

The logo features the word "acea" in a lowercase, sans-serif font with a green-to-yellow gradient. It is centered within a white circle. This circle is set against a background of overlapping green and yellow semi-circles that create a sense of motion and depth.

acea

**2016**  
**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**  
DATI DI SINTESI

---

GRUPPO ACEA

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Con la recente entrata in vigore del Decreto legislativo 254/2016 sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e sulla diversità, in attuazione della Direttiva comunitaria 95/2014, nasce l'obbligo per le società quotate come Acea, a partire dal prossimo esercizio, di introdurre nella *Relazione sulla gestione* puntuali riferimenti ai temi di sostenibilità ovvero di rinviare ad un documento autonomo. In esso le società obbligate illustrano il proprio modello aziendale, le politiche, le procedure di valutazione, i rischi, gli indicatori di prestazione e i risultati nei vari ambiti della sostenibilità d'impresa, tratti ai quali largamente corrisponde il *Bilancio di Sostenibilità*. In questo modo, il legislatore ha inteso conferire piena dignità agli elementi che, al di là e ad integrazione della dimensione economica, contribuiscono alla creazione di valore dell'impresa, ritenendoli funzionali alla piena comprensione da parte dei soggetti interessati dell'andamento del Gruppo, dei suoi risultati e degli impatti generati dalle attività.

È bene ricordarlo, perché possiamo avere il vanto e l'orgoglio di dichiarare che la nostra Azienda arriva a tale fondamentale passaggio più che pronta. L'edizione del *Bilancio di Sostenibilità* che qui introduciamo, infatti, è

la diciannovesima e, da sei anni a questa parte, i Bilanci economico e di sostenibilità vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione nella medesima seduta e pubblicati contestualmente. Sino ad oggi, pertanto, la rendicontazione di sostenibilità è avvenuta su base del tutto volontaria, ma non meno formalizzata: il documento è stato sempre redatto secondo il più elevato livello di conformità ad accreditate Linee guida internazionali (oggi GRI-G4) e sottoposto, sin dal principio, alle attività di verifica e revisione di una società esterna specializzata, allo scopo preciso di conferire massima validità alle informazioni in esso contenute.

Questa scelta, intervenuta molto tempo fa, e confermata di anno in anno tramite la regolare rendicontazione, non è casuale. Abbiamo avuto chiara consapevolezza che il ruolo di una multiutility operativa da oltre un secolo e profondamente radicata nel territorio, dove ha una presenza vitale e proattiva, implicava una responsabilità a tutto tondo, in grado di includere gli aspetti sociali ed ambientali nelle proprie prospettive di sviluppo.

Sono esattamente questi gli orientamenti valoriali che abbiamo indicato da anni nel Codice etico del Gruppo,

confermati dall'adesione di Acea al Global Compact Network Italia, nel rispetto dei principi del "Patto globale", che hanno consentito all'azienda di identificare nel proprio operato, descritto nel *Bilancio di Sostenibilità*, gli elementi rispondenti al livello *advanced* della *Communication on Progress*. Ed il *Bilancio di Sostenibilità*, oltre ad adempiere alla funzione di rendicontazione rivolta alle parti interessate, ha rivestito, nel tempo, un ruolo di supporto al percorso di promozione interna di un evoluto modello imprenditoriale.

Abbiamo fatto di più. Quest'anno abbiamo voluto definire i prossimi impegni in tema di sostenibilità portando, per la prima volta nella nostra storia, ad approvazione del Consiglio di Amministrazione. Per tale ragione, in questa sede, anziché soffermarci sull'illustrazione dei risultati e delle performance dell'anno, ampiamente descritti e quantificati nel presente documento, vorremmo condividere con voi le prospettive indicate dal Piano di Sostenibilità 2016-2020.

Per definirlo abbiamo voluto attuare una procedura innovativa, coinvolgendo in modo diretto e collegiale le prime linee aziendali, allo scopo di agevolare una visione comune e condivisa, capace di focalizzarsi su obiettivi chiave, avendo chiare anche le evoluzioni internazionali in tema di sostenibilità indicate dai *Sustainable Development Goals (SDG)* approvati dall'ONU ed in base ai quali sta per essere varata la Strategia di Sviluppo sostenibile del nostro Paese.

I cinque macro obiettivi di sostenibilità individuati ed inseriti nel Piano - *promuovere la centralità del cliente; valo-*

*rizzare le persone nel cambiamento; qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente; promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore; investire in innovazione per la sostenibilità* - che trovate presentati e declinati in 26 ambiti operativi e circa 90 target al 2020 nel *Bilancio di Sostenibilità*, danno la misura di quanto sia ormai parte di Acea questo percorso evolutivo. È emersa, infatti, un'azienda impegnata nella trasformazione e nel miglioramento delle relazioni con i clienti, con sfidanti target di qualità dei servizi; che crede nel coinvolgimento delle proprie persone; con un forte senso di presenza responsabile nel territorio, inteso come contesto ospitante, ambiente naturale e collettività; capace di ampliare le proprie responsabilità lungo la catena del valore; che sta imprimendo una profonda e impegnativa spinta di modernizzazione e innovazione e che comprende i profondi legami tra innovazione e crescita sostenibile.

Insieme ad alcune Funzioni corporate, infine, abbiamo identificato ed inserito nel medesimo Piano di Sostenibilità alcuni obiettivi di "livello governance", volti cioè ad integrare sempre meglio i temi di sostenibilità nel governo dell'impresa, nella convinzione che non ci troviamo di fronte ad un traguardo raggiunto ma ad un cammino evolutivo che non consente di abbassare la soglia di attenzione, e tuttavia vogliamo sottolineare che già oggi gli obiettivi operativi del Piano di sostenibilità e gli orientamenti del vigente Piano industriale hanno evidenti punti di intersezione, poiché entrambi interpretano la trasformazione in atto nel Gruppo e contribuiscono, solo con accenti diversi, alla medesima prospettiva e strategia di sviluppo sostenibile.

L'Amministratore Delegato  
Alberto Irace



Il Presidente  
Catia Tomasetti



# ACEA E LA SOSTENIBILITÀ

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016 - PUBBLICATO CON REGOLARITÀ ANNUALE E GIUNTO ALLA 19ª EDIZIONE - DESCRIVE LE **PERFORMANCE ECONOMICHE, SOCIALI E AMBIENTALI** DEL GRUPPO ACEA, CON L'OBIETTIVO DI OFFRIRE ALLE PARTI INTERESSATE INFORMAZIONI PER QUANTO POSSIBILE **CHIARE, COMPLETE ED INTEGRATE**.

I contenuti del *Bilancio di Sostenibilità* sono stati definiti seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G4*, applicate secondo l'opzione "comprehensive", e in base ai **risultati dell'analisi di materialità**, parzialmente rinnovata nell'anno, che ha consentito di individuare i temi più rilevanti per l'impresa e gli stakeholder. Ai fini della rendicontazione si è tenuto inoltre

conto della **natura giuridica dell'impresa**, quotata in Borsa, dei rapporti che intercorrono **tra la holding e le altre società del Gruppo**, dei **settori di operatività** (energetico, idrico e ambientale), della **missione di Utility, del Paese** - l'Italia - **in cui si svolgono prevalentemente le attività** e delle **tipologie di stakeholder** con i quali Acea interagisce.



**DAL 2007 ACEA ADERISCE ALL'INIZIATIVA DEL GLOBAL COMPACT  
DAL 2014 IDENTIFICA GLI ELEMENTI RISPONDENTI  
AL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION on PROGRESS**

ACEA PROMUOVE UN APPROCCIO ALL'ENGAGEMENT DEI PROPRI STAKEHOLDER, VALORIZZANDO LE OPPORTUNITÀ DI **CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO**, IN COERENZA CON IL CODICE ETICO.

L'identificazione dei diversi stakeholder e la gestione delle interazioni con l'azienda sono **attività continue e dinamiche**, che nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni del contesto esterno. I **percorsi collaborativi**

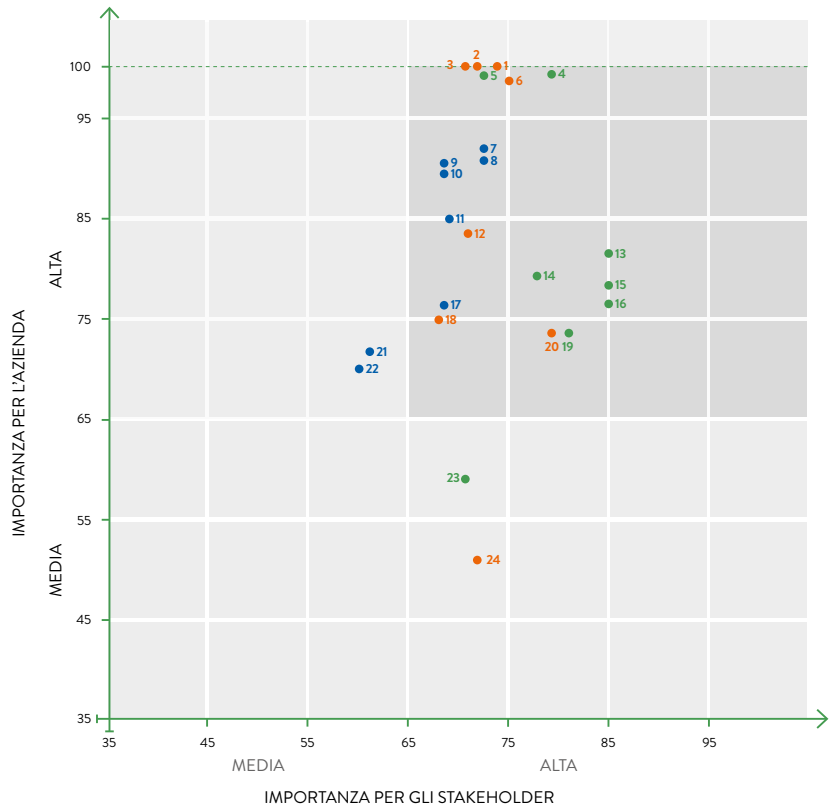
che ne derivano, ampiamente descritti nel *Bilancio di Sostenibilità*, si rivelano importanti sia per la crescita del Gruppo sia per consolidare la legittimità ad operare riconosciuta ad Acea dalle parti interessate.



# I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER

Acea, tra il 2016 e il primo bimestre 2017, grazie al percorso di coinvolgimento diffuso che ha portato ad elaborare il Piano di Sostenibilità del Gruppo, incentrato sui temi più rilevanti, e al coinvolgimento specifico di alcune Funzioni corporate, ha elaborato una **nuova analisi di contesto** regolatorio, normativo, di sostenibilità e di mercato, e realizzato un parziale **aggiornamento della "matrice di materialità"**, delineando la **posizione di Acea** ed identificando **20 temi ad alta rilevanza**.

- TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE
- TEMI SOCIALI
- TEMI AMBIENTALI



- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 STUDIO E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE PER IL MIGLIORAMENTO E L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI</li> <li>2 MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE DI MODALITÀ E CANALI DI CONTATTO CON IL CLIENTE</li> <li>3 SVILUPPO, TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO</li> <li>4 SVILUPPO DELLA TERMOVALORIZZAZIONE E GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI</li> <li>5 TUTELA DEL TERRITORIO E MITIGAZIONE DELLE EMISSIONI: CLIMATE CHANGE, QUALITÀ DELL'ARIA</li> <li>6 TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</li> <li>7 CREAZIONE DI VALORE (ECONOMICO, SOCIALE E AMBIENTALE)</li> <li>8 ETICA, RISPETTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE</li> <li>9 INTRODUZIONE DI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE</li> <li>10 MITIGAZIONE DELL'ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS</li> <li>11 ASCOLTO, COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI STAKEHOLDER</li> <li>12 GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA E SELEZIONE/VALUTAZIONE DEI FORNITORI CON CRITERI ESG (AMBIENTALI E SOCIALI)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>13 POTENZIAMENTO DELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE E SMALTIMENTO DEI FANGHI</li> <li>14 SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI</li> <li>15 TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE</li> <li>16 RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE</li> <li>17 POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT</li> <li>18 GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE</li> <li>19 USO EFFICIENTE DELL'ACQUA (CONSUMI E RISPARMIO)</li> <li>20 TUTELA DEL CONSUMATORE</li> <li>21 SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E CON PARTNER PRIVATI</li> <li>22 VALORIZZAZIONE DEGLI ESG (AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE) NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA</li> <li>23 SALVAGUARDIA DI FLORA E FAUNA</li> <li>24 TUTELA DEI DIRITTI UMANI</li> </ul> |
|--|--|

# IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016-2020 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano, coerente con gli orientamenti di strategia industriale, interviene sul **livello governance** e sul **livello operativo**: individua, infatti, **6 ambiti d'intervento** volti ad integrare ulteriormente la sostenibilità nel governo d'impresa, e **5**



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

GOVERNANCE

- l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel sistema di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;

e con particolare attenzione ai seguenti **cinque macro-obiettivi** e ai relativi **ambiti di azione** ed **obiettivi operativi** (\*):

LIVELLO OPERATIVO



## PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

### Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare il canale web come sito multifunzionale di Gruppo focalizzato sulle esigenze del cliente
- Realizzare iniziative di comunicazione con i clienti sull'evoluzione di Acea

### Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi



## VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO

### Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare il potenziale delle persone attraverso la formazione
- Creare competenze adeguate alla progressiva digitalizzazione dei processi aziendali

- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione 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 le diversità e promuovere l'inclusione



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

### Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare

- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

### Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sul benessere della collettività dei territori in cui l'azienda opera
- Realizzare progetti di valorizzazione e riqualificazione del territorio

### Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Incrementare le relazioni con organi preposti e organizzazioni competenti per collaborare alla tutela ambientale
- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali

## IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016 - 2020 È STATO DEFINITO TRAMITE IL COINVOLGIMENTO COLLEGIALE DEL MANAGEMENT DEL GRUPPO ED APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACEA SPA.

**macro obiettivi operativi** di Gruppo, legati al business e alla mission, declinati in **14 ambiti d'azione e 26 obiettivi**

**operativi.** Il Piano di Sostenibilità trova inoltre rispondenza con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (SDG).

- la diffusione della «cultura della sostenibilità», tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG (Environmental, Social, Governance) nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera.



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

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

- Migliorare gli standard di sicurezza nei luoghi di lavoro
- 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 sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



### INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

#### Innovazione organizzativa

- Promuovere modalità di lavoro "smart"

#### Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)
- Sviluppare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto

#### Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

(\*) Ciascun obiettivo operativo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia.

# RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



## CLIENTI E COLLETTIVITÀ

**18.600**  
PERSONE

ASCOLTATE CON LE INDAGINI  
DI CUSTOMER SATISFACTION

**70.220**  
CORPI ILLUMINATI A LED

INSTALLATI NEL 2016  
A ROMA TRA NUOVI  
PUNTI LUCE E  
TRASFORMAZIONI

**46**  
CASE DELL'ACQUA

ATTIVATE NEL 2016  
19 A ROMA E 27 IN PROVINCIA  
**12,2 MILIONI** DI LITRI EROGATI  
250 t DI PLASTICA/ ANNO RISPARMIATE  
450 t DI CO<sub>2</sub> NON EMESSE IN ATMOSFERA



## FORNITORI

**510**  
MILIONI DI EURO

VALORE APPALTI 2016

CIRCA **2.000**  
CONTRATTI STIPULATI

CON **1.000 FORNITORI**

**5.500** ISPEZIONI  
DELLA SICUREZZA NEI CANTIERI

EFFETTUATE DAL "TEAM SICUREZZA"  
PER GLI "APPALTI UNICI"



## AZIONISTI E FINANZIATORI

**132**  
MILIONI DI EURO

DI DIVIDENDI

**210**  
INVESTITORI

INCONTRATI DA  
INVESTOR RELATIONS

**128,8**  
MILIONI DI EURO

DESTINATI AI FINANZIATORI



---

**236.000**  
CLIENTI RICEVUTI

**L'AMBIENTE CHE VOGLIO DA GRANDE**  
ACEA PER LE SCUOLE

PRESSO GLI SPORTELLI  
DELLA SEDE CENTRALE  
10% IN MENO RISPETTO AL 2015

2.500 STUDENTI E  
233 INSEGNANTI COINVOLTI



## PERSONALE

**33 ORE**  
FORMAZIONE PRO CAPITE

EROGATE AI DIPENDENTI

**98,5%**  
DIPENDENTI

CON CONTRATTO  
A TEMPO INDETERMINATO

**31%**  
PRESENZA FEMMINILE

NEGLI ORGANISMI DI  
CORPORATE GOVERNANCE



## ISTITUZIONI E IMPRESA

CIRCA **148** MILIONI  
DI EURO IN INNOVAZIONE

ED OLTRE 10 **PROGETTI**  
DI RICERCA IN CORSO

**530,7** MILIONI  
DI EURO DI INVESTIMENTI

**+23,7%** RISPETTO AL 2015

OLTRE **30**  
COLLABORAZIONI

CON UNIVERSITÀ  
E ISTITUTI DI RICERCA

# RELAZIONI CON L'AMBIENTE

---



## IDRICO

Area Idrica

**1.292** Mm<sup>3</sup>

VOLUMI DI ACQUA  
POTABILE IMMESI  
IN RETE (GRUPPO)

**1.188.656**

N. DETERMINAZIONI  
ANALITICHE SU ACQUE  
POTABILI (GRUPPO)

**49.650** km

RETE GESTITA A SERVIZIO  
DEL SISTEMA IDRO-POTABILE  
DEL GRUPPO

---



## ENERGIA

Distribuzione

**29.000** km

RETE DI DISTRIBUZIONE  
A ROMA E FORMELLO

**10.800** GWh

ENERGIA ELETTRICA  
DISTRIBUITA

**43%**

INDICE DI TUTELA  
DEL TERRITORIO  
RETE AT INTERRATA  
SU TOTALE RETE AT

---



## AMBIENTE

Gestione rifiuti

**381.000** t

RIFIUTI TRATTATI NELLA  
TERMOVALORIZZAZIONE

**327** GWh

ENERGIA PRODOTTA  
DAGLI IMPIANTI DI SAN  
VITTORE DEL LAZIO E TERNI

---

---

**23.670** km

RETE GESTITA A SERVIZIO  
DEL SISTEMA FOGNARIO  
DEL GRUPPO

**448.123**

N. DETERMINAZIONI  
ANALITICHE SU ACQUE  
REFLUE (GRUPPO)

Produzione

**742** GWh

ENERGIA PRODOTTA  
TOTALE

**576** GWh

ENERGIA PRODOTTA  
DA FONTI RINNOVABILI  
CIRCA IL 78% DEL TOTALE

**90** GWh

ENERGIA TERMICA PRODOTTA  
PER TELERISCALDAMENTO  
38.900 ABITANTI SERVITI

SAN VITTORE DEL LAZIO TERNI

**13,5** MWh/h **10,2** MWh/h

ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI  
FUNZIONAMENTO DEI TERMOVALORIZZATORI

SAN VITTORE DEL LAZIO

**3,6** t/h

RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI  
FUNZIONAMENTO DEI TERMOVALORIZZATORI

TERNI

**2,0** t/h

