



# 2

# 2015

---

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Dati di Sintesi

Gruppo Acea



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Il *Bilancio di Sostenibilità* del Gruppo Acea, giunto nel 2015 alla 18° edizione, propone agli stakeholder una visione dell'azienda, delle attività e dei risultati di gestione secondo una prospettiva di creazione sostenibile di valore condiviso. Il documento è stato redatto secondo le *Linee guida della Global Reporting Initiative (GRI-G4)*, con il massimo livello di conformità. Si è data evidenza ai temi più rilevanti per l'azienda e le parti interessate, individuati tramite l'analisi di "materialità" e la realizzazione di focus group *multistakeholder*.

L'obiettivo principale del *Bilancio di Sostenibilità* è rispondere, nel modo più completo possibile, alle istanze conoscitive della più ampia platea di stakeholder. Vi sono descritti e quantificati gli asset d'impresa, le relazioni con le parti interessate, le performance ambientali, sociali e di governance, che integrano il quadro economico-finanziario del *Bilancio civilistico*.

Il *Piano di Sostenibilità*, oggi in via di aggiornamento, indica gli impegni assunti ed è un incentivo al miglioramento continuo. L'analisi dei risultati raggiunti e la fase di revisione, infatti, evidenziano le aree di miglioramento e le buone pratiche da valorizzare.

Nell'anno, a livello internazionale, sono intervenuti tre elementi chiave per la sostenibilità: i *Sustainable Development Goals* dell'ONU, la COP21 e

l'Enciclica *Laudato si'* di Papa Francesco. I documenti, al di là della matrice d'origine, convergono verso un comune impegno per lo sviluppo sostenibile. Mettono in luce le responsabilità e, soprattutto, le opportunità che possono essere colte da chi predilige un approccio proattivo.

Acea vuole essere tra questi. Il Gruppo è avviato in un percorso evolutivo denominato *Acea2.0*. È un progetto di *business transformation* che interviene sulla cultura aziendale e sui modelli di gestione, puntando su innovazione e creazione di valore per gli stakeholder. Acea, infatti, pur operando in settori regolamentati e in parziale regime di monopolio, intende agire secondo logiche di concorrenza e premialità.

Il report di sostenibilità, quest'anno, può essere letto alla luce del cambiamento in atto, che investe le relazioni con tutte le parti interessate. Acea sta investendo sul coinvolgimento delle persone, con iniziative di engagement trasversali e alternative alla tradizionale linea gerarchica. È stato avviato il progetto *Workforce management*, che interesserà l'intera azienda, volto ad efficientare gli interventi sul territorio. Un altro cardine del programma è l'orientamento al cliente, con l'evoluzione del sistema di *Customer Relationship Management (CRM)* e gli sfidanti obiettivi di performance di qualità dei servizi erogati. Nella catena di fornitura, Acea sta instaurando rapporti di

lungo periodo e strategici con i business partner, assicurandosi la collaborazione di operatori strutturati ed affidabili. Con tali input, nell'anno sono stati affidati i primi lotti degli Appalti Unici per la manutenzione delle reti idriche ed elettriche.

L'innovazione tecnologica e la gestione sostenibile dei business, che segnano il percorso aziendale, sono stati riconosciuti anche dal contesto esterno. Acea ha ricevuto il premio RSE per la categoria "tecnologia, ricerca e innovazione", nell'ambito della quarta edizione del Top Utility Award. Il Carbon Disclosure Project ha valutato l'azienda con un punteggio di 99 B (su 100 A), apprezzando la politica di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> adottata.

Acea, inoltre, coglie le opportunità legate allo sviluppo delle Smart City, dove l'interconnessione delle reti dei servizi può creare innovazione di prodotto e di processo. Basti ricordare la prorga riconosciuta per il 2015 dall'AEEGSI, alla luce dei risultati raggiunti, per la sperimentazione dei progetti pilota smart grid e il progetto RoMA (*Resilience enhancement of Metropolitan Area*), co-finanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle *Smart Cities and Communities*.

Tra le numerose iniziative per il territorio, Acea ha realizzato *Acea per Roma* ed avviato il piano di installazione delle Case dell'Acqua, in una logica di cittadinanza d'impresa e stakeholder engagement. Con la prima, ha invitato i cittadini ad esprimere progetti di riqualificazione urbana e di inclusione. La risposta è stata importante: circa 800 proposte ricevute, con un'ampia partecipazione dei quartieri periferici della città, e 55 progetti ammessi al finanziamento. La seconda attività consegue obiettivi sociali, ambientali ed economici a vantaggio della collettività. I nuovi "nasoni" high tech per la fornitura libera di acqua

potabile refrigerata (liscia o gassata) sono installati in punti di aggregazione. Nell'anno, i chioschi attivati - 12 a Roma e 12 in provincia - hanno erogato 2,8 milioni di litri di acqua, equivalenti a 71 tonnellate di plastica risparmiate e a circa 100 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera. E il piano prosegue.

In conclusione, si sono delineate alcune novità nello scenario di riferimento in cui l'azienda opera, che potranno avere incidenza sulle linee di sviluppo di Acea. Le disposizioni della Legge di Stabilità sul consolidamento delle imprese di servizi pubblici locali, l'approvazione del Collegato ambientale e la pubblicazione del nuovo Quadro Strategico 2015-2019 per i settori regolati dell'acqua, dell'elettricità e del gas. Ciascuno di questi elementi presenta aspetti riferibili ad uno sviluppo sostenibile, cui le imprese devono contribuire.

Sulla stessa linea di attenzione al tema, la Direttiva UE 95/2014, in via di recepimento, renderà obbligatoria la rendicontazione di informazioni extra-finanziarie nei documenti societari. Il *Codice di Autodisciplina delle Società Quotate*, aggiornato a luglio 2015, introduce, tra le regole per una buona corporate governance, la valutazione dei rischi di sostenibilità da parte del Consiglio di Amministrazione.

Da ultimo, ma non per rilevanza, va ricordata l'adesione volontaria di Acea, come Fondatore Promotore, al Global Compact Network Italia, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite. Ciò testimonia l'impegno per i principi universali relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, che ha consentito all'azienda di identificare nel proprio operato gli elementi rispondenti al livello *advanced* della *Communication on Progress*, prevista dal "Patto globale".

L'Amministratore Delegato  
Alberto Irace



Il Presidente  
Catia Tomasetti



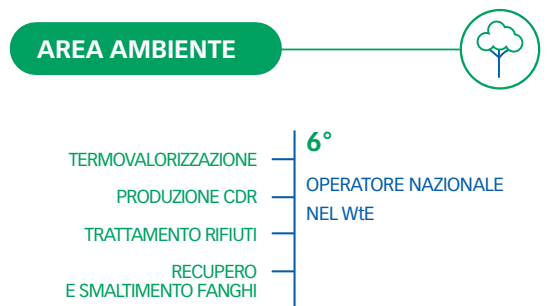
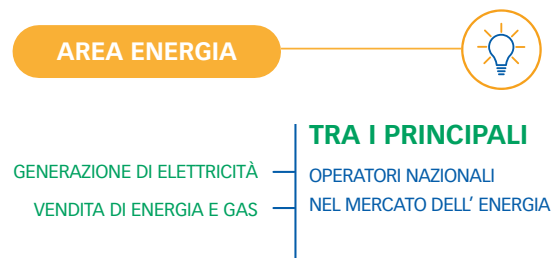
# L'IDENTITÀ DI ACEA

ACEA È UNA DELLE PRINCIPALI MULTIUTILITY IN ITALIA, ATTIVA DA OLTRE UN SECOLO NEI SERVIZI A RETE DELL'ENERGIA, NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E NELL'AMBIENTE.

L'azienda ha intrapreso il suo percorso industriale nel territorio di Roma, dove rappresenta l'operatore principale nei settori dell'energia e dell'acqua, ed ha esteso la sua presenza in tutto il Paese, con particolare attenzione al perimetro dell'Italia centro-meridionale, partecipando al capitale sociale e alla gestione operativa di altre imprese di servizio pubblico locale.

Il Gruppo svolge le proprie attività con un'attenta e sostenibile gestione operativa ed economico-finanziaria, seguendo i principi di responsabilità sociale d'impresa e promuovendo uno sviluppo sostenibile dei territori e un progresso diffuso e condiviso con gli stakeholder di riferimento.

## LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DEL GRUPPO





Palazzetto dello Sport (PalaTiziano) · Roma

# ACEA E LA SOSTENIBILITÀ

IL *BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2015* DESCRIVE LE **PERFORMANCE ECONOMICHE, SOCIALI E AMBIENTALI** DEL GRUPPO ACEA ED È IL 18° REPORT, PUBBLICATO CON CADENZA ANNUALE, PER RISPONDERE ALLE ATTESE INFORMATIVE DELLE PARTI INTERESSATE IN MODO TRASPARENTE ED EQUILIBRATO.

I contenuti del *Bilancio di Sostenibilità* sono stati definiti seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G4* e in base ai risultati dell'analisi di materialità, che ha consentito di individuare **i temi più rilevanti per l'impresa e le parti interessate**. Ai fini della rendicontazione si è tenuto conto della **natura giuridica dell'impresa**, quota-

ta 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.

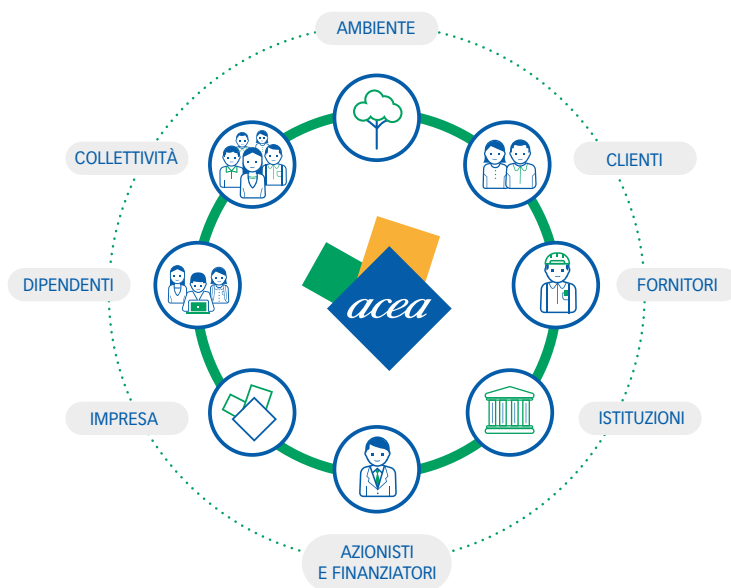


**DAL 2007 ACEA ADERISCE ALL'INIZIATIVA DEL GLOBAL COMPACT**

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**.

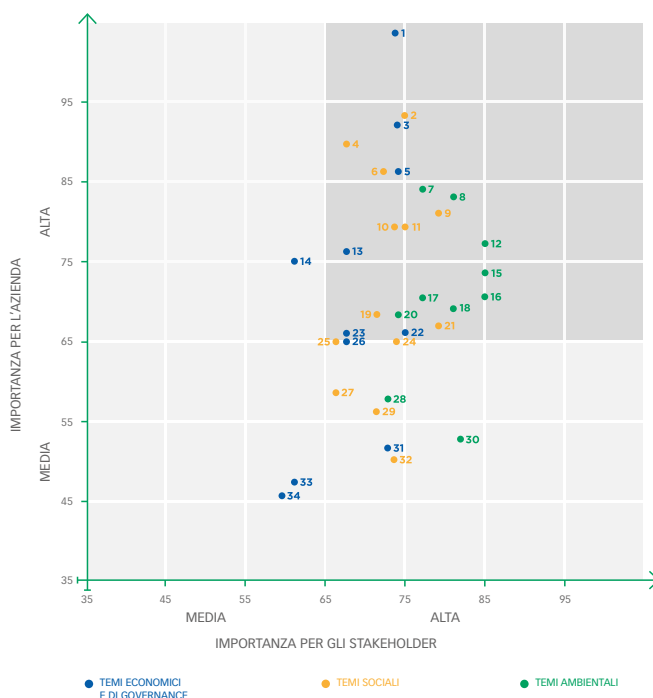
I percorsi collaborativi che ne derivano si rivelano importanti sia per lo sviluppo aziendale sia per consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder.



# I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER

ACEA, TRA LA FINE DEL 2014 E IL PRIMO BIMESTRE 2015, HA MESSO IN ATTO UN PROCESSO DI INDIVIDUAZIONE DELLE TEMATICHE DI MAGGIOR RILIEVO (C.D. "MATERIALI") CHE HA PORTATO ALLA DEFINIZIONE DELLA "MATRICE DI MATERIALITÀ".

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



- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1</b> CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO</p> <p><b>2</b> TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</p> <p><b>3</b> RISPETTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE</p> <p><b>4</b> STUDIO E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE PER IL MIGLIORAMENTO E L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI</p> <p><b>5</b> PROMOZIONE DI ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</p> <p><b>6</b> SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO</p> <p><b>7</b> TUTELA DEL TERRITORIO E MITIGAZIONE DELLE EMISSIONI: CLIMATE CHANGE, QUALITÀ DELL'ARIA</p> <p><b>8</b> USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA (CONSUMI E RISPARMIO)</p> <p><b>9</b> MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</p> <p><b>10</b> MIGLIORAMENTO DI MODALITÀ E CANALI DI CONTATTO CON IL CLIENTE</p> <p><b>11</b> SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E TUTELA DEL LAVORO</p> <p><b>12</b> POTENZIAMENTO DELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE E SMALTIMENTO DEI FANGHI</p> <p><b>13</b> MITIGAZIONE DELL'ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS</p> <p><b>14</b> COSTRUZIONE E CONSOLIDAMENTO DELLA REPUTAZIONE AZIENDALE</p> <p><b>15</b> TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE</p> <p><b>16</b> RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE</p> <p><b>17</b> SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI</p> <p><b>18</b> USO EFFICIENTE DELL'ACQUA (CONSUMI E RISPARMIO)</p> <p><b>19</b> GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA E SELEZIONE/VALUTAZIONE DEI FORNITORI CON CRITERI ESG (AMBIENTALI E SOCIALI)</p> | <p><b>20</b> SVILUPPO DELLA TERMOVALORIZZAZIONE E GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI</p> <p><b>21</b> TUTELA DEL CONSUMATORE</p> <p><b>22</b> CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TESSUTO ECONOMICO</p> <p><b>23</b> POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT</p> <p><b>24</b> VALUTAZIONE E VALORIZZAZIONE DEGLI IMPATTI DELL'ATTIVITÀ D'IMPRESA SULLA COLLETTIVITÀ</p> <p><b>25</b> GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE</p> <p><b>26</b> INTRODUZIONE DI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE</p> <p><b>27</b> PROMOZIONE DI INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE DELLA COLLETTIVITÀ ALL'USO RESPONSABILE DELLE RISORSE</p> <p><b>28</b> SALVAGUARDIA DI FLORA E FAUNA</p> <p><b>29</b> RISPETTO DEI TEMPI DI PAGAMENTO DEI FORNITORI</p> <p><b>30</b> SVILUPPO DELLA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI</p> <p><b>31</b> ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</p> <p><b>32</b> TUTELA DEI DIRITTI UMANI</p> <p><b>33</b> SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E CON PARTNER PRIVATI</p> <p><b>34</b> VALORIZZAZIONE DEGLI ESG (AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE) DELL'AGIRE D'IMPRESA NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA</p> |
|--|--|

# RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



## CLIENTI E COLLETTIVITÀ

**18.700**  
PERSONE

ASCOLTATE CON LE INDAGINI  
DI CUSTOMER SATISFACTION

**6.553**  
PUNTI LUCE A LED

INSTALLATI A ROMA

**25**  
CASE DELL'ACQUA

13 A ROMA E 12 IN PROVINCIA  
2,8 MILIONI DI LITRI EROGATI



## FORNITORI

**906**  
MILIONI DI EURO

VALORE APPALTI 2015

OLTRE **3.000**  
CONTRATTI STIPULATI

CON 1.450 FORNITORI

**1.052**  
RICHIESTE APPROVATE

ISCRIZIONE AGLI ALBI/SISTEMI  
DI QUALIFICAZIONE  
689 OPERATORI QUALIFICATI



## AZIONISTI E FINANZIATORI

**106,5**  
MILIONI DI EURO

DI DIVIDENDI

**170**  
INVESTITORI

INCONTRATI DA  
INVESTOR RELATIONS

**111,3**  
MILIONI DI EURO

ONERI FINANZIARI



**262.467**  
CLIENTI RICEVUTI

PRESSO GLI SPORTELLI  
DELLA SEDE CENTRALE

**ACEA PER ROMA**  
CAMPAGNA DI ASCOLTO

800 PROPOSTE RICEVUTE  
55 PROGETTI FINANZIATI



## PERSONALE

**36,4** ORE  
FORMAZIONE PRO CAPITE

EROGATE AI DIPENDENTI

**99,5%**  
DIPENDENTI

CON CONTRATTO  
A TEMPO INDETERMINATO

**24,2%**  
PRESENZA FEMMINILE

NEGLI ORGANISMI DI  
CORPORATE GOVERNANCE



## IMPRESA E ISTITUZIONI

CIRCA **64** MILIONI  
DI EURO IN INNOVAZIONE

E 20 PROGETTI DI RICERCA  
IN CORSO

CIRCA **429** MILIONI  
DI EURO DI INVESTIMENTI

+34% RISPETTO AL 2014

**29**  
ADESIONI

A CENTRI DI RICERCA,  
ENTI DI FORMAZIONE  
E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

# RELAZIONI CON L'AMBIENTE



## IDRICO

Area Idrica

**1.317** Mm<sup>3</sup>

VOLUMI DI ACQUA  
POTABILE IMMESSI  
IN RETE (GRUPPO)

**1.167.959**

N. DETERMINAZIONI  
ANALITICHE SU ACQUE  
POTABILI (GRUPPO)

**49.800** km

RETE GESTITA A SERVIZIO  
DEL SISTEMA IDRO-POTABILE  
DEL GRUPPO



## ENERGIA

Distribuzione

**29.000** km

RETE DI DISTRIBUZIONE  
A ROMA E FORMELLO

**11.200** GWh

ENERGIA ELETTRICA  
DISTRIBUITA IN ITALIA NEL 2015

**42%**

INDICE DI TUTELA  
DEL TERRITORIO

RETE AT INTERRATA SU TOTALE RETE AT



## AMBIENTE

Gestione rifiuti

**340.000** t

RIFIUTI TRATTATI NELLA  
TERMOVALORIZZAZIONE

**307** GWh

ENERGIA PRODOTTA  
DAGLI IMPIANTI DI SAN VITTORE  
DEL LAZIO E TERNI

## Fanghi

**151.200 t**

FANGHI TOTALI  
PRODOTTI DA ACEA  
ATO 2 E ACEA ATO 5

**110.000 t**

FANGHI RECUPERATI IN  
AGRICOLTURA E COMPOSTAGGIO  
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5

CIRCA IL 73% DEL TOTALE

## Produzione

**783 GWh**

ENERGIA PRODOTTA  
TOTALE

**613 GWh**

ENERGIA PRODOTTA  
DA FONTI RINNOVABILI

**80 GWh**

ENERGIA TERMICA PRODOTTA  
DALLA CENTRALE TOR DI VALLE  
PER SERVIRE **36.900 ABITANTI**  
DI RM SUD COL TLR

SAN VITTORE DEL LAZIO

**13,5 MWh/h**

ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO  
DEI TERMOVALORIZZATORI

TERNI

**10 MWh/h**

SAN VITTORE DEL LAZIO

**2,7 t/h**

RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI FUNZIONAMENTO  
DEI TERMOVALORIZZATORI

TERNI

**2,0 t/h**



[WWW.ACEA.IT](http://WWW.ACEA.IT)

**ACEA SPA**

---

Piazzale Ostiense, 2  
00154 Roma