pubblicata nel presente documento, sia l'ammontare degli investimenti previsti nel piano industriale e correlati a target di sostenibilità. Determinati ad andare oltre, abbiamo già attivato tavoli di lavoro che ci porteranno a definire una pianificazione strategica di più lungo termine ancora più ambiziosa. Siamo infatti convinti che una gestione d'impresa capace di perseguire il successo sostenibile, valutando congiuntamente crescita economica e impatti sul contesto ambientale e sociale e indirizzando, pertanto, le prospettive di sviluppo aziendale affinché generino un contributo di segno positivo anche per il territorio, sia, in particolare nel nostro tempo, l'unica via da percorrere per preservare e sviluppare il bene comune.

La Presidente  
**Michaela Castelli**



L'Amministratore Delegato  
**Giuseppe Gola**





# ACEA E I SUOI STAKEHOLDER

## AMBIENTE

Le principali sfide per la **sostenibilità ambientale** sono indicate nel **Green Deal**, la strategia di crescita dell'Unione Europea, che prevede la neutralità carbonica al 2050, quale elemento essenziale per salvaguardare il clima, grazie a una progressiva transizione verso un'economia sostenuta da **fonti energetiche rinnovabili, decarbonizzata, energeticamente efficiente**, in un'ottica di **economia circolare**. È da evidenziare, in tale contesto, la crescita della produzione di FTV e la progressiva espansione del Gruppo nell'ambito della gestione "circolare" dei rifiuti.

In particolare Acea Produzione ha acquisito nel 2021, nel comparto fotovoltaico, ulteriori 4 MW e ha installato 16 MW, arrivando così a 72,5 MW totali.

Acea si è posta altresì l'obiettivo di raggiungere un'alta efficienza negli usi interni finali e negli usi di processo dell'energia e di ridurre l'intensità di carbonio (gCO<sub>2</sub>/kWh prodotti). I consumi elettrici delle principali società, in particolare relativi alle necessità idriche, alla gestione dei rifiuti e ai consumi interni alle sedi lavorative, sono provenienti da fonti rinnovabili certificate G.O., per un totale di circa **420 GWh**, pari anche nel 2021 al **57% dei consumi specifici** (731,8 GWh).

Con riguardo al tema del climate change, nell'anno si è svolto un **primo progetto di allineamento** alle raccomandazioni internazionali della **Task Force on Climate-related Financial Disclosure**, che analizza gli approcci gestionali e di gestione del rischio climatico da parte dell'organizzazione.

La **salvaguardia della biodiversità** è un tema su cui Acea è impegnata. Nel 2021 ha svolto un ulteriore approfondimento dell'analisi dei potenziali impatti sulla biodiversità, con l'obiettivo di identificare le zone "prioritarie" a elevata biodiversità su cui insistono i siti/impianti/reti elettriche delle principali Società del Gruppo, ossia gli habitat più fragili e/o maggiormente impattati dalle externalità. Sulla base di queste informazioni è stato possibile elaborare internamente un **Indice di Fragilità Ambientale** relativa (IFA), un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività delle principali Società del Gruppo, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti.

## DIPENDENTI

I **dipendenti** rappresentano l'asset aziendale determinante. Acea si impegna per favorire le condizioni migliori di **stabilità**, promuovere la **sicurezza**, sviluppare il senso di **coesione e partecipazione** alla missione aziendale.

Nel 2021 l'organico delle Società in perimetro di rendicontazione è composto da **6.466 persone**, di cui il **24% donne**. Il **98%** della popolazione aziendale ha un **contratto di lavoro a tempo indeterminato**. La struttura professionale è composta per il 60% da impiegati, per il 31% da operai, per l'8% da quadri e per l'1% da dirigenti. Gli **ingressi** riguardano **335 persone**, il 39% di età inferiore o uguale a 30 anni. Le **persone in uscita** sono **262**, l'81% con più di 50 anni. Scende il **tasso di turnover** che è pari a **9,2%** (11,1% nel 2020).

Nel 2021 sono stati confermati e rinnovati gli **Accordi in materia di misure di contenimento e contrasto al Covid-19**, in linea con le previsioni dei Protocolli Nazionali, sulla regolamentazione dello smart working in fase emergenziale, sulla gestione flessibile dell'orario di lavoro e sulla formazione a distanza.

Nel 2021, anche Acea Energia e Acea Elabari hanno conseguito la **certificazione Biosafety Trust** per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni.

Particolare cura è stata dedicata alla mitigazione di rischio stress da lavoro correlato, accentuato dalla pandemia, con l'attivazione del **progetto I Care**.

È inoltre proseguita la **formazione sulla digitalizzazione** ed è stata avviata la seconda edizione del corso "**Agire sostenibile per fare la differenza**", per l'accrescimento della **cultura della sostenibilità** nel Gruppo.

Significativo l'impegno profuso nell'anno in tema **Diversity & Inclusion**. In particolare, è stato **sottoscritto il Protocollo su Diversity & Inclusion**, operativo a livello di Gruppo, ed è stato **definito il Piano di Diversity & Inclusion 2021-2022**, per lo sviluppo di iniziative dedicate ai dipendenti, con impatto sui clienti e sul territorio.

Nel corso del 2021, infine, è stato avviato l'iter per il conseguimento della **certificazione Top Employers**, ottenuta a gennaio 2022.

## FORNITORI

Nel 2021 il valore dell'ordinato per beni, servizi e lavori supera i **2 miliardi di euro** (+66% rispetto al 2020), con circa **2.870** fornitori coinvolti. Il ricorso alle procedure competitive di gara è la forma con cui è stato approvigionato il 61% dei volumi totali nell'anno. Riguardo ai **tempi di pagamento** dei fornitori, il ritardo medio scende a 27,3 giorni (era 42 giorni nel 2020) e aumenta la percentuale degli importi saldati nei tempi regolari (74%, era al 65%).

La **tutela del personale delle ditte fornitrici** è stata oggetto di specifiche azioni. In particolare, sono **proseguite le misure di sicurezza in contrasto al Covid-19** e si sono svolti diversi **incontri** con le Organizzazioni Sindacali coinvolte negli appalti idrici e le ditte appaltatrici su salute e sicurezza sul lavoro, rispetto della normativa contrattuale applicata, salvaguardia occupazionale.

La sicurezza dei lavoratori, quale elemento fondamentale per le prestazioni rivolte a favore del Gruppo, è stata monitorata tramite lo svolgimento di **15.444 ispezioni in cantiere**, che confermano il trend di diminuzione delle non conformità rilevate. Nel 2021, Acea Elabari, in collaborazione con la Funzione Technology & Solutions della Capogruppo, ha portato avanti la **sperimentazione sul progetto Safety Check** finalizzato a verificare a distanza, con sensoristica IoT, le condizioni di sicurezza del personale nei cantieri.

Nell'anno è proseguito lo sviluppo del **sistema di Vendor Rating di Gruppo**, in fase di fine tuning, che valuterà le performance dei fornitori su indicatori relativi a puntualità, qualità e sicurezza; è **stato adottato**, inoltre, il **modello Ecovadis**, che valuta le imprese fornitrici in base a 21 criteri ESG (ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti). Nel 2021 sono stati valutati 148 fornitori e 102 sono in corso di valutazione, con uno score medio pari a 59,2/100.

## COLLETTIVITÀ

Il 2021 è stato caratterizzato ancora dall'emergenza pandemica e Acea ha operato in maniera significativa per portare un contributo alla collettività: è stata infatti la prima multiutility italiana a trasformare un proprio spazio aziendale in un **Hub vaccinale, aperto al territorio e ai cittadini**, a supporto del piano vaccinale anti-Covid della Regione Lazio. Complessivamente nel 2021 sono state somministrate oltre 140.000 dosi di vaccino anti Covid-19. Acea ha inoltre sostenuto, con **supporto di tipo tecnico ed economico**, alcune organizzazioni sanitarie, tra cui il Campus Biomedico, il Policlinico Gemelli e l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù.

L'emergenza sanitaria ha generato sulla collettività impatti anche sul fronte socio-economico. Le richieste dei **bonus sociali** si sono incrementate significativamente per fare fronte a tale contesto; si pensi che, per il settore energetico, i clienti Acea Energia ammessi a godere del bonus sono stati **oltre 57 mila** rispetto ai circa 26 mila del 2020, ciò in virtù dell'evoluzione della normativa di riferimento che ne ha stabilito l'applicazione automatica, con intermediazione di INPS a Acquirente Unico. Consapevole di tali evidenze Acea, a fine anno, ha aderito al Manifesto "*Insieme per contrastare la Povertà energetica*", promosso dal Banco dell'Energia, e sostenuto il progetto "Energia in periferia", per far fronte a situazioni di povertà energetica. In ambito idrico, i **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (Water Safety Plan), su cui le società del Gruppo sono impegnate, hanno effetti sulla prevenzione e mitigazione dei rischi per la salute.

Nuove generazioni e scuole sono da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo, ancora di più nelle circostanze attraversate dal Paese. A tale scopo, sono **proseguite le iniziative verso le giovani generazioni**, per esempio con la realizzazione dell'evento interamente digitale "Acea Scuola Siamo Energia! Spegni la luce e accendi la tua fantasia", un percorso formativo che è stato aperto ai ragazzi di tutta Italia, raggiungendo circa 25 mila utenti.



## AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i **mercati dei capitali** garantisce le migliori condizioni grazie a un'attenta diversificazione delle fonti. Circa il 85% dell'indebitamento deriva da operazioni di **collocamento obbligazionario**. Con riferimento ai finanziamenti bancari, Acea si rivolge prevalentemente a **operatori istituzionali, come BEI e Cassa Depositi e Prestiti**, la cui incidenza è pari al 10% circa, che hanno nella propria missione il **sostegno a infrastrutture strategiche**. Acea ha registrato in Borsa una performance positiva con una **crescita del titolo del 9,4%**. Il valore di ogni azione è passato da 17,15 euro di inizio anno a 18,76 euro al 30 dicembre 2021 (ultima seduta dell'anno) corrispondente a una capitalizzazione di borsa pari a **3.995 milioni di euro**. Le agenzie di rating Moody's e Fitch hanno **confermato il rating** a lungo e breve termine.

Cresce l'interesse degli "investitori sostenibili" nei confronti di Acea che sono **passati al 5,5%** del capitale sociale e a **circa il 40% del totale degli investitori istituzionali**.

Nel mese di gennaio 2021 è stato emesso il **primo Green Bond Acea**, che ha registrato una domanda del mercato sette volte l'offerta avanzata, ha ottenuto un premio di prezzo rispetto a una emissione tradizionale e, **primo caso per le emissioni corporate di emittenti italiane**, un rendimento negativo per la tranche di cinque anni con una conseguente riduzione degli interessi pagati da Acea.

Nel mese di novembre infine è stata adottata la "*Politica per la gestione del dialogo con gli investitori istituzionali, gli azionisti e gli obbligazionisti*" in linea con quanto previsto dal nuovo Codice di Corporate Governance.

## CLIENTI

Acea è una delle **principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti** con circa **1,2 milioni di clienti nel settore energetico** e oltre **228.000 clienti nel gas**, oltre **1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione** di energia e **2,7 milioni di utenze idriche**, pari a **8,5 milioni di abitanti serviti** in Italia.

L'evoluzione delle richieste di mercato verso **soluzioni green e innovative** è presidiata dal Gruppo tramite offerte sempre più specifiche e ampie, come quelle lanciate nell'anno da Acea Energia su luce e gas 100% sostenibili, i servizi legati alla mobilità elettrica e prodotti a valore aggiunto (efficientamento energetico edifici, caldaie, condizionatori e wallbox). Lo sviluppo delle **dinamiche più evolute di interazione**, come avviene con la figura del **prosumer** - soggetto contestualmente cliente e produttore di energia, connesso alla rete di distribuzione - in aumento dell'8% rispetto allo scorso anno, si manifesta in un orientamento crescente verso l'utilizzo di **canali e servizi digitali** da parte dei clienti, anche come effetto della richiesta di sicurezza per l'emergenza sanitaria ancora in corso. Acea propone soluzioni in costante miglioramento, come lo **sportello digitale**, che nel 2021 ha consolidato la sua operatività, gli **sportelli territoriali "Waidy Point"**, l'**App MyAcea**, arricchita nel 2021 di nuove funzionalità (le installazioni di MyAcea sono cresciute del 24,5% rispetto al 2020) e la **nuova bolletta digitale navigabile** per le società del comparto idrico. Acea adotta iniziative volte a mantenere alto il livello di fiducia e di buone relazioni con i clienti. Oltre la cura dei rapporti con le **Associazioni di Consumatori**, tramite l'azione di sensibilizzazione nei loro confronti e la promozione all'utilizzo dei canali digitali e telefonici esclusivamente loro dedicati, vengono presiedute anche situazioni critiche, tramite le attività dell'Organismo ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (nell'anno, per le società gestite, sono pervenute **345 richieste** - 419 nel 2020) e vengono svolte iniziative tese a **prevenire episodi di pratiche commerciali scorrette** (567 casi segnalati alle agenzie di vendita nell'anno, pari al 61% dei casi analizzati - 533 nel 2020).

## ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di Autorità pubbliche**, il rapporto con le Istituzioni è di fondamentale importanza, sia ai fini della pianificazione delle attività sia dell'esercizio. In tale contesto, in accordo con le Istituzioni di riferimento, Acea ha proseguito le azioni propedeutiche alla realizzazione del nuovo tronco superiore dell'**Acquedotto Peschiera-Le Capore** e dell'**Acquedotto Marcio**, infrastrutture strategiche per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico di Roma e Provincia.

Acea è attiva nella prevenzione e gestione di eventi critici e garantisce supporto, in casi di emergenza, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**, per esempio tramite i **Piani per la gestione delle emergenze** delle Società operative in ambito idrico, condivisi con le **istituzioni del territorio** (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), o quelli del settore elettrico, essenziali per la riaccensione del sistema in caso di blackout della Rete di Trasmissione Nazionale o per la rialimentazione di utenze di **natura strategica, come istituzioni e ospedali**.

Le interazioni si sviluppano anche in progetti di ricerca su temi di **rilievo pubblico** partecipati con enti pubblici come per esempio l'**ENEA** con la quale nel 2021 è stato condotto uno studio volto a eseguire un'indagine preliminare per la definizione e l'implementazione di metodiche di **campionamento e di analisi di microplastiche** nella linea acque dei depuratori e nei corpi idrici riceventi.

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo alle attività di ricerca e sperimentazione nei business in cui opera. Anche per tale impegno Acea partecipa a programmi di rilievo internazionale (**Horizon2020**), per esempio tramite i progetti **PlatOne** e **Promises**.

## IMPRESA

Acea, cogliendo le opportunità provenienti dal mercato e dal contesto di riferimento, è indirizzata in un percorso di piena integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche, ponendo il successo sostenibile, come indicato dal nuovo Codice di corporate governance italiano, quale obiettivo della propria azione.

Nel 2021 è stata implementata l'attuazione del Piano industriale e del Piano di Sostenibilità approvati nel 2020, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020-2024. Gli investimenti al 2024 raggiungono la cifra di 4,3 miliardi di euro, di cui **2,1 miliardi correlati a target di sostenibilità**.

Il **sistema di performance management** in vigore, quale strumento di governance integrata, sia nel lungo periodo (LTIP) sia nel breve periodo (MbO) prevede un **indicatore composito di sostenibilità**, con un peso percentuale in linea con le best practice di mercato.

Nel corso del 2021, Acea ha **avviato un percorso progettuale volto all'ottenimento della certificazione ISO 37001:2016** (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione).

Sono stati formalizzati i **Principi e valori dello Stakeholder Engagement** e la **Procedura di Gruppo Stakeholder Engagement**, per definire un approccio omogeneo e inclusivo nelle relazioni con i portatori d'interesse nell'ambito delle attività gestite del Gruppo.

Per Acea il **presidio nell'ecosistema dell'innovazione** è fondamentale per l'accesso a idee, opportunità di business e tecnologiche e ha pertanto sviluppato partnership con InnovUp (ex Italia Start up), SEP (Start up Europe Partnership), Open Italy e avviato collaborazioni con Osservatori specializzati del Politecnico di Milano (Digital Innovation, Start up Intelligence e Space Economy).

Di particolare rilievo è il conseguimento, nel 2021, della **certificazione BIM** (Building Information Modeling) da parte di Acea Elabari, che determina un'importante innovazione di processo nella progettazione ingegneristica delle opere, generando efficienze economiche, temporali e ambientali.

L'impegno dell'Azienda in ricerca e innovazione è stato riconosciuto anche dal conseguimento dei **premi Innovazione SMAU 2021 attribuiti ad Acea e GORI** per i progetti "Lean Procurement per start up e PMI innovative" e "Smart Metering" e del premio Ecohitech Award con il progetto PASO.

# IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea, approvato dal CdA, tiene conto dei **temi materiali definiti con l'ascolto delle parti interessate**, della coerenza con gli obiettivi del **Green Deal europeo** e degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030** pertinenti ai business gestiti.

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 è articolato in un **livello governance**, volto a consolidare l'integrazione della sostenibilità nel governo dell'Azienda, e in **cinque macro obiettivi operativi**, declinati in **127 target al 2024** e relativi KPI, ed evidenzia i **tratti peculiari che assume la sostenibilità** per il Gruppo, nella concreta gestione dei processi produttivi e organizzativi e nelle relazioni con gli stakeholder.

## LIVELLO GOVERNANCE GLI 8 OBIETTIVI

**Acea si impegna all'adeguata integrazione della sostenibilità nel governo dell'impresa, attraverso:**

- la considerazione dei temi materiali ESG nel proprio modello di gestione dei rischi d'impresa; la valutazione dei rischi e degli impatti per la sicurezza e l'ambiente delle proprie attività con l'obiettivo di tenerli sotto controllo e ridurli anche attraverso l'adozione dei sistemi di gestione certificati;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- la valorizzazione degli obiettivi di sostenibilità aziendale nell'ambito dei modelli di performance del management;
- la diffusione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- l'integrazione degli aspetti di natura finanziaria con gli obiettivi di sostenibilità e gli aspetti ESG - Environmental, Social, Governance - del Gruppo nella comunicazione e nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia al livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera;
- lo sviluppo di un modello di relazioni industriali evoluto, in grado di dare risposta ai nuovi bisogni sociali e focalizzato sul benessere organizzativo e personale dei dipendenti;
- la gestione sostenibile della catena di fornitura, allineando l'azienda alle best practice in materia di supply management e circular procurement.

## LIVELLO OPERATIVO 15 MACRO-OBIETTIVI (\*)

### 1

#### PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

**Miglioramento della comunicazione con i clienti**

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

**Miglioramento della qualità dei servizi**

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi

### 2

#### VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

**Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze**

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

**Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**

- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

**Inclusione e benessere organizzativo**

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

### 3

#### QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

**Riduzione dell'impatto ambientale**

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

**Incrementare la sostenibilità lungo la catena di fornitura**

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

**Contributo al benessere della collettività**

- Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera

**Consolidamento delle relazioni con il territorio**

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso

### 4

#### PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

**Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo**

- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

**Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori**

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

**Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera**

- Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati

### 5

#### INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

**Innovazione organizzativa**

- Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

**Innovazione tecnologica e di processo**

- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto
- Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi

**Creazione e promozione della conoscenza**

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

(\*) Ciascun obiettivo è declinato in molteplici target e KPI.