



L'impegno di Acea in materia di responsabilità sociale si manifesta nell'attenta gestione degli aspetti sociali che intervengono nelle relazioni tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse esterni e interni al Gruppo; i temi centrali con cui essa si confronta sono:

- l'offerta al cliente di servizi pubblici all'insegna dell'equità e della qualità;
- il coinvolgimento nella vita delle comunità locali e la valorizzazione del territorio;
- la ricerca di partnership con le Istituzioni, i centri di istruzione e ricerca e le organizzazioni comunque interessate ad accrescere la qualità della vita nel contesto territoriale in cui il Gruppo opera;
- la promozione del comportamento sostenibile nella catena della fornitura;
- la valorizzazione del personale secondo modelli di crescita rispettosi della diversità;
- la trasparenza nel rapporto con gli azionisti, gli investitori e gli analisti finanziari.



I clienti, in via di costante crescita nel corso degli ultimi anni, rappresentano lo stakeholder principale di Acea, che è tesa al miglioramento dei servizi offerti, ad affinare la capacità di rispondere alle loro esigenze, ad assicurare semplicità e trasparenza nella comunicazione.

In considerazione della natura dei servizi erogati da Acea, le politiche attivate verso i clienti determinano effetti rilevanti sull'intera comunità di riferimento. Per questo motivo, in continuità con il *Bilancio di Sostenibilità 2002*, i due stakeholder sono trattati insieme, e accanto all'analisi della qualità percepita, alle politiche per la qualità dei servizi erogati e alle attività di customer care sono evidenziate le iniziative di comunicazione verso la comunità locale e gli interventi di valorizzazione del territorio e di solidarietà.

LA QUALITÀ PERCEPITA (SO1 E PR8)

Oltre ad esporre i risultati delle indagini di soddisfazione del cliente svolte da Acea nel corso del 2003³⁴, in merito ai servizi idrico, elettrico e di illuminazione pubblica, quest'anno è possibile proporre un confronto con analoghe indagini svolte dal Comune di Roma e dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici, i cui risultati confermano, sostanzialmente, quelli rilevati da Acea.

69

Illuminazione pubblica

Nel novembre 2003 Acea ha effettuato un'indagine volta a misurare la qualità percepita dai clienti romani relativamente al servizio di illuminazione pubblica. Sono state svolte 600 interviste, con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). La media totale del giudizio complessivo (scala 1-10) espresso sull'illuminazione pubblica della Capitale è risultata superiore alla sufficienza (6,74).

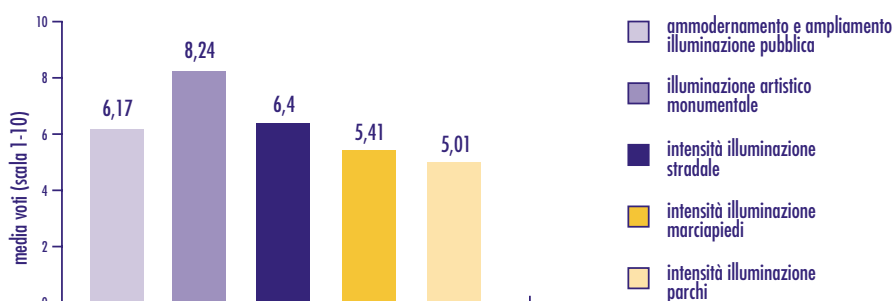
³⁴ Nel 2003 Acea ha avviato un nuovo ciclo di indagini di customer satisfaction, con il supporto di una società esterna diversa da quella che aveva assistito il Gruppo nel ciclo 1999-2001. Non si riportano pertanto confronti con rilevazioni svolte in anni precedenti. Per avere un'indicazione di tendenza si rinvia al Bilancio di Sostenibilità 2002, nel quale erano già esposti, in modo sintetico, i risultati della primavera 2003 (puntualmente presentati in questa edizione) confrontati con le rilevazioni della primavera 2001.

Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma

GIUDIZIO	VOTI (SCALA 1-10)	PERCENTUALI %
eccellenza	9 – 10	9,7
bontà	8	23,3
sufficienza	6 – 7	48,1
insufficienza	1 – 5	18,9
non indica	-	-
<i>media totale</i>	<i>6,74</i>	

La media totale dei giudizi espressi sul livello di ammodernamento ed ampliamento dell'illuminazione pubblica si attesta intorno alla sufficienza; l'illuminazione artistico monumentale ha ricevuto il maggiore apprezzamento, rispetto all'intensità di quella stradale e relativa a marciapiedi e parchi.

Servizio di illuminazione pubblica



70

Secondo l'indagine, non raggiunge ancora la sufficienza (con una soddisfazione media pari a 5,33) la "facilità di contattare Acea", per il 21% degli intervistati che ha avuto necessità di instaurare un contatto per segnalare un guasto (a fronte del 78,7% che non ne ha mai avuto necessità).

Il 68,8% di coloro che hanno contattato Acea, pur esprimendo una valutazione non pienamente sufficiente (5,56) sui tempi di intervento, afferma che l'azienda ha riparato il guasto.

Anche in un ciclo extra di *monitoraggio dell'opinione pubblica* realizzato dal *Comune di Roma* nel 2003³⁵ su un campione di 1.004 cittadini residenti nella Capitale (metodologia CATI, scala di giudizio 1-10), il dato relativo alla soddisfazione per il servizio di illuminazione pubblica stradale è risultato pari a 6,4, in linea con quello rilevato da Acea.

³⁵ Il monitoraggio dell'opinione pubblica viene realizzato dal Comune di Roma in collaborazione con alcune aziende da esso partecipate, tra le quali Acea.

Sempre nel corso del 2003, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha svolto un'indagine che ha riguardato lo stesso servizio di illuminazione pubblica, la distribuzione di energia elettrica e di acqua potabile, su un campione di 4.000 unità (distinte per classi di età, sesso e residenza nei XX Municipi della città), con metodologia di indagine sul campo³⁶.

Per quanto concerne l'illuminazione pubblica, gli aspetti relativi alle infrastrutture (parco impianti) vengono valutati positivamente dalla maggioranza degli intervistati (62,7%), mentre quelli relativi alla manutenzione soddisfano solo il 47,4%. In particolare, risultano inferiori alla sufficienza la luminosità delle strade e la rapidità di intervento in caso di guasti (45,3% e 43,3% delle risposte).

In ogni caso, i voti medi complessivi (scala 1-5) su infrastrutture (3), gestione (2,7) e sull'evoluzione del livello di qualità del servizio (3), si attestano sulla sufficienza.

Elettrico

Acea, nel 2003, per misurare la qualità percepita in merito al servizio elettrico ha intervistato (con metodologia CATI) un campione di 1.667 cittadini residenti a Roma e Formello, distinti in 864 "privati" (cioè usi domestici) e 813 "business" (altri usi). Oltre il 70% degli intervistati ha considerato il servizio, globalmente, "buono" o "eccellente", facendo risultare un voto di media totale pari a 7,88 (scala 1-10), in crescita rispetto ai dati degli anni precedenti.

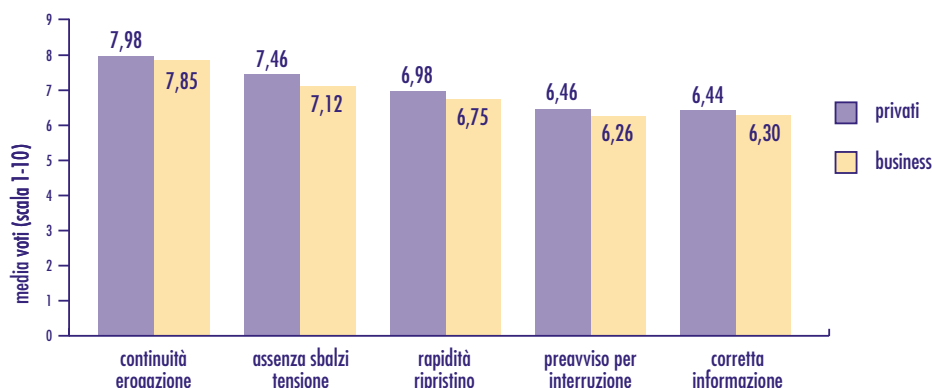
Giudizio globale sul servizio elettrico svolto da Acea

GIUDIZIO	VOTI (SCALA 1-10)	PERCENTUALI %
eccellenza	9 - 10	30,8
bontà	8	40,0
sufficienza	6 - 7	21,0
insufficienza	1 - 5	8,2
non indica	-	-
<i>media totale</i>	<i>7,88</i>	

L'indagine sul servizio è stata incentrata sulle macrocomponenti: *erogazione, fatturazione e relazioni con il pubblico.*

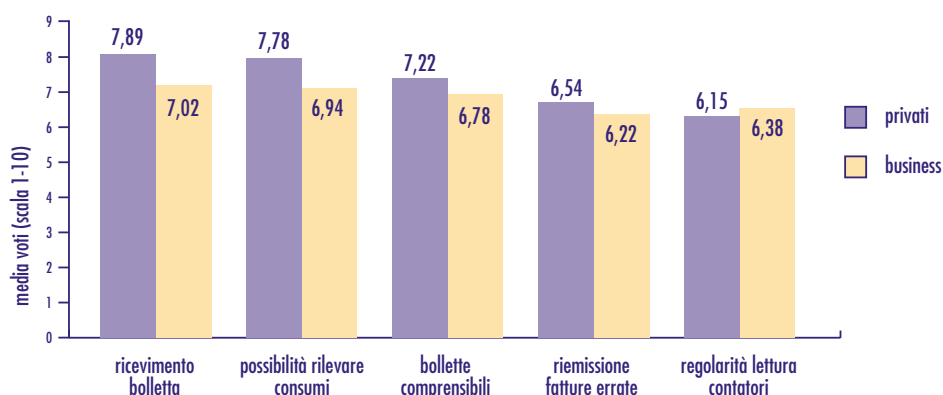
³⁶ Il campione e la metodologia d'indagine, qui ricordati, valgono anche per i risultati dell'indagine svolta dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali sul servizio elettrico e idrico (riportati più avanti nel testo). Per i risultati di dettaglio dell'indagine, particolarmente interessanti grazie alla distinzione dei giudizi espressi nei diversi Municipi, si rinvia alla Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta, 2003.

Servizio elettrico: erogazione

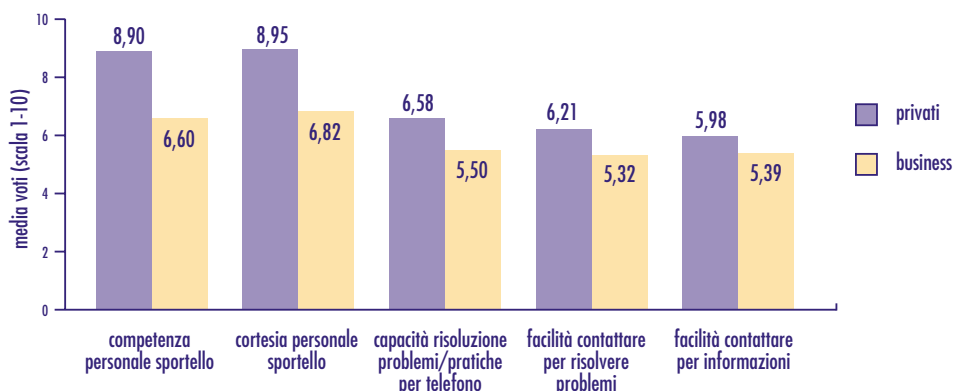


Su tutte e tre le macrocomponenti il giudizio si è rivelato decisamente positivo, con particolare apprezzamento, nei giudizi di dettaglio per l'erogazione, della sua continuità e dell'assenza di sbalzi di tensione; per la fatturazione: della comprensibilità della bolletta, del suo regolare recapito e della possibilità di rilevare autonomamente i consumi; e, infine, per le relazioni con il pubblico, la punta di eccellenza è stata registrata nel giudizio espresso dagli utenti domestici ("privati") sulla competenza e cortesia del personale allo sportello, mentre si evidenziano come aree di relazione passibili di miglioramento la capacità di risolvere problemi e pratiche per telefono e la facilità di entrare in contatto con Acea per risolvere problemi o ricevere informazioni, non considerate pienamente sufficienti dai clienti business.

Servizio elettrico: fatturazione



Servizio elettrico: relazioni con il pubblico



Nell'indagine svolta dall'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma* in merito al servizio elettrico, sono state considerate la percezione della continuità della fornitura³⁷ e della qualità commerciale. Per quanto riguarda la continuità della fornitura i giudizi rilevati dall'Agenzia appaiono più severi di quelli registrati da Acea con un 47,8% del campione che dichiara di aver subito interruzioni lunghe. Per quanto concerne la qualità commerciale, che corrisponde approssimativamente alle aree di indagine Acea *fatturazione e relazioni con il pubblico*, il giudizio espresso è risultato positivo, attestandosi globalmente sulla sufficienza (in linea con i risultati rilevati da Acea), uno tra gli aspetti più apprezzati è stato la presenza di informazioni in bolletta.

Secondo la maggioranza degli intervistati la qualità del servizio non ha registrato sensibili variazioni nel tempo, ma la percentuale di chi lamenta un andamento negativo (2,4%) è nettamente inferiore a quella che rileva un tendenziale miglioramento (15%).

Idrico

Acea ha svolto l'indagine sulla soddisfazione dei clienti in merito al servizio idrico su un campione di 738 cittadini romani (metodologia CATI). Il giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua è stato "buono" o "eccellente" per oltre il 60% degli intervistati, con un voto di media totale di 7,75 (scala 1-10).

Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua svolto da Acea

GIUDIZIO	VOTI (SCALA 1-10)	PERCENTUALI %
eccellenza	9 - 10	32,5
bontà	8	31,1
sufficienza	6 - 7	26,6
insufficienza	1 - 5	9,8
non indica	-	-
<i>media totale</i>	<i>7,75</i>	

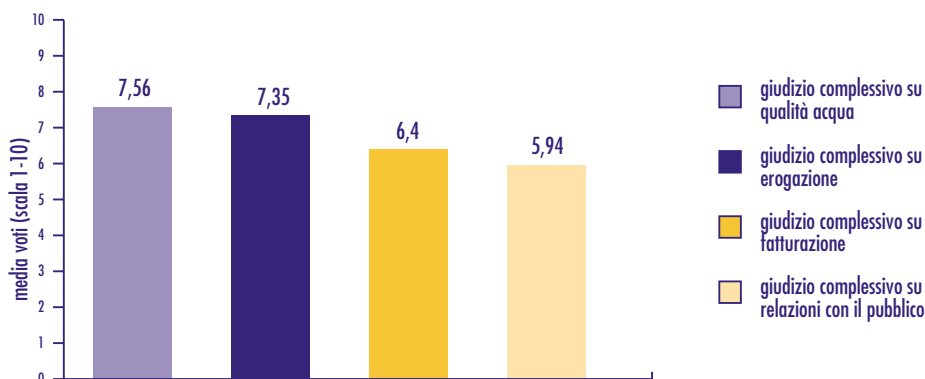
73

Oltre a rilevare un giudizio globale sul servizio, l'indagine si è svolta su quattro macrocomponenti: *qualità, erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico*, che hanno registrato voti di media totale piuttosto positivi (vedi grafico).



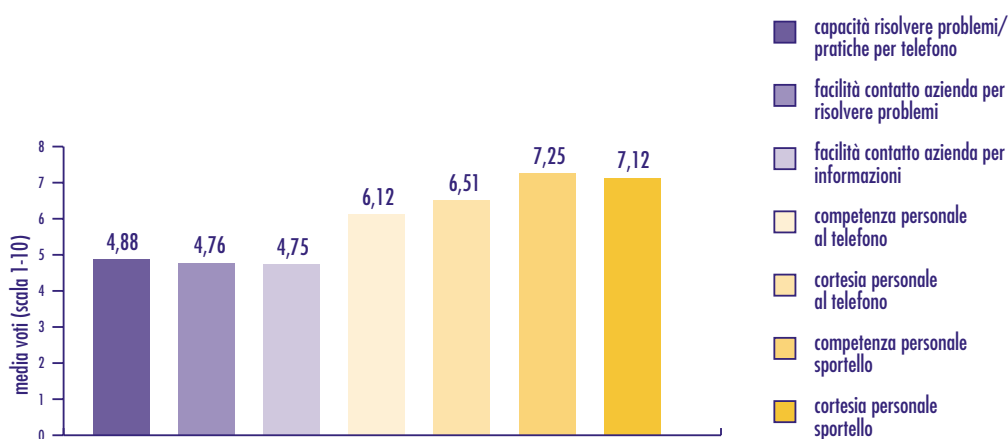
³⁷ Per i giudizi espressi sulla continuità della fornitura (sbalzi di tensione e lunghe interruzioni negli ultimi sei mesi), articolati e distinti per singoli Municipi, si rinvia alla Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta, 2003.

Servizio idrico



Entro le macrocomponenti qualità ed erogazione ciascun elemento di dettaglio preso in esame ha raccolto giudizi nettamente superiori alla sufficienza; particolare apprezzamento hanno avuto la continuità dell'erogazione (8,54) e la costanza di pressione (7,81). Per il servizio di fatturazione sono state valutate bene la comprensibilità (7,27) e la regolarità di ricevimento delle bollette (7,33) mentre il minor apprezzamento è stato rilevato per i rimborsi solleciti (5,50) e l'avviso tempestivo per consumi anomali (5,37). Per quanto concerne le relazioni con il pubblico, il voto di media totale prossimo alla sufficienza è stato penalizzato dall'espressione di valutazioni scarse sulla capacità di risolvere problemi e pratiche per telefono, sulla facilità a contattare l'azienda per risolvere problemi o ottenere informazioni, in parte bilanciate dall'apprezzamento della competenza e cortesia del personale addetto al telefono e allo sportello.

Servizio idrico: relazioni con il pubblico



Secondo i risultati dell'indagine svolta dall'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali*, il servizio idrico riceve un deciso apprezzamento. I dati relativi agli aspetti "infrastrutturali" del servizio (quantità di acqua ricevuta, pressione e purezza) vengono giudicati positivamente, raggiungendo una media percentuale di risposte più che sufficienti (voto tra il 4 e il 5, in una scala 1-5) dal 60,9% degli intervistati, e sufficienti (voto 3) dal 21,9%. Anche gli aspetti relativi alla qualità intrinseca dell'acqua (sapore e odore), ricevono complessivamente dal 53,1% di intervistati voti più che sufficienti, e sufficienti dal 25,7%³⁸. Per entrambi gli aspetti monitorati – infrastrutturali e di qualità intrinseca –, riconducibili approssimativamente a quelli indagati da Acea entro le macrocomponenti *qualità ed erogazione*, i risultati sono in linea con quelli dell'indagine interna. Anche per quanto riguarda l'andamento nel tempo della qualità del servizio idrico, infine, esso è stato percepito come invariato, nell'arco dell'ultimo anno, dalla maggioranza degli intervistati (75,2%) e la percentuale di chi percepisce un miglioramento (13%) è molto più elevata di chi registra un lieve o netto peggioramento (1,5%).

L'immagine dell'azienda

Il monitoraggio dell'opinione pubblica svolto dal Comune di Roma (base:1004 cittadini) ha riguardato, come di consueto, anche la conoscenza delle attività di Acea e l'immagine percepita dell'azienda. I cittadini citano spontaneamente l'erogazione di energia e di acqua potabile come le attività prevalenti di Acea (mentre fino allo scorso anno l'acqua era citata in misura minore), dimostrando una migliore conoscenza del Gruppo, per quanto sia ancora particolarmente bassa la percentuale di coloro che associano ad Acea l'attività di illuminazione di strade e monumenti. Per quanto concerne l'immagine di Acea, sebbene i singoli aspetti con cui essa viene "misurata" presentino indici in lieve calo, la percezione complessiva da parte dei cittadini è quella di un'azienda in relativo miglioramento (trend "indice di evoluzione" 57 su scala 0-100, rispetto al 54 dell'anno precedente).

Il dialogo con le Associazioni dei consumatori

Nel 2003 si è sviluppato ulteriormente il rapporto tra Acea e Associazioni dei consumatori; si sono consolidati il dialogo istituzionale e la condivisione di percorsi finalizzati alla risoluzione di problematiche presenti nel rapporto tra azienda e clientela. Acea ha inoltre dato un contributo ad alcuni progetti promossi dalle Associazioni – "Sicuri in case sicure" (Federconsumatori), IV Rapporto PIT (Cittadinanza attiva) – valutando positivamente l'apporto delle iniziative alla buona comunicazione tra azienda e cliente.

³⁸ Per i dati relativi ai voti espressi nei singoli Municipi si rinvia alla *Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta, 2003*.



LA QUALITÀ EROGATA

(PR9) La qualità dei servizi erogati fa riferimento a parametri obiettivi, regolamentati, per quanto riguarda l'area energia, dalle direttive dell'Autorità per Energia Elettrica e il Gas. Gli obiettivi di qualità sono inoltre richiamati nel *Codice di Condotta Commerciale*, adottato da Acea Distribuzione nel 2000, nella *Carta dei servizi* del settore idrico e sono parte integrante dei Sistemi di Qualità Certificati e dei contratti di servizio stipulati con gli Enti locali.

L'efficienza organizzativa, l'adeguata formazione del personale e l'applicazione delle migliori tecniche disponibili contribuiscono ad elevare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Qualità dei servizi significa anche...

- 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

La qualità nell'area energia

A seguito dell'acquisizione da Enel, nel 2001, del ramo d'azienda di distribuzione elettrica, Acea ha intrapreso un complesso percorso di integrazione che ha riguardato i processi aziendali e, successivamente, le reti elettriche. In tale contesto è stato messo a punto un importante programma di razionalizzazione e potenziamento delle reti AT e MT in tutto il territorio comunale, a partire dal 2004 (vedi sezione economica, pag 63, e sezione ambientale, pag. 135).

Per ottimizzare l'esercizio della rete, Acea opera tramite 6 Agenzie decentrate sul territorio e destinate ciascuna al presidio di un'area definita dei comuni di Roma e Formello.

Ogni anno Acea realizza lavori sulle cabine e sulle reti in alta, media e bassa tensione per potenziare i servizi e migliorarne continuità e qualità. Essi consistono principalmente in opere volte ad adeguare le linee alle nuove esigenze di esercizio, tenuto conto della costante crescita della domanda di energia. Oltre ai lavori di manutenzione ordinaria, di bonifica e di risanamento, quindi, molti interventi sono finalizzati all'ampliamento delle reti e alla costruzione di nuove cabine, primarie e secondarie. Nel 2003, i principali lavori eseguiti e in corso sono stati:

- ampliamento e parziale rifacimento di *cabine primarie* (Collatina, Prati Fiscali, San Paolo, Ponte Galeria, Ottavia, Appio, Castro Pretorio, Magliana, Salone, Castel Fusano, Settebagni)



- manutenzione straordinaria su cabine primarie (Villa Borghese, Laurentina, Cinecittà, San Basilio, Flaminia/Ostiense, Lunghezza e Appio)
- l'attività sulle *cabine secondarie* ha comportato la costruzione o parziale ricostruzione di circa 400 cabine e l'installazione di apparati per telecomando in 408 cabine già in servizio
- *linee AT*: messa in esercizio della dorsale Flaminia-Collatina
- sostituzione dei conduttori sulla dorsale Lido Vecchio - Casal Palocco - Laurentina
- avvio dei lavori di interrimento delle linee AT (a 150 kV) Roma nord - Tevere nord; Tevere nord - Tor di Quinto e Flaminia - Bufalotta, a fronte del progetto di urbanizzazione nell'area della Bufalotta
- costruzione, non ancora ultimata, della nuova linea a 150 kV Roma est - Aniene
- *linee MT e BT*: interrimento di linee aeree BT (Casalotti)
- avvio dei lavori di risanamento della rete BT (Villaggio Azzurro e Bagnoletto)
- nuove elettrificazioni (Ponte di Nona, Giardino di Roma, Tor Pagnotta, Valleranello, Casale Castellaccio, Massimina, Casale Rosso, Cesano, Quartuccio Torresina).

I livelli specifici e generali della qualità commerciale sono definiti e regolati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), che stabilisce gli obblighi di rispetto e i relativi indennizzi. (PR9) Ogni anno Acea interagisce con l'Autorità, comunicandole le proprie prestazioni, che vengono rese pubbliche.

77

Per quanto riguarda i *livelli specifici di qualità commerciale*, tra le prestazioni di Acea nel 2003 il tempo medio effettivo di esecuzione di lavori semplici, per usi domestici e non, è risultato ampiamente entro i margini previsti dall'Autorità (rispettivamente 9,3 e 11 giorni, rispetto ai 15 previsti), con una percentuale di rispetto del tempo massimo del 92,08% per usi domestici e del 90,39% per gli usi non domestici. Anche i tempi di attivazione e disattivazione della fornitura, sia in bassa sia in media tensione, sono risultati in percentuali molto elevate (superiori al 95%) entro i limiti di tempo previsti.

Tra i *livelli generali di qualità commerciale*, relativi alle *forniture in bassa tensione*, i migliori risultati hanno riguardato i tempi di rettifica di fatturazione, la verifica della tensione di fornitura e la verifica del contatore, sia negli usi domestici che non domestici, con una percentuale di rispetto del tempo massimo pari, nei primi due casi, al 100% (a fronte del 90% previsto dall'AEEG) e nell'ultimo a circa il 95% (a fronte del 90% previsto).

I risultati, invece, che presentano ancora margini di miglioramento sono quelli relativi alle risposte ai reclami o richieste di informazioni scritte, che hanno raggiunto una percentuale di rispetto del tempo massimo di circa l'80% per le utenze domestiche e di circa il 63% per le utenze non domestiche, anziché del 90% previsto in entrambi i casi dall'Autorità. Per le *forniture in media tensione* è da migliorare la prestazione relativa ai preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, la cui percentuale di rispetto dei tempi

massimi è stata di circa il 60% (a fronte dell'80% previsto dall'Autorità); raggiungono invece livelli di eccellenza le prestazioni relative alla rettifica di fatturazione, alla verifica del contatore e della tensione di fornitura, che hanno raggiunto una percentuale di rispetto del tempo massimo del 100%.

Livelli specifici di qualità commerciale raggiunti da Acea nel 2003³⁹

PRESTAZIONE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO
	usi domestici		usi non domestici	
Forniture in bassa tensione				
Preventivo per l'esecuzione di lavori semplici	14,4	85,22%	15,8	81,10%
Esecuzione di lavori semplici	9,3	92,08%	11	90,39%
Attivazione della fornitura	3,2	98,95%	3,6	97,29%
Disattivazione della fornitura	3,1	99,35%	3,6	98,14%
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	0,9(*)	95,62%	0,8(*)	96,60%
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	(.)	87,63%	(.)	77,52%

(*) giorni feriali
(.) non applicabile

78

	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO IL TEMPO MASSIMO
Forniture in media tensione		
Attivazione della fornitura	6,3	100%
Disattivazione della fornitura	5,4	96,97%
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	0,5	100%
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	(.)	46,67%

(.) non applicabile



³⁹ Le tabelle che riportano i livelli di qualità imposti dall'AEEG sono pubblicate in Allegato.

Livelli generali di qualità commerciale e per letture raggiunti da Acea nel 2003

PRESTAZIONE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI RISPETTO DEL TEMPO MASSIMO
	usi domestici		usi non domestici	
Forniture in bassa tensione				
Preventivo per esecuzione lavori complessi	24,8	82,93%	27,9	76,09%
Esecuzione di lavori complessi	45,5	82,18%	41,9	79,63%
Rettifica di fatturazione	0	100%	0,1	100%
Verifica del gruppo di misura (contatore)	8,6	94,92%	7,2	94,58%
Verifica della tensione di fornitura	6,3	100%	5,3	100%
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte	17,3	79,9%	20,8	62,64%
Fascia puntualità per appuntamenti per preventivi lavori semplici	(.)	89,09%	(.)	75,08%

(.) non applicabile

	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (giorni lavorativi)	PERCENTUALE DI PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO IL TEMPO MASSIMO
Forniture in media tensione		
Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi	31,9	59,52%
Esecuzione di lavori complessi	39,7	78,95%
Rettifica di fatturazione	0,2	100%
Verifica del gruppo di misura (contatore)	6	100%
Verifica della tensione di fornitura	4,5	100%
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte	25,5	58,33%

79

PRESTAZIONE	USI DOMESTICI	USI NON DOMESTICI
Percentuale di clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1	85,37%	72,86%



Livelli generali per fatturazione raggiunti nel 2003 (totale)

PRESTAZIONE	USI DOMESTICI	USI NON DOMESTICI
Percentuale di fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore a: 150% (domestici) o 250% (non domestici)	87,75%	87,31%

Per quanto riguarda la cosiddetta “qualità tecnica”, vige un sistema, basato su premi e penalità, che impone agli operatori un percorso di efficienza che porti a ridurre i *tempi di interruzione* nell'erogazione di energia. Acea nel 2003, così come nel 2002, non ha rispettato gli obiettivi fissati dall'Autorità: la disciplina degli standard appare infatti penalizzante per il Gruppo perché non considera la peculiarità del territorio servito, caratterizzato dalla sovrapposizione, nel tempo, delle reti Acea con quelle di Enel, e dalla presenza, nel sottosuolo, di importanti reperti archeologici che rende particolarmente complessi gli interventi sulla rete. Nel 2003 si assiste comunque ad un lieve miglioramento degli indicatori di continuità, destinato ad amplificarsi nei prossimi anni, grazie agli ingenti investimenti programmati per migliorare l'affidabilità della rete.

Indicatori di continuità del servizio elettrico nel 2003⁴⁰

INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO		INTERRUZIONI CON PREAVVISO	
Numero medio di interruzioni per cliente BT annue	Durata cumulata totale (minuti)	Numero medio di interruzioni per cliente BT annue	Durata cumulata totale (minuti)
2,42	107,78	0,13	14,05

Fonte: Dati comunicati all'AEEG nel marzo 2004



⁴⁰ Gli indicatori relativi alla continuità dell'erogazione non tengono conto dell'eccezionale black-out avvenuto, sul territorio nazionale, nel mese di settembre.

La qualità nell'area idrica

I servizi idrici integrati nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale sono stati affidati ad Acea Ato 2 SpA con una Convenzione siglata nel 2002; della Convenzione fanno parte integrante il Regolamento d'utenza, che stabilisce le modalità di risoluzione delle controversie e definisce condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi al cliente, e la *Carta dei servizi*. La nuova *Carta dei servizi*⁴¹ entrata in vigore il 1° gennaio 2003 (v. Allegato) definisce gli standard di qualità dei servizi idrici erogati; essa stabilisce anche i rimborsi dovuti agli utenti per eventuali scostamenti rispetto agli standard, i tempi di risposta scritta ai reclami, gli orari e le modalità di relazione con il pubblico. Gli standard di qualità vengono monitorati e misurati in modo sistematico da Acea Ato 2 SpA anche ai fini della comunicazione periodica alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito.

Al fine di *ottimizzare l'efficienza di approvvigionamento e di distribuzione della risorsa idrica*, l'opera di maggior rilievo conclusa nel corso del 2003 è la condotta Nebbia-Monte Mario. Essa consentirà di alimentare il serbatoio, anche in caso di fuori servizio dell'adduttrice Trionfale-Monte Mario, in particolare in vista dei lavori di realizzazione del passante nord-ovest, previsti per i prossimi anni.

Un'altra importante opera, tuttora in corso di realizzazione, è una condotta adduttrice per la zona dell'EUR.

Grazie all'elevato grado di interconnessione della rete, Acea ha potuto effettuare dei fuori servizio necessari alla realizzazione di opere importanti, come la TAV (linea treni ad alta velocità) e i sifoni dell'Acqua Marcia, senza causare alcun disagio ai cittadini delle aree interessate, e riuscendo a operare numerosi interventi di manutenzione sulle adduttrici interessate.

Sono proseguiti i lavori previsti dal *piano di risanamento idrosanitario delle Borgate romane*, ormai quasi ultimato, con il completamento di circa 8 km di rete idrica e 12 km di rete fognaria.

Acea *ottimizza le pressioni di rete* attraverso punti di registrazione delle pressioni dislocati sulla rete di Roma e di altri comuni, ed ha installato nuovi apparati per il telecontrollo.

Nell'ambito del *servizio di depurazione*, Acea nel 2003 ha aumentato il volume di acqua trattata e ridotto il volume dei fanghi prodotti.

⁴¹ La Carta dei servizi si applica ai comuni acquisiti e progressivamente verrà applicata anche in tutti gli altri territori dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale



Per quanto riguarda la gestione e la manutenzione della *rete fognaria* nel comune di Roma e nei comuni acquisiti, Acea ha eseguito numerosi interventi di manutenzione ordinaria (circa 120 interventi/mese) e straordinaria (circa 4 interventi/mese a Roma e 22 interventi/mese negli altri comuni); ha inoltre effettuato ispezioni interne ed esterne sulla rete dei collettori del comune urbano.

L'affidamento ad Acea del servizio fognario del comune di Roma ha portato alla stesura di una procedura, concepita di concerto con l'Amministrazione comunale, per la programmazione dei lavori di integrazione rete.

Acea cura anche la protezione igienica delle fonti di approvvigionamento idrico e tutela le aree entro le quali si trovano le sorgenti (sorveglianza e interdizione all'accesso). Inoltre, i servizi di laboratorio, ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica forniti da Laboratori SpA, di cui Acea usufruisce, sono essenziali per mantenere la sicurezza e la *tutela delle caratteristiche qualitative dell'acqua* erogata, che si situa già, nella città di Roma, a livelli di eccellenza (v. sezione ambientale).

NB - per il dettaglio degli interventi dell'area idrica si rimanda ai programmi di miglioramento presentati nella sezione ambiente.

Acea svolge il compito istituzionale (conferito dal Comune di Roma) di *rifornimento idrico* mediante autobotte in *situazioni di emergenza* o ordinariamente nelle località sprovviste di rete idrica e in altre aree disagiate (campi nomadi, comunità sociali di proprietà del Comune, ecc.).

Tramite Acea Ato 2, il Gruppo ha continuato ad occuparsi delle oltre 400 *fontane artistiche e monumentali* di Roma e dei servizi idrici accessori, quali gli impianti di innaffiamento, gli idranti antincendio e le oltre 2.500 fontanelle pubbliche in ghisa (i cosiddetti "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa").

Acea e le fontane di Roma

A partire dal 2000, in base a contratto di servizio, Acea cura la gestione delle acque di 419 fontane artistiche e monumentali della città di Roma di cui 56 dotate di impianto di ricircolo e trattamento delle acque. Il servizio comprende la manutenzione ordinaria degli impianti di distribuzione e scarico delle acque, nonché la pulizia degli invasi e delle aree di pertinenza delle fontane. Acea ha realizzato dei progetti per adeguare gli impianti esistenti e per nuove installazioni: i nuovi impianti di ricircolo mirano al contenimento dei consumi idrici, quelli relativi al trattamento acque sono finalizzati a tutelare la parte monumentale delle fontane dai depositi di calcio rilasciati dall'acqua. Interventi 2003:

- è stato completato l'impianto di ricircolo e trattamento della fontana delle Tartarughe
- sono in fase di realizzazione i nuovi impianti di ricircolo e trattamento per la fontana di Trevi
- sono in fase di realizzazione i nuovi impianti di ricircolo per il "Fontanone del Gianicolo" (Mostra dell'Acqua Paola)
- è stato redatto il progetto definitivo per la realizzazione di un impianto di ricircolo per le fontane di Piazza Navona (Quattro fiumi, Nettuno Moro).



Sapevate che "i nasoni" ...?

Le caratteristiche fontanelle pubbliche di Roma, dette "nasoni", oltre a fornire ottima acqua potabile hanno una funzione preziosa per la rete idrica e fognaria. Il flusso continuo dell'erogazione, infatti, garantisce la stabilità delle pressioni idriche, evita la stagnazione di acqua nelle condotte durante le ore di minore utilizzo e consente di mantenere un costante lavaggio della rete fognaria, evitando la formazione di cattivi odori. Infine, l'acqua proveniente da alcune fontanelle confluisce nei serbatoi del Servizio Giardini del Comune di Roma che la utilizza per innaffiare prati ed aiuole della città.

La qualità nell'area illuminazione pubblica

Nel 2003 Acea SpA e Acea Luce hanno gestito il servizio di illuminazione pubblica nel territorio del comune di Roma e in altri comuni (v. sezione economica p. 49). Acea Luce ha dedicato particolare attenzione alla qualità del servizio, grazie alla reingegnerizzazione dei processi e al maggiore coinvolgimento delle amministrazioni locali con proposte innovative, quali il risparmio energetico e l'abbattimento dell'inquinamento luminoso.

Il rapporto tra Comune di Roma e Acea è regolato da un contratto di servizio di durata settennale, integrato da un *Addendum* siglato nel 2002 che definisce in dettaglio anche gli aspetti qualitativi del servizio (standard di prestazione). In particolare, a partire dal 2002, Acea è tenuta a rispettare determinati impegni temporali per gli interventi di riparazione guasti e sostituzione lampade spente; in caso di ritardi ri-

spetto ai tempi massimi previsti dal contratto di servizio o di tassi di guasto superiori a determinati valori vengono applicate penali. Il valore medio annuale del tasso di guasto (n. punti luce spenti sul totale) non deve superare il 3%; le rilevazioni vengono effettuate 4 volte l'anno, mediante telecamera, su un campione casuale di strade, rappresentative del 10% del totale punti luce installati.

I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Roma

Acea gestisce:

- circa 6.800 km di rete in media tensione e in bassa tensione
- circa 164.000 lampade
- circa 144.000 punti luce (10.500 dei quali destinati all'illuminazione artistico monumentale)

Standard di prestazione previsti nel contratto di servizio illuminazione pubblica

disservizio	impegno tempi riparazione	tempo limite scatto penale	penale 2003 in euro per giorno di ritardo/lampada
strade al buio - interruttore	24 ore	24 ore	50,00
strade al buio - guasto rete	5 gg.	5 gg.	50,00
2-4 lampade spente consecutive	10 gg.	15 gg.	100,00
singola lampada spenta	15 gg.	30 gg.	100,00

(Fonte: Addendum al Contratto di servizio Comune - Acea del 2002)

Nei monitoraggi effettuati nel 2003, ogni trimestre, le percentuali del tasso di guasto sono risultate sempre inferiori al margine previsto dal contratto di servizio.

I risultati della rilevazione 2003

consistenza media lampade (escluse. artistiche)	lampade monitorate (media)	lampade spente (media)	% lampade spente
161.397	16.710	431	2,58

Per quanto riguarda gli *interventi di manutenzione*, nel 2003 è stato possibile rilevare un recupero di efficienza nel lavoro delle squadre, grazie alla messa a punto di criteri di programmazione operativa degli interventi a seguito delle richieste pervenute al call center. Questa migliore organizzazione ha consentito di rilevare una netta *diminuzione del tempo medio* necessario agli interventi *di riaccensione delle lampade* spente sul territorio, passato dai 35 giorni del terzo quadrimestre 2002 ai 16 del terzo quadrimestre 2003, confermando il trend di costante miglioramento dell'ultimo biennio.

Illuminazione pubblica: gli interventi di riparazione svolti da Acea nel 2003

- guasti riparati sia su rete sotterranea⁴² sia su circuiti fuori rete, per un totale di 72.014 lampade
- sostituite 62.700 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale
- sostituiti 1.800 sostegni corrosi
- reinstallati 900 nuovi punti luce, abbattuti per cause accidentali
- riparate mediamente 189 strade al mese (circa 21 lampade riaccese per strada).



⁴² In proposito, si segnala che tra le cause di guasto su rete sotterranea, aumentano quelle addebitabili a terzi che eseguono scavi nel sottosuolo.

Nel 2003 il progetto di *telegestione* è andato avanti con ulteriori 3.500 punti luce attivati (che si sommano ai circa 3.500 passati a telegestione nell'anno precedente). Tale sistema, in fase sperimentale, segnala la singola lampada spenta ad una sala centralizzata, favorendo la rapidità dell'intervento.

Roma si illumina (piano 2003-2005)

Il piano prevede:

- l'accensione di nuovi 12.870 punti luce (corrispondenti all'illuminazione di 360 km di strada)
- la trasformazione degli impianti di 30.000 punti luce
- l'ammodernamento delle reti (interventi su rete e cabine, adeguamento protezioni, telecontrollo, telegestione punti luce ecc.)
- per il 2005 sono stati stabiliti dei valori obiettivo per i tempi di intervento (entro 15 gg. singolo punto luce; entro 5 gg. strade e tratti al buio, entro 3 gg. strade ad alta priorità)

Per quanto riguarda lo sviluppo e l'ammodernamento degli impianti, nel 2003 è stato avviato il piano *Roma si illumina*, che si inserisce in un progetto di integrazione e sviluppo della rete d'illuminazione pubblica già intrapreso negli anni passati, strutturandolo in precise modalità e tempi di attuazione. In quest'ambito, nel primo trimestre del 2003 è stato completato il "Programma delle 380 strade" che ha consentito importanti interventi di riqualificazione urbana.

I lavori di ammodernamento delle reti e di sviluppo degli impianti si sono svolti, con maggiore rapidità grazie ad una migliore capacità di progettazione esecutiva, ben sincronizzata con il rilascio delle autorizzazioni, da un lato, e con la pronta disponibilità dei materiali. Sono stati *installati 4.197 nuovi punti luce* (+14% rispetto al 2002), che hanno consentito di illuminare circa 250 strade e sono stati *trasformati 8.652 punti luce* (+ 33% rispetto al 2002), con la sostituzione delle lampade a mercurio con lampade al vapore di sodio che garantiscono maggiore luminosità e risparmio energetico, confermando, in entrambi i casi, la forte accelerazione nella realizzazione di questo tipo di interventi, già registrata nel 2002. Sono stati inoltre *sostituiti o reinstallati 2.717 sostegni* (+10% rispetto al 2002).

85

Una meteora disegna traiettorie di luce a Piazza Re di Roma



Acea ha realizzato la nuova illuminazione della via Appia (tra piazzale Appio e piazza Re di Roma), con l'installazione di 70 nuovi sostegni di illuminazione permanente e la prossima attivazione di 36 nuovi lampioni, nella parte centrale della strada, dedicata ai parcheggi.

L'inaugurazione, il 22 dicembre 2003, si è svolta all'insegna del sodalizio tra arte e luce, Acea, infatti, ha contribuito (insieme con l'Associazione Commercianti di via Appia e con le società Schröder e Installazioni Impianti) all'intervento di illuminazione artistica di Sandro Sanna, che ha ideato una luce in movimento, in grado di disegnare geometrie simili alla traiettoria di una meteora tra la via Appia e il centro di piazza Re di Roma. L'installazione di luce artistica è rimasta per un mese ad accompagnare le festività.

Acea vanta notevole esperienza anche nell'illuminazione artistico monumentale volta a valorizzare il patrimonio d'arte e architettonico della città.

Tra i principali interventi di *illuminazione artistico monumentale* realizzati nel 2003, si ricordano:

- la nuova illuminazione della via Appia e manifestazione "Meteora"
- l'illuminazione del Teatro Toti a Villa Borghese
- completamento dell'illuminazione dei Mercati Traianei
- l'illuminazione del Circolo del Ministero degli Affari Esteri
- l'illuminazione della chiesa di S. Agnese
- l'illuminazione della fontana di piazza del Fiocco
- l'illuminazione del Colle Capitolino
- l'illuminazione della scultura "Goal" in viale Tiziano
- l'illuminazione della scultura "Dea Roma" a piazza Montegrappa

CUSTOMER CARE

La cura costante di un efficiente ed efficace rapporto con i clienti/cittadini costituisce obiettivo primario di Acea, che cerca di rispondere alle loro esigenze in modo sempre più adeguato. A tal fine, in risposta alle performance non soddisfacenti registrate nel 2003, Acea ha reso operativo nei primi mesi del 2004 il progetto Feu (Front End Unico) volto alla complessiva riorganizzazione del call center. Nel 2004, inoltre, il passaggio delle attività di customer care all'interno delle società operative, favorirà un profondo ripensamento di tutti i processi che si riferiscono al rapporto con i clienti.

86

Il progetto FEU per agevolare il rapporto con i clienti

- Il Front End Unico è una nuova struttura di Acea SpA, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, dedicata alla gestione del primo contatto commerciale/informativo tra cliente e Gruppo: il suo obiettivo principale è facilitare l'orientamento del cliente;
- costituisce il principale canale di accesso telefonico al centralino, ai servizi commerciali dei settori idrico ed elettrico, al teleriscaldamento, ai reclami/guasti dell'illuminazione pubblica;
- il Front End Unico cura l'organizzazione della turnazione e supervisiona le attività per garantire il rispetto degli standard di qualità ed efficienza previsti nella gestione del rapporto telefonico con la clientela.

Acea inLinea: i primi risultati del progetto FEU

- A partire dall'avvio del Front End Unico (gennaio 2004 per il servizio di centralino e febbraio per i numeri verdi commerciali) le rilevazioni sulla percentuale di chiamate che hanno ricevuto risposta, nell'arco del primo mese e mezzo di attività per il centralino e del primo mese per i numeri verdi commerciali, hanno dato risultati di netto miglioramento, registrando una **percentuale di chiamate risposte pari al 90%**
- l'avvio della gestione dei numeri verdi commerciali ha favorito la notevole **diminuzione del flusso di chiamate verso il centralino**
- **circa il 40% delle chiamate ai numeri verdi** che hanno ricevuto risposta viene integralmente gestita dal Feu che fornisce informazioni di carattere commerciale e amministrativo, e la **percentuale rimanente**, costituita da clienti che necessitano di una consulenza specialistica, viene trasferita alle Società operative, che gestiscono, in questo modo, solo i casi più complessi.



Come posso contattare Acea?

- Sportelli al pubblico (a Roma - P.le Ostiense e a Ostia)
- Sito internet www.aceaspa.it; Indirizzo e.mail: webmaster@aceaspa.it
- Il centralino Acea: 06/57991
- Numero verde commerciale (informazioni o stipula di contratti) settore idrico ed elettrico: 800.130.330
- Numero verde commerciale (mercato libero energia) 800.130.334
- Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337
- Numero verde per il pronto intervento segnalazione guasti elettrici: 800.130.332
- Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica: 800.130.336
- Qualità e Carta dei servizi: numero verde 800.130.338
- Numero verde per la segnalazione guasti idrici: 800.130.335 (sala operativa)

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

Nel 2003 il call center di Acea ha ricevuto più di un milione di chiamate e ha gestito circa 3.400 transazioni contrattuali. I dati di funzionalità del call center, così come quelli dello sportello, non sono confrontabili con quelli del 2002 poiché nel 2003:

- i dati sono stati integrati con le stime delle richieste pervenute tramite fax e posta elettronica e di quelle, informative, avanzate allo sportello;
- le utenze ex Enel sono state gestite attraverso i sistemi informativi già in uso per i clienti Acea (mentre nel 2002 erano gestite separatamente);
- i dati relativi allo sportello si riferiscono, oltre che alla sede, anche agli sportelli fisici riservati ai clienti già Enel (che sono stati chiusi entro l'anno).

Si vince, comunque, una crescita dell'incidenza delle transazioni avvenute tramite call center, passata dal 52,5% del 2002 al 53,7% del 2003.

Telesportello (call center)

	2002*	2003**
Chiamate n.	692.479	1.064.241
Risposte n.	400.965	696.439
Risposte/chiamate %	58	65
Transazioni contrattuali e rifatturazioni*** n.	72.531	204.335
Operatori n.	31	60
Transazioni e rifatturazioni/operatore n.	2.340	3.406
Risposte/operatore n.	12.934	11.607
Tempo medio di attesa (secondi)	192	192

* Gli indicatori del 2002 si riferiscono al solo call center della Sede (Piazzale Ostiense)

** Tra gli indicatori del 2003, le risposte sono integrate con la stima dei fax e delle e.mail inviate non tracciate dai sistemi informativi

*** Le transazioni contrattuali sono tracciate dal SIU (sistema informativo utenze) e includono: contratti, disdette, rettifiche di fatturazione, rateizzazioni, promesse di pagamento e richieste di preventivo. Dal settembre 2002 anche le utenze ex Enel sono integrate in SIU.

Sportello Ostiense

	2002*	2003**
Contatti n.	n.d.	301.876
Transazioni contrattuali e rifatturazioni*** n.	65.721	176.087
Operatori n.	48	91
Tempo medio di attesa min.	28	52
Transazioni e rifatturazioni/operatore n.	1.369	1.935

*Il numero di operatori del 2002 si riferisce al solo sportello della Sede (piazzale Ostiense); il tempo medio di attesa si riferisce allo sportello della Sede, di Ostia e di via Assisi a partire dal 1° luglio.

**I contatti del 2003 sono integrati con la stima delle richieste di informazioni allo sportello non tracciate dai sistemi informativi.

***Le transazioni contrattuali sono tracciate dal SIU (sistema informativo utenze) e includono: contratti, disdette, rettifiche di fatturazione, rateizzazioni, promesse di pagamento e richieste di preventivo. Dal settembre 2002 anche le utenze ex Enel sono integrate in SIU.

Sportello e Telesportello Ostiense*

SPORTELLO E TELESPORTELLO OSTIENSE*	2002	2003
Totale transazioni contrattuali e rifatturazioni	138.252	380.422
Incidenza telesportello %	52,5	53,7

* I dati relativi al 2002 non coincidono con quelli riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2002 perché là si riferivano alle sole transazioni, qui anche alle rifatturazioni.

In continuità con gli anni precedenti, gli oltre 500 “clienti istituzionali multicontatori” sono stati seguiti con un ufficio dedicato (Ufficio Grandi Clienti), in grado di assicurare un referente unico per la gestione di tutti gli aspetti contrattuali.

I reclami via e.mail, fax o lettera (HR13)

- Totale reclami pervenuti all’Ufficio Corrispondenza⁴³: **3.465**.
- Tra i reclami per il settore elettrico, a circa l’80% di quelli provenienti da utenze domestiche è stata data risposta entro i 20 giorni previsti dai parametri dettati dall’AEEG.
- All’85% circa dei reclami per il settore idrico è stata data risposta entro i 30 giorni previsti dalla *Carta dei Servizi*.



⁴³ Nel 2004, a seguito della liquidazione della società Voinoi, che prima gestiva i reclami scritti, è avvenuto un passaggio di personale e di competenze verso le società operanti in ambito elettrico e idrico. Attualmente, AceaElectrabel Elettricità e Acea Ato2 si occupano in modo autonomo della gestione dei propri reclami.

Il contenzioso con i clienti

Il contenzioso di Acea SpA e delle altre società del Gruppo riguarda prevalentemente danni per ritardati allacci, spesso causati dall'indisponibilità degli appalti; si segnalano inoltre due vertenze relative a danni alla salute da inquinamento elettromagnetico (nei casi di cabine di trasformazione situate all'interno di stabili).

Il numero di cause introdotte per ciascun anno si mantiene entro una soglia costante, fisiologica alla dimensione del Gruppo, per quanto l'attività sia improntata a principi di buona amministrazione.

Si può rilevare, nel 2003, che i danni per mancati allacci sono in notevole diminuzione, confermando una tendenza già rilevata lo scorso anno, e che Acea adotta ogni cautela al fine di prevenire il contenzioso relativo al danno da inquinamento elettromagnetico (schermatura, sostituzione di impianti e messa a norma). (PR1)

In generale si registra un aumento di attività stragiudiziale, che mira alla soluzione dei problemi in via informale; ad esempio, nel caso di espropri, prevale un atteggiamento di disponibilità all'ascolto delle esigenze del singolo, preservando l'interesse della collettività. Lo staff legale di Acea segue anche i decreti ingiuntivi finalizzati al recupero crediti da parte di utenze cessate, privati e grandi clienti, con conti finali insoluti, e promuove azioni legali nei casi di frode di energia elettrica o di acqua e nei casi derivanti da inadempienze per bancarotta fraudolenta. Nel 2003 Acea si è costituita in circa 100 processi con risarcimenti a suo favore.

Le segnalazioni di guasti relativi ai servizi idrici (reclami di natura tecnica), vengono gestite dalla società Acea Ato 2, tramite un numero verde che mette il cliente/cittadino in comunicazione con la Sala Operativa, in grado di fornire continui aggiornamenti sulla mappa delle sospensioni idriche. Nel 2003 si è registrato un forte incremento del numero di chiamate ricevute dal centralino reclami idrici⁴⁴ (+6% rispetto al 2002, per un totale di chiamate ricevute pari a 173.405), al quale non si è riusciti pienamente a far fronte (103.039 chiamate risposte, -9% rispetto al 2002). Per allinearsi alle nuove esigenze che si vanno profilando, anche per la progressiva estensione del servizio ai Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2, Acea Ato 2 ha previsto corsi di formazione per gli addetti e un potenziamento del personale del centralino.

89

Problemi con l'acqua?

- il centralino reclami idrici – 800.130.335, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno – riceve le segnalazioni di guasti da parte di cittadini, Istituzioni, Vigili del Fuoco, Polizia Municipale ed esegue una prima verifica sull'esistenza di eventuali altre segnalazioni per lo stesso guasto;
- per la segnalazione guasti provenienti da clienti, l'operatore, nel rispetto della legge sulla privacy (PR3), inserisce le informazioni rilasciate dall'utente per la sua identificazione all'interno di un sistema informativo locale che consente di monitorare la segnalazione fino a soluzione.



⁴⁴ Tale aumento è dovuto anche all'estensione del servizio a nuovi Comuni della provincia di Roma con una situazione di impianti che presenta ancora delle deficienze strutturali.

Nel 2003 il *contact center* di Acea Distribuzione ha ricevuto 456.468 chiamate *per guasti o anomalie del servizio di distribuzione di energia elettrica* ed ha risposto a 176.529 chiamate. I volumi di chiamate sono fortemente variabili ed hanno delle impennate in relazione ad eventi di guasto in corso; per far meglio fronte a tali situazioni il contact center ha implementato un sistema di risposta automatica con l'indicazione dei guasti più importanti in atto e i tempi di ripristino delle normali funzioni, per evitare di congestionare il numero verde.

Vuoi segnalare una lampada spenta?

- Acea dispone di un contact center – 800.130.336 attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno – dedicato a ricevere le segnalazioni di guasto della pubblica illuminazione;
- il contact center riceve mediamente 9.600 chiamate al mese e ad esso vengono convogliate anche altre segnalazioni giunte attraverso diversi canali;
- nel 2003, la capacità di risposta alle chiamate ricevute è stata di circa 77.800 (68 %, di cui il 3 % su casella vocale).

Problemi con l'elettricità?

- il contact center – 800.130.332 attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno – riceve le segnalazioni di guasti e anomalie del servizio di distribuzione di energia elettrica;
- al chiamante viene comunicato il numero della postazione di lavoro associata alla chiamata e, previo avviso, nel rispetto della legge sulla privacy, la conversazione viene registrata (PR3);
- l'operatore, dopo aver verificato l'esistenza di un codice associato al nominativo del chiamante, procede alla segnalazione del guasto alla Sala Operativa elettrica, che provvederà a gestirlo.

Nel 2003 è proseguita la sistemazione tecnica, cioè la fase sperimentale, dei nuovi *contatori digitali* che sostituiranno integralmente gli attuali contatori elettrici, secondo un piano progressivo che dovrebbe concludersi nel 2009, senza addebiti di spese a carico del cliente.

La *bolletta di fatturazione* prevede un ampio spazio dedicato alla comunicazione (“messaggi al cliente”) dove si trovano informazioni relative alle diverse modalità di pagamento, alla possibilità di rateizzare l'importo dovuto, ai tempi e alle modalità di comunicazione dell'autolettura del contatore, orari e ubicazioni degli sportelli, indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite da Acea agli utenti che utilizzano in modo continuativo apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

I vantaggi dei contatori digitali

PER IL CLIENTE:

- eliminazione della fatturazione in acconto
- raddoppio di precisione della misura
- visualizzazione costante del valore della potenza assorbita

PER ACEA:

- gestione utenza e lettura del contatore in tempo reale per via telematica
- verifica a distanza del corretto funzionamento del contatore
- controllo e gestione dei prelievi di elettricità (i picchi)
- controllo della rete di bassa tensione e rapida individuazione dei guasti



Il sito web di Acea (www.aceaspa.it), strutturato in modo da garantire una semplice e immediata consultazione, ha uno spazio dedicato all'area commerciale in cui è possibile effettuare gran parte delle operazioni di sportello direttamente on line. Nel 2003 è stata rilevata una media di circa 4.500 visitatori al giorno.

LA COMUNICAZIONE

Il sito internet di Acea non è pensato solo per agevolare il rapporto con i clienti ma per chiunque desideri attingere informazioni generali o di approfondimento in merito al Gruppo Acea che, attraverso questa "vetrina informatica", può essere osservato più da vicino. Nel 2004 il sito sarà completamente rinnovato per adeguarlo alla nuova organizzazione e all'evoluzione delle linee strategiche del Gruppo.

Acea mette a disposizione le proprie competenze per far arrivare al grande pubblico una corretta informazione sulle risorse idriche ed energetiche e sulla loro gestione; pertanto ha più volte collaborato, a titolo gratuito, alla realizzazione di programmi radiofonici o *documentari televisivi* di carattere scientifico culturale (realizzati sia da televisioni straniere sia nazionali per trasmissioni come Gaia, Il pianeta delle meraviglie, Ulisse) offrendo le informazioni necessarie e consentendo le riprese dei propri impianti.

Questi, inoltre, sono ogni anno meta di visite di delegazioni nazionali e internazionali di tecnici, di scolarische e di studenti universitari.

Statistiche visite agli impianti Acea - 2003

PAESE	N. VISITE	PERSONE
Italia	6	169
Eestero	4	49
<i>Totali</i>	<i>10</i>	<i>218</i>

91

Anche nel 2003 Acea ha partecipato alla manifestazione *Impianti aperti*, aprendo al pubblico il centro idrico Ottavia.

Un'altra forma di comunicazione rivolta alla cittadinanza è quella veicolata dalle *campagne pubblicitarie*. Acea ha sponsorizzato il manifesto celebrativo realizzato dall'Unesco in occasione dell'anno internazionale dell'acqua proclamato dall'ONU. Inoltre, ha ideato, insieme con l'Agenzia J. Walter Thompson, alcune campagne di comunicazione finalizzate non solo a promuovere la conoscenza del Gruppo Acea e del suo ruolo quale gestore di servizi idrici ma anche a mettere in risalto il valore so-



ziale e ambientale della risorsa acqua. Sempre nel 2003, Acea, sponsor della Maratona di Roma, ha contribuito a legare questo tradizionale evento urbano ad un messaggio di pace.

Nell'ambito della comunicazione attinente alla *responsabilità sociale d'impresa*, rivolta a tutti i portatori d'interesse, Acea, anche nel 2003, ha partecipato a convegni e seminari di formazione sul tema, avendo l'opportunità di presentare e condividere la propria esperienza (vedi box a pag.116).



Una tavola rotonda su *Corporate governance e responsabilità d'impresa*

Nel mese di febbraio Acea ha organizzato nella Sala dello Stenditoio del San Michele a Ripa una tavola rotonda sul tema del governo societario e delle sue interazioni con la responsabilità sociale delle imprese. Al dibattito, che si è svolto in presenza di un pubblico numeroso e della stampa, hanno partecipato, oltre ad autorevoli esperti in materia, ai Vertici aziendali, al Sindaco di Roma e all'Assessore al Bilancio, i tre membri del Comitato etico, istituito da Acea per la gestione e l'applicazione della *Carta dei Valori*, che è stato presentato con l'occasione.

Acea, inoltre, ha pubblicato nel 2003 la prima edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, riferita all'esercizio 2002, e la quinta edizione del *Rapporto Ambientale*. Quest'ultimo è stato corredato da un filmato, *Ali ed Energia*, relativo ad un progetto, sviluppato con l'associazione Ornithologica Italiana, per la salvaguardia della riproduzione di alcune specie di rapaci (v. sezione ambiente).

L'edizione 2002 dei due documenti è stata diffusa non solo attraverso un *mailing* mirato, ma anche in occasione di incontri, convegni e conferenze. La versione informatica, disponibile nel sito web del Gruppo, è stata accompagnata da un questionario di rilevazione del giudizio del lettore. (SO1)

Il debutto di AceaElectrabel

Tra le iniziative volte a far conoscere meglio le attività del Gruppo e la sua evoluzione, Acea, ha organizzato nel nuovo Auditorium di Roma un incontro, in presenza di esponenti del mondo istituzionale e imprenditoriale, per presentare la Società AceaElectrabel Energia SpA – una delle quattro realtà operative frutto della joint venture tra Acea ed Electrabel –, le sue strategie e prospettive di sviluppo nell'attuale scenario del settore e del mercato energetico italiano.



EVENTI E SOLIDARIETÀ

Tra gli eventi sponsorizzati o sostenuti da Acea, se ne possono evidenziare alcuni che hanno un particolare legame con le attività di core business del Gruppo – acqua, energia, illuminazione. La partecipazione di Acea a tali iniziative e le “sponsorizzazioni tecniche” (vedi box) rappresentano un’opportunità di coinvolgimento nella vita delle comunità locali, utilizzando competenze specialistiche a beneficio del territorio e del tessuto sociale.

Acea: gli eventi per l’acqua e l’energia

- sponsor del concorso internazionale *Geopolitiche dell’acqua* (Università degli studi Roma 3)
- sponsor della manifestazione *Finacquando*, laboratori e mostre nei parchi di Roma
- sponsor di *L’acqua a piccoli passi*, volume per bambini (Motta ed.)
- sponsor del *Salone H2OBBY* (Di Camillo Design e Communication)
- sponsor della manifestazione *Tracce nell’acqua* (Comuni di Bracciano, Anguillara e Trevignano)
- sponsor del *manifesto celebrativo per l’anno internazionale dell’acqua* realizzato dall’Unesco
- sponsor del *World Forum Energy Regulation* (Studio Ega srl)
- sponsor del Convegno *Energymed* (Federelettrica)
- sponsor della manifestazione *The Rome Energy Meeting* (Confservizi International)

Le sponsorizzazioni tecniche

Acea, ogni anno, realizza delle “sponsorizzazioni tecniche”, eroga cioè servizi a titolo gratuito per consentire lo svolgersi di particolari eventi e rappresentazioni aperte al pubblico. Nel 2003 si segnalano i contributi consistenti principalmente nella fornitura di energia elettrica alla nuova illuminazione di via Appia (Meteora), all’Estate romana e alla Maratona in città. (EC10) (HR14)

Acea, tramite sponsorizzazioni, associa il proprio logo anche ad eventi non strettamente legati al core business e di valenza sociale (manifestazioni sportive, ricreative, culturali, talvolta indirizzate specificamente ai bambini), riproponendo, ormai da anni, la sua presenza attiva nel territorio.

Acea per la cultura e per lo sport

- Estate romana
- Roma Europa Festival
- Mostra europea Castel Sant’Angelo (Centro europeo per il turismo, cultura e spettacolo)
- Med Film festival 2003 (Med Film festival onlus)
- Premio Enrico Maria Salerno 2003 (Associazione La Ribalta)
- Comitato Incremento Attività Cittadine: il Premio simpatia 2003 (assegnato, per quest’anno al call center di Acea) (SO4)
- Villaggio estivo per bambini Wonderland (A.C. Playtown Roma)
- Maratona di Roma Trofeo Acea – Atielle
- Fipav Lazio Volley Scuola Trofeo Acea
- Manifestazione ciclistica “Gran premio della Liberazione” (velo Club Primavera Ciclistica)
- 26^ Maratona della solidarietà (Polisportiva Colli Aniene)
- XI Torneo di Golf “Una gara per la vita” (Romail Onlus)



Tramite erogazioni liberali le società del Gruppo sostengono le fasce più deboli, contribuiscono alla ricerca, collaborano con istituzioni che si distinguono per il forte impegno nel sociale.

Acea per la gente



- SOS – Telefono Azzurro
- Fondazione Sant'Egidio per la Pace: pranzo di Natale
- Acquisto biglietti natalizi dall'associazione Save the Children (AceaElectrabel)
- X Workshop Internazionale Cultura, Salute, Migrazioni (I.I.S.M.A.S. onlus)
- IV rapporto Atti di violenza contro gli stranieri (A buon Diritto – Associazione per la Libertà)
- Cena di beneficenza per raccolta fondi a favore dell'Associazione Peter Pan per la costruzione di una nuova casa accoglienza (Organizzazione di Volontariato "Radio e Non Solo")
- Contributo per l'assistenza alle persone più deboli (Società di San Vincenzo de Paoli)
- Fondazione internazionale Don Luigi di Liegro
- Acquisto di apparecchiatura diagnostica-endoscopica (Policlinico Universitario Campus Biomedico di Roma) (AceaElectrabel)
- Realizzazione di un documentario sull'assistenza sociale (Cooperativa sociale "Il brutto anatroccolo")
- AMREF Italia Onlus (vedi box dedicato)
- IV settimana della cittadinanza attiva 2003 (Cittadinanzattiva onlus)
- Viviciità 2003 (UISP – Comitato Roma)
- Progetto "Acqua un bene per tutti" (La Gabbianella)
- Progetto "Ambiente e territorio: quale futuro?" (Associazione Aldo Tozzetti)
- Manifestazione "La città in tasca" (Arciragazzi Comitato di Roma onlus)
- Inaugurazione nuova piazza ex Mercati generali (Risorse per Roma)

94

Acea, anche nel 2003, ha partecipato alla realizzazione di alcune iniziative culturali nei Comuni del territorio laziale e in altri Comuni nei quali opera (v. box per i principali eventi sostenuti).

Acea porta l'acqua in Kenya

Acea, CRA Acea e AMREF hanno preso l'impegno di lavorare insieme, nell'ambito di un più ampio progetto di AMREF, per realizzare nell'arco di due anni l'acquedotto Omatasia nelle regioni di Makueni, Kitui e Kajiado in Kenya. L'intervento nell'area prescelta, caratterizzata da un clima caldo e secco e da contaminazioni delle sorgenti di acqua permanenti, renderà accessibile l'acqua potabile a 3.000 Masai, allevatori con circa 6.000 capi di bestiame, in un territorio di circa 24 km². L'approvvigionamento idrico contribuirà anche al contenimento di malattie, quali la malaria, e consentirà di irrigare il suolo e impiantare alcune coltivazioni.

Il costo complessivo per realizzare il progetto è di 59.400 euro; la comunità dei villaggi locali contribuirà per il 19% (11.300 euro) mentre Acea coprirà l'importo rimanente.

Acea per i Comuni del Lazio...

- Rieti Danza Festival (Comune di Rieti)
- Infiorata 2003 (Comune di Genzano)
- Palio dell'Assunta (Comune di Montecompatri)
- XXIV edizione Premio Fregene (Comune di Fregene)
- Mezzamaratona (Comune di Civitavecchia)
- Concerto per la Pace (Comune di Valmontone)
- Manifestazioni estive (Comuni di Bomba, Casaprota, Poggio Mirteto, Salivano, Tolfa)

...e il Comune di Pisa

- Manifestazioni "giugno Pisano"
- Manifestazione calcistica "Pisa grande cuore" – 1° Memorial Signorini"

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel capitolo si riferiscono, oltre alla capogruppo, alle società per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti: Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Distribuzione, Acea Trasmissione, Acea Electrabel (le 5 società della joint venture), Acqua Italia, Marco Polo e Voinoi (in liquidazione).



LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Approvvigionamento di beni e servizi

Nel 2003, al fine di aumentare la concorrenza tra i fornitori e di migliorare il livello di trasparenza e pubblicità delle gare, in attuazione dei principi comunitari in materia di appalti, Acea ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUCE) bandi per l'acquisizione di beni e servizi, anche nei casi in cui la normativa di riferimento non lo richiedeva espressamente.

Sono state inoltre esperite, nel secondo semestre dell'anno, le prime gare on line (richieste d'offerta e aste), attraverso un progetto sperimentale attivato con il supporto di un portale realizzato da un importante gruppo bancario. La sperimentazione ha consentito di efficientare il processo e di ottenere un risparmio significativo, soprattutto in riferimento all'acquisto di prodotti accessori (materiale informatico e veicoli), ed ha assicurato alle imprese partecipanti la massima trasparenza sull'attività di Acea in fase di aggiudicazione.

Si sta inoltre verificando la fattibilità di un progetto relativo alla trasposizione on line di tutte le fasi di gara, conformemente alle linee guida tracciate in materia di appalti dalle nuove direttive comunitarie e al fine di aumentare la trasparenza dell'azione di Acea.

Gli appalti pubblici di lavori

Acea ha promosso alcune iniziative tese ad agevolare il corretto svolgimento della procedura di affidamento e a garantire l'affidabilità delle imprese esecutrici dei lavori.

Nel 2003, in particolare, è stato attivato un *tavolo di confronto periodico* con i rappresentanti delle Associazioni Datoriali Territoriali, A.C.E.R., Federlazio e Lega delle Cooperative, sulla situazione degli appalti di Acea. In tale contesto, sono stati discussi i possibili ambiti di miglioramento nella gestione operativa delle gare e le principali problematiche riscontrate dalle imprese (HR3).

Il confronto ha portato all'introduzione in Acea, nel luglio 2003, del *Codice etico degli appalti* (SO2) (HR4). Il *Codice* è articolato in due parti: la prima è destinata alle imprese concorrenti appaltatrici e subappaltatrici, e ne disciplina il comportamento nel corso delle gare indette da Acea; la sua espressa accettazione da parte dei soggetti partecipanti alle gare è prevista nel bando quale condizione di ammissibilità alla gara stessa.

La seconda parte, indirizzata ai dipendenti, rappresenta un'integrazione della *Carta dei Valori* e costituisce, al contempo, una componente del sistema di controllo preventivo a copertura dei rischi, previsto da Acea in attuazione del D. Lgs. n. 231/01. Tale sezione del *Codice*, sottoscritto da tutti i dipendenti delle Unità coinvolte, individua le corrette modalità di condotta del personale di Acea, deputato allo svolgimento di mansioni inerenti le procedure di affidamento dei lavori pubblici e quelle relative alla fase di gestione dell'appalto.

All'interno del *Codice etico degli appalti* è prevista la clausola relativa al diniego di autorizzazione al subappalto a favore delle imprese che hanno partecipato alla gara e di quelle da esse controllate o ad esse collegate ai sensi dell'art. 2359 del Codice civile. Tale clausola rappresenta un ulteriore strumento di prevenzione (SO7), mirato a garantire i principi comunitari di concorsualità, segretezza e serietà dell'offerta. Inoltre, sempre per garantire l'affidabilità delle imprese esecutrici, Acea, su invito del Prefetto di Roma, in virtù della rappresentatività del Gruppo sul territorio, ha aderito alla fase sperimentale del progetto relativo al rilascio del *Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.)*. Tale iniziativa, oltre a semplificare e rendere più efficiente il controllo sulla regolarità contributiva e previdenziale delle imprese aggiudicatrici, mira a contrastare il lavoro nero e/o irregolare e le forme di concorrenza sleale, attraverso l'incrocio tra le banche dati degli Enti preposti alla Vigilanza sul lavoro. (HR2)

L'adozione di tali strumenti di prevenzione è stata condivisa con le Organizzazioni Sindacali che nel novembre 2003 hanno firmato il *Protocollo sugli appalti idrici Acea*; nel corso dell'anno sono stati attivati i canali sindacali finalizzati a raggiungere un'intesa anche sugli appalti indetti per l'area energia. (LA3)

LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Nel 2003 è stato messo a punto il *Sistema di qualificazione* delle imprese fornitrici dell'area energia, pubblicato sulla GUCE S53 del 16 marzo 2004. Tale strumento consentirà di valutare la qualità e l'affidabilità delle imprese sulla base di criteri e requisiti definiti da Acea nel rispetto della normativa vigente.

È stato inoltre istituito, con il sistema della licitazione privata semplificata (ai sensi della L. 109/94 e successive modifiche), un "albo imprenditori" per la partecipazione a gare indette per l'affidamento di lavori dell'area idrica e per opere civili di importo inferiore a 750.000 euro, che ha permesso la selezione di circa 300 imprese provenienti in prevalenza dalla regione Lazio.

Per ottenere maggiore semplificazione nelle procedure di affidamento, Acea ha infine introdotto una *modulistica standardizzata*, resa disponibile sul sito aziendale, sulla base della quale le imprese predispongono la documentazione necessaria per la partecipazione alle gare in conformità alla normativa vigente (dichiarazione sul possesso dei requisiti, modelli di cauzione, ecc.).

Il contenzioso tra i fornitori e Acea

Il contenzioso instaurato nei confronti di Acea nel 2003, con riferimento alle procedure di gara per l'affidamento di appalti di forniture e servizi, ha riguardato tre vertenze in ordine alla revoca dell'aggiudicazione per mancanza di requisiti di ammissibilità alla gara in capo all'impresa aggiudicataria. Tali ricorsi sono ancora pendenti. Per quanto concerne gli appalti dei lavori, si segnalano due vertenze civili relative a controversie aventi ad oggetto riserve avanzate dall'impresa appaltatrice. Anche tali giudizi sono pendenti.

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel capitolo, dove non diversamente specificato, si riferiscono alle società scorporate (v. pag. 10 per definizione) verso le quali si concentra la corporate governance di Acea SpA. I dipendenti di tali società, in termini di forza media, rappresentano circa il 96% del totale dei dipendenti del Gruppo (area di consolidamento).

IL PERSONALE DI ACEA (LA1)

L'evoluzione dei mercati di riferimento, caratterizzata da crescenti livelli di competizione sui costi, orienta l'azienda verso una politica di riduzione degli organici, volta ad allineare la struttura organizzativa a standard che consentano di mantenere un buon posizionamento nel mercato. Acea tende a valorizzare le risorse umane, attraverso una formazione mirata, e a coinvolgerle nelle ragioni d'impresa.

Composizione e turnover

Dipendenti Acea: caratteristiche ed evoluzione (LA1)

	2001			2002			2003		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Personale stabile a tempo indeterminato	3.710	788	4.498	3.533	773	4.306	3.340	757	4097
Personale a tempo determinato	2	1	3	6	3	9	14	3	17
Personale in formazione lavoro (CFL)	21	14	35	14	7	21	11	7	18
TOTALE	3.733	803	4.536	3.553	783	4.336	3.365	767	4.132
di cui part-time	5	24	29	7	20	27	6	16	22
Assunzioni a tempo indeterminato	962	215	1.177	50	16	66	129	31	160
Assunzioni a tempo determinato	4	0	4	8	3	11	10	2	12
Assunzioni in formazione lavoro (CFL)	8	2	10	6	6	12	7	5	12
Totale assunzioni	974	217	1.191	64	25	89	146	38	184
(di cui) acquisizioni dal Comune di Roma				25	4	29			
(di cui) Acquisizione Acquedotti							48	7	55
Cessazioni	146	14	160	243	46	289	334	54	388
(di cui) cessioni a Marco Polo							78	16	94
Trasformazioni di contratto da CFL a tempo indeterminato	30	15	45	14	12	26	11	3	14
Forza media	3.341	706	4.047	3.659	799	4.458	3.465	779	4.244

Il numero dei dipendenti nel 2003 è diminuito del 5%⁴⁵, in conseguenza delle risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro, attraverso meccanismi di esodo incentivato e percorsi di mobilità. Le cessazioni si riferiscono prevalentemente alla capogruppo e alle società di *service*, mentre i nuovi ingressi riguardano le società di business, soprattutto quelle che operano sui mercati in via di liberalizzazione.

Il 30% delle assunzioni dell'anno si riferisce all'incorporazione di due rami d'azienda (i Consorzi Simbrivio e Barbuta) nella società Acea Ato 2, in conseguenza della progressiva espansione del servizio idrico integrato nell'ATO di riferimento.

Il numero delle assunzioni nel 2003, depurato dalla componente relativa all'incorporazione di rami d'azienda, raddoppia rispetto al 2002.

Gli elevati tassi di turnover riflettono le consistenti dinamiche intervenute nel mercato del lavoro interno e nello scambio con quello esterno.

Tassi di turnover, ingresso e uscita (%) (LA2)

TASSO DI TURNOVER	TASSO DI INGRESSO	TASSO DI USCITA
9,97%	3,04%	6,93%

N.B.: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni, depurate dalle acquisizioni degli Acquedotto, e delle cessazioni, depurate da quelle relative a Marco Polo, rapportata alla forza media dell'anno;

Nel 2003 i contratti attivi *di collaborazione coordinata e continuativa* sono 29; la riduzione rispetto al 2002 (-30%) risponde all'esigenza di adeguare progressivamente le forme contrattuali all'evoluzione della normativa del lavoro, con la trasformazione delle stesse in forme di collaborazione a progetto. (LA1)

Pari opportunità

«Acea si impegna al rispetto delle pari opportunità tra il personale, favorendo lo sviluppo professionale di ciascuno/a senza alcuna discriminazione; tiene inoltre in debita considerazione le particolari difficoltà cui alcuni/e devono far fronte» (in Carta dei Valori). (HR4)

Acea al femminile (LA10)

L'incidenza del personale femminile conferma il trend di crescita degli ultimi anni:

- dal 17,1% del 2000 al 18,6% del 2003.

Come si evolve il ruolo delle donne all'interno delle politiche aziendali:

- al 31 dicembre 2003 le donne dirigenti sono 8 e rappresentano il 10,4% del totale dei dirigenti (nel 2002 rappresentavano l'8,5%); (LA11)
- le donne quadro sono 51 e pesano per il 23,2% sul totale dei quadri (nel 2002 il 22%);
- la percentuale di donne laureate è pari al 34,7% (nel 2002 il 33,5%).

⁴⁵ Il dato sconta l'uscita da Acea SpA (e quindi dal perimetro di riferimento) delle 94 unità transitate nella collegata Marco Polo SpA alla fine del 2003.

Il trend della presenza di personale femminile giovane in Acea è in costante crescita, ciò richiama l'azienda a prestare maggiore attenzione alle caratteristiche di queste risorse, attraverso una gestione che utilizzi al meglio le opportunità offerte dalla recente normativa in materia di tutela e sostegno alla maternità⁴⁶, venendo incontro alle esigenze del personale femminile e favorendo la sua reintegrazione in azienda dopo l'assenza legata alla maternità.

Anzianità e istruzione

Dipendenti Acea: scolarità, età e anzianità

	2001		2002			2003			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Laureati	267	131	398	264	133	397	282	150	432
Diplomati	1.598	431	2.029	1.532	363	1.895	1.713	445	2158
Altri	1.868	241	2.109	1.757	287	2.044	1370	172	1542
TOTALE	3.733	803	4.536	3.553	783	4.336	3.365	767	4.132
Età media	44,6	42,6	44,2	44,7	42,7	44,3	44,5	42,6	44,2
Anzianità media	16,7	15,5	16,5	16,7	15,3	16,5	16,5	15,3	16,3
Età media dirigenti	47	42,1	46,7	47,5	42,7	47,1	47,5	44,0	47,1
Anzianità media dirigenti	13,4	16,4	13,6	13,2	14,7	13,3	12,1	13,3	12,3
Età media quadri	45,9	44,6	45,6	45,2	43,4	44,8	45,1	43,5	44,7
Anzianità media quadri	17,9	16,6	17,6	16,9	15,1	16,5	16,4	15,4	16,1

99

Nel 2003 il livello di istruzione si mantiene elevato: i laureati e i diplomati rappresentano il 63% del totale⁴⁷.

L'età e l'anzianità medie aziendali, come illustrato in tabella, si mantengono sostanzialmente costanti; si evidenzia tuttavia una lieve riduzione dell'anzianità media dei quadri.

Ore lavorate e assenze

Le ore lavorate diminuiscono, nel 2003, per effetto della riduzione degli organici (-5%); a tale diminuzione contribuiscono in particolare le ore straordinarie lavorate (-7%), anche in conseguenza delle iniziative di contenimento di tale tipologia di prestazioni.

Crescono, complessivamente, le giornate di assenza (+3% rispetto al 2002). All'aumento delle assenze per motivi familiari, di salute e di studio si contrappone la significativa diminuzione delle assenze per sciopero. Tale riduzione è dovuta al superamento dell'intenso periodo di agitazioni sindacali che avevano caratterizzato il 2002, a livello nazionale, e all'efficacia delle relazioni industriali interne al Gruppo.

⁴⁶ La legge n. 53/2000 e la sua evoluzione (ad esempio il D. Lgs. n. 151/2001 "Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità") consentono varie agevolazioni ai diretti interessati e, per le imprese, il finanziamento di progetti di azioni positive.

⁴⁷ Il dato non è pienamente confrontabile con quello del 2002 perché nel corso dell'anno sono stati riclassificati e aggiornati gli archivi relativi al titolo di studio.

LA VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Livelli di inquadramento

	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003
Dirigenti	67	72	77
Quadri	194	209	220
Impiegati	2.620	2.471	2.349
Operai	1.655	1.584	1.486
<i>Totale</i>	<i>4.536</i>	<i>4.336</i>	<i>4.132</i>

L'evoluzione dell'organico dei dirigenti⁴⁸ e dei quadri è legata alla necessità, progressivamente più marcata, di coprire i nuovi ruoli che si aprono nella gestione dei business e nelle funzioni a sostegno dei processi primari.

Acea investe nella valorizzazione professionale dei quadri per favorire un reclutamento dei nuovi dirigenti più centrato, rispetto al passato, sulle nomine interne.

Il sistema incentivante prevede l'erogazione a tutti i dipendenti di un *premio di risultato* annuale, calcolato attraverso indicatori che tengano conto dei risultati economici del Gruppo, dei livelli di produttività raggiunti, della qualità – erogata e percepita – delle prestazioni e della gravità degli infortuni. È invece riservato ai dirigenti e ai quadri il sistema *DPO (Direzione Per Obiettivi)*, che lega la retribuzione variabile del management ai risultati economici del Gruppo.

Indicatori premio di risultato 2003 e loro incidenza percentuale

• <i>Fattore di redditività (EBITDA)</i>	50%
• <i>Indicatori di prodotto/efficienza (energia immessa in rete, numero di utenze, acqua fatturata, punti luce di illuminazione pubblica ecc.)</i>	25%
• <i>Indicatori qualità/Carta dei servizi (rispetto dei tempi di preventivazione, esecuzione, attivazione elettrica e idrica)</i>	5%
• <i>Indicatore sicurezza (ore assenza infortunio)</i>	5%
• <i>Indicatore di customer satisfaction (giudizi globali idrico e elettrico)</i>	15%

⁴⁸ Il numero dei dirigenti, negli ultimi 10 anni, è cresciuto dai circa 50 del 1994 ai quasi 80 del 2003: il rapporto con l'organico totale è passato, nello stesso periodo, da 1,2 a 1,9 dirigenti ogni 100 dipendenti.

LA FORMAZIONE

Nel 2003 Acea ha reso operativa la nuova politica di *formazione, addestramento e aggiornamento professionale* volta ad ottenere uno stretto collegamento tra pianificazione strategica, processi operativi e formazione. Nelle società controllate sono inoltre operative le Unità Risorse Umane e Organizzazione che interagiscono con l'Unità Formazione della capogruppo per l'individuazione dei bisogni formativi e la conseguente progettazione delle attività. (LA17)

Nel maggio 2003, Acea ha attivato una partnership con il Dipartimento di Scienze della Gestione d'Impresa (Facoltà di Economia) dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", che prevede, nei prossimi tre anni, programmi di formazione rivolti ad un totale di 500 dirigenti, quadri e impiegati del Gruppo. La formazione prevista è orientata a soddisfare soprattutto la domanda interna di sviluppo di competenze manageriali. Le aree oggetto di approfondimento sono: economia d'impresa, pianificazione e controllo, gestione e organizzazione delle risorse umane, marketing e gestione delle imprese di pubblica utilità; tematiche particolarmente importanti per affrontare il processo di sviluppo dei business aziendali in relazione ai nuovi scenari di liberalizzazione.

L'attivazione del nuovo polo manageriale Acea-Università "La Sapienza" ha inaugurato una nuova politica di formazione, rivolta soprattutto a quadri, con l'obiettivo di impartire polivalenza e flessibilità e garantire al dipendente la reimpiegabilità nel futuro, cioè l'utilizzazione di competenze generali in situazioni professionali variabili. (LA16)

Lo strumento dello *stage*, volto a supportare i programmi formativi delle Università (e di altri Enti di formazione), offre ai giovani l'opportunità di integrare la formazione teorica con l'esperienza diretta, all'interno di un contesto organizzativo aziendale. Gli stage sono pertanto incentrati su specifici progetti formativi, di durata definita, e consistono in attività di ricerca su temi di interesse per Acea e per l'Ente proponente.

Acea, a tal fine, ha stipulato convenzioni con tutte le Università romane (La Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre, Luiss e Lumsa) e con altri Istituti di ricerca.

Nel 2003 sono stati accolti 41 stageurs (42 nel 2002) e di essi 13 sono stati assunti.



Acea ha fornito inoltre il suo supporto alla realizzazione del Master in *Economia della concorrenza e della regolamentazione delle Public Utilities*, organizzato dalla Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", con gli interventi di alcuni dirigenti, con l'accoglienza in azienda di studenti per la realizzazione di *project works* e con il conferimento di una borsa di studio.

Acea ha infine avviato il primo esperimento di formazione individuale incentivato. L'esperimento ha la finalità di investire sullo sviluppo delle competenze dei dipendenti e dare, con la collaborazione di centri esterni di formazione, la possibilità di costruirsi percorsi formativi autonomi, da concordare con il datore di lavoro. Al dipendente sono garantiti permessi speciali per frequentare i corsi e svolgere le attività in linea con gli obiettivi formativi stabiliti.

I corsi di formazione 2003

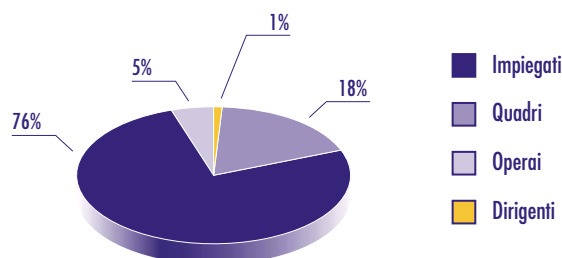
TIPOLOGIA CORSI	N. CORSI	N. PARTECIPANTI	N. DONNE PARTECIPANTI	N. ORE PRODOTTE	N. ORE FREQUENZA
Informatica	13	383	85	704	6.264
Linguistica	22	23	5	975	1.025
Tecnico-specialistica	23	361	10	423	1.986
Manageriale	8	375	108	853	8.544
Amministrativo-gestionale	38	403	111	453	2.636
Sicurezza (HR11)	27	3.660	63	2.710	29.986
<i>TOTALE</i>	<i>131</i>	<i>5.205</i>	<i>382</i>	<i>6.118</i>	<i>50.441</i>

102

Nel 2003 sono stati organizzati 131 corsi di formazione, per un totale di 519 edizioni e 5.205 partecipanti. Si sono privilegiati interventi formativi focalizzati su competenze specifiche piuttosto che generali.

Ogni dipendente ha ricevuto mediamente 12 ore di formazione (LA9); l'incidenza delle donne sui partecipanti ai corsi è pari al 7,3% del totale, percentuale che arriva a superare il 18% se non si tiene conto delle tipologie di corsi tipicamente indirizzati a ruoli "maschili" (tecnico-specialistici e sicurezza).

Ore di formazione per qualifiche (LA9)



Riepilogo attività formativa e costi

	2001	2002	2003
n. corsi	175	267	131
n. partecipanti	3.501	10.115	5.205
costi per formazione (*) (in migliaia di euro)	1.374	2.528	1.880
costo netto (in migliaia di euro)	550(**)	1.024	205

(*) costo comprensivo della mancata produzione e della docenza interna

(**) dato stimato

SICUREZZA E ATTIVITÀ SANITARIA

Perimetro di riferimento

Nel 2003 la statistica degli infortuni è stata riferita alle seguenti società: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Acea Trasmissione, AceaElectrabel Produzione, Voinoi, LaboratoRI, Acea Luce e Marco Polo (limitatamente al personale trasferito da Acea SpA e per il periodo 1° ottobre – 31 dicembre). Le altre società della joint venture con Electrabel non sono state considerate poiché non hanno registrato infortuni.

L'unica effettiva discontinuità, rispetto al 2002, è l'inclusione della società Acea Luce, precedentemente esclusa dall'elaborazione.

Gli infortuni sul lavoro vengono costantemente registrati e monitorati secondo apposite procedure dall'Unità Coordinamento Sicurezza. (LA5)

Nel corso degli ultimi anni Acea ha destinato particolare attenzione alla sicurezza e a tutte le tematiche ad essa afferenti, con il duplice obiettivo di contenere la tendenza all'aumento del fenomeno infortunistico, che si era registrata nell'ultimo triennio, ed arrivare, progressivamente, ad una sua decisa inversione. Nel 2003 si incominciano a raccogliere i primi frutti dell'impegno profuso, con una riduzione del 17,7%⁴⁹ del numero di infortuni (186 contro i 226 del 2002). Nel corso dell'ultimo anno, non si sono verificati incidenti mortali nel Gruppo Acea.

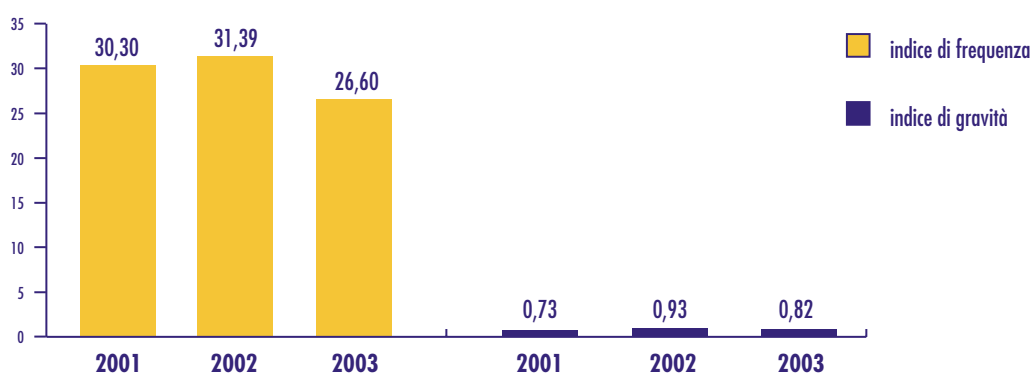
Si riscontra inoltre il miglioramento sia dell'indice di gravità, espresso dalla durata media delle assenze legate agli infortuni e attestatosi nel 2003 a 0,82, sia, in misura maggiore, dell'indice di frequenza degli infortuni, pari a 26,60. (LA7)

⁴⁹ Nello stesso periodo gli infortuni registrati dall'Inail per il settore elettricità, gas, acqua diminuiscono del 3,3% (Fonte: www.inail.it).

Infortuni⁵⁰

	2001 (compresi i dipendenti ex Enel)	2002	2003
Infortuni (n.)	196	226	186
Durata media assenze per infortuni (gg.)	27,4	29,68	30,80
Giorni totali assenza	4.724	6.707	5.728
Giorni prognosi iniziale	1.502	1.809	1.565
Indice frequenza (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	30,30	31,39	26,60
Indice gravità (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,73	0,93	0,82

Indici di frequenza e gravità



104

Infortuni 2003 – Ripartizione per società

	CAPOGRUPPO	ACEA DISTRIBUZIONE	ACEA TRASMISSIONE	ACEA ELECTRABEL	ACEA LUCE	ACEA ATO 2	LABORATORI	VOINOI	MARCOPOLO
Infortuni	15	93	0	5	4	62	1	4	2
Giorni totali assenza	378	3.389	-	172	71	1.547	1	76	94
Durata media	25,20	36,44	-	34,40	17,75	24,95	1	19	47

Alla riduzione complessiva degli infortuni corrisponde la loro contrazione, in dettaglio, proprio per le categorie di lavoratori che, negli anni passati, risultavano più frequentemente esposte al rischio: addetti all'esercizio e alla manutenzione di impianti elettrici e idrici. A titolo di esempio, si evidenzia il caso degli infortuni subiti dagli addetti all'esercizio impianti elettrici, che scendono nel 2003 a 51 contro gli 83 del 2002. La maggior parte degli infortuni si verifica, in continuità con gli anni precedenti, nel corso di attività lavorative svolte su strada e per incidenti stradali su strada pubblica. Si registra tuttavia una significativa diminuzione di tali circostanze (71, rispetto ai 91 casi del 2002). Per contenere ulteriormente tale tipologia di infortuni, Acea sta programmando l'organizzazione di corsi di guida sicura, rivolti agli autisti del Gruppo.

⁵⁰ Il numero delle ore lavorate, utilizzate per il calcolo degli indici, si riferisce alle società oggetto della statistica infortuni: nel 2003 il numero delle ore lavorate nel perimetro considerato è pari a 6.992.059; le formule degli indicatori sono previste dalla norma UNI n. 7249 del 1995.

In generale, non si ravvisa, nella maggior parte degli eventi (76%), un comportamento pericoloso da parte delle vittime di infortunio.

Tra le iniziative di sensibilizzazione attivate da Acea, si cita la periodica divulgazione a tutti coloro che si occupano di sicurezza, di un notiziario denominato *Rassegna Normativa* contenente le principali novità sul tema della sicurezza.

I dodici rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (LA6), in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. n. 626/94, svolgono un'attenta opera di verifica e proposta sui temi della sicurezza, attraverso lo strumento della consultazione, permettendo ai lavoratori di contribuire alla costruzione di un sistema di sicurezza più efficace, diffuso e partecipato.

Sorveglianza sanitaria (LA12)

Nel novembre 2003 l'attività di sorveglianza sanitaria è stata trasferita all'Unità Coordinamento Sicurezza⁵¹, alle dipendenze della funzione Risorse Umane e Organizzazione della capogruppo. L'Unità Sorveglianza cura le attività di controllo periodico della salute dei dipendenti del Gruppo, secondo gli obblighi previsti dalla legge, e provvede, in collaborazione con i medici competenti, alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e alla sua gestione, compresi i rapporti con i fornitori di servizi e prestazioni specialistiche. Acea inoltre garantisce quotidianamente, presso la sede aziendale, un presidio di primo soccorso.

105

Sorveglianza sanitaria 2003

n. visite mediche	1.581
spesa complessiva sostenuta (costi esterni)	360.000 euro ⁵²

(LA8) Acea è attenta alle situazioni di disagio presenti in azienda, specie nel caso in cui possano derivarne comportamenti che compromettano la sicurezza nell'ambiente di lavoro. Nel 2003 è infatti proseguita l'attività di sostegno individuale alle risorse critiche; rientrano in tale definizione le categorie protette e persone sofferenti di altre forme di disagio, quali vittime di infortunio, soggetti raggiunti da gravi contestazioni disciplinari, persone affette da particolari patologie.

Tale attività di assistenza ha, tra l'altro, favorito il ricorso alle opportunità introdotte dalla legge n. 335/95 che consente il collocamento a riposo per comprovata inabilità, con vantaggi sia per il lavoratore che per l'azienda.

⁵¹ Fino al novembre 2003 tale attività era allocata presso la società del Gruppo Voinoi SpA.

⁵² Il dato non coincide con l'importo relativo alla voce "medicina" imputato, nella ripartizione del Valore Aggiunto, ai dipendenti (tra gli altri costi), perché include, oltre alle prestazioni sanitarie, varie tipologie di spesa: dallo smaltimento rifiuti speciali all'acquisto di medicinali.



RELAZIONI INDUSTRIALI (LA3 E LA4)

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo Acea è sceso dal 71,3% del 2002 al 70,1% del 2003.

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

Acea porta avanti il dialogo con le Organizzazioni sindacali, finalizzato ad implementare le scelte aziendali entro un quadro concordato di regole e provvedimenti normativi, retributivi e organizzativi.

Le attività di relazioni industriali si sono concentrate sull'attuazione della prima *procedura di mobilità* nella storia del Gruppo, avviata nel giugno 2003 nel settore elettrico. Tra gli obiettivi strategici, infatti, è previsto un piano di ridimensionamento degli organici, che va al di là delle iniziative di esodo incentivato intraprese negli anni precedenti. La scelta societaria si è pertanto indirizzata verso un ampio e approfondito confronto con le Organizzazioni sindacali, che consentisse la sostanziale condivisione del piano di mobilità, prima ancora dell'apertura formale della procedura. L'intesa finale è stata raggiunta il 26 marzo 2003 con le maggiori Organizzazioni sindacali⁵³. Tale accordo ha previsto anche un incentivo economico per il personale che, all'atto della messa in mobilità, fosse in possesso del requisito di pensionabilità al termine del periodo individualmente previsto di mobilità. (LA16)

Per l'attuazione del piano di mobilità è stato adottato il criterio della volontarietà: la funzione Risorse Umane ha aperto uno sportello informativo a beneficio del personale interessato. Sono state ottenute circa 200 adesioni che rappresentano oltre l'80% del bacino potenziale individuato.

L'intesa raggiunta è stata favorita dalla definizione preliminare del *Protocollo di Relazioni Industriali* quale sistema di regole e garanzie generali nonché modello relazionale innovativo e partecipativo, con il quale affrontare i processi di trasformazione del Gruppo.

Il confronto con le Organizzazioni sindacali nel 2003 ha visto inoltre la definizione di ulteriori, significative intese di profilo organizzativo, riguardanti singole società del Gruppo, o a carattere generale:

- l'accordo del febbraio 2003 ha chiuso il lungo e complesso negoziato sui nuovi assetti organizzativi, orari di lavoro e relativi trattamenti economico normativi nell'ambito delle Agenzie e dell'Esercizio di Acea Distribuzione, segnando il primo passo concreto verso l'integrazione del personale e delle strutture conseguente all'acquisto della rete da Enel Distribuzione;
- nel mese di ottobre del 2003 si è anche chiusa la fase negoziale che ha riguardato l'assetto organizzativo degli impianti di produzione e che si è riferita non soltanto al parco Centrali già esistente ma ha riguardato i nuclei di produzione ancora in fase di progettazione o costruzione, fornendo alla società riferimenti certi rispetto ai trattamenti del personale che sarà addetto all'esercizio e alla manutenzione degli impianti ricompresi nel proprio piano di sviluppo impiantistico,
- evento significativo nell'area idrica è stato l'avvio dell'attuazione del programma triennale di realizzazione del servizio idrico integrato nell'ambito ottimale di riferimento con l'assunzione diretta da parte

⁵³ Non hanno aderito all'intesa UGL – Energia e RdB – Energia.

di Acea Ato 2 della gestione già in capo al Consorzio Acquedotto Simbrivio; con le Organizzazioni Sindacali sono state definite le condizioni economico normative da applicare al personale alle dipendenze del Consorzio e trasferito ad Acea Ato 2;

- l'accordo siglato il 7 luglio 2003 (e sottoscritto da tutte le rappresentanze aziendali dei lavoratori) sul premio di risultato. Con lo stesso accordo si è dato corso al completamento dei processi di armonizzazione fra i diversi regimi contrattuali presenti in Acea, per quanto riguarda gli sconti tariffari sui consumi di energia, i contributi per le attività ricreative e i trattamenti sulla previdenza integrativa;
- nell'ambito del programma di ridefinizione e rilancio delle attività di gestione della clientela del Gruppo si è inoltre avviato con le Organizzazioni Sindacali, pur nella criticità derivata dalla decisione aziendale di dare corso alle scelte societarie che avrebbero condotto alla liquidazione della società Voinoi, il confronto propedeutico alla ricollocazione del personale nelle società Ato 2 ed AceaElectrabel Elettricità, che gestiscono quindi attualmente in forma diretta il servizio commerciale;
- la sottoscrizione, nel novembre 2003, del *Protocollo sugli appalti idrici Acea* (v. sezione sociale, fornitori).

Il contenzioso con i dipendenti

Nel 2003 si conferma la tendenza degli ultimi anni alla diminuzione del numero di controversie concernenti le revisioni d'inquadramento. La posizione assunta da Acea nelle cause già pendenti è risultata sostanzialmente legittima, dato l'esito favorevole all'azienda della netta maggioranza delle decisioni intervenute nel corso dell'anno.

Sempre meno dipendenti cessati dal servizio promuovono cause per un ricalcolo delle competenze di fine lavoro (indennità di anzianità, tfr, ecc.), anche in virtù del maggior numero di accordi transattivi che vengono stipulati al momento del congedo dall'azienda. Si sono pertanto fortemente ridotti gli esborsi connessi a tale tipologia di contenzioso.





IL CRA E LE ATTIVITÀ SOCIALI (HR5)

Complessivamente, al 31 dicembre 2003, i soci del Circolo ricreativo aziendale erano 3.450, in aumento rispetto al 2002, e le attività del CRA hanno quindi coperto circa l'83% dei dipendenti Acea.

Come di consueto, il CRA ha favorito la fruizione di attività culturali, sportive e di servizi turistici; la partecipazione dei figli dei dipendenti a centri estivi e vacanze studio ed ha sostenuto le fasce sociali disagiate, con attività di solidarietà.

I soci che hanno usufruito dei servizi

	2002	2003
• soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.580	2.000
• soci che hanno partecipato ad iniziative sportive	1.370	1.500
• soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	360	400
• ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	280	350
• ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	60	50
• soci interessati a ratei assicurativi	1.700	2.000
• soci interessati a ratei per acquisti	155	150
• soci iscritti al T.C.I.	80	95
• soci partecipanti a visite culturali	900	950
• soci interessati ad attività teatrali	750	900
• numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	571	630
• soci iscritti a servizi polispecialistici	380	320
• soci fruitori delle convenzioni con Laboratori clinici	605	600
• soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	1.100	950

L'Associazione Medaglie d'oro (HR5)

Dell'Associazione Medaglie d'oro fanno parte coloro che hanno lavorato almeno 25 anni in Acea, pensionati e simpatizzanti che desiderano continuare, attraverso l'Associazione, a mantenere vivo il senso di appartenenza all'azienda.

Al 31 dicembre 2003, l'Associazione contava 1.900 iscritti, di cui 350 dipendenti in servizio e 1.550 pensionati.

Tra le attività realizzate dall'Associazione si ricordano:

- la prestazione di assistenza, ai soci che ne hanno fatto richiesta, in campo previdenziale, fiscale e assicurativo;
- l'assegnazione di borse di studio, a laureati che hanno presentato tesi di laurea su argomenti riguardanti le imprese di pubblici servizi e diplomati di scuole superiori e medie che hanno ottenuto un'ottima votazione;
- l'organizzazione di giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti del lavoro nazionali.

L'ANMIC Acea (LA12) (HR5)

L'ANMIC è l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili, riconosciuta dallo Stato, presente in Acea da circa 35 anni.

Nelle società di Acea un dipendente, nominato dal Presidente provinciale dell'Associazione, svolge le funzioni di responsabile del gruppo e si occupa della tutela e del rispetto dei diritti degli associati, fornendo agli stessi attività di servizio.

Acea, in qualità di impresa in fase di societizzazione e rientrando nel percorso di mobilità, ha visto interrompersi l'obbligo di assumere personale in categoria protetta fino a conclusione del progetto sugli esodi (cioè fino al 2005); tuttavia, l'azienda ha continuato ad assumere personale in lista speciale in modo diverso nelle varie società, continuando, ove possibile, ad agevolare richieste di trasferimento e flessibilità d'orario (nei limiti dell'accordo sul nuovo orario entrato in vigore nel 2003). I 92 iscritti all'ANMIC confermano il costante aumento di adesioni degli ultimi anni (71 nel 2001, 88 nel 2002).

Pegaso (LA12)

Pegaso è il fondo negoziale del settore energetico e idrico, promosso da Federgasacqua e Federelettrica e dalle Organizzazioni sindacali FNLE-CGIL, FEMCA, FLAEL-CISL e UILSP-UIL, allo scopo di assicurare ai lavoratori iscritti prestazioni pensionistiche complementari al sistema pubblico obbligatorio.

Al 31 dicembre 2003 si contano circa 20.000 lavoratori iscritti a Pegaso e il patrimonio ammonta a circa 80 milioni di euro.

Il patrimonio è investito per il 70% in titoli obbligazionari e per il 30% in azioni. L'incremento di valore nell'anno è stato del 6,8%, con una delle migliori performance tra i Fondi contrattuali. Le risorse sono affidate in gestione a San Paolo IMI, AXA e Nextra (Gruppo Intesa).

Sono iscritti a Pegaso 2.070 dipendenti del Gruppo Acea, in aumento rispetto ai 2.052 dello scorso anno.

I dipendenti di Acea e la solidarietà (EC13)

- Sottoscrizione dell'iniziativa Unicef "10 euro per la vita", per destinare fondi a favore dei bambini iracheni.
- Allestimento del Presepe, per iniziativa di un gruppo di dipendenti (soci fondatori dell'associazione Armonia) e del cappellano di Acea, anche con lo scopo di raccogliere fondi da destinare ad una iniziativa di solidarietà in Sri-Lanka, dove già negli anni passati i dipendenti Acea avevano contribuito alla costruzione di strutture per i bambini.
- Partecipazione dell'AcI-Acea alla tradizionale manifestazione delle AcI romane per la festa dell'Immacolata Concezione (8 dicembre).

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Il portale Intranet e l'house organ *AceaNews* rappresentano i principali canali di comunicazione interna.

Il mensile *AceaNews* offre un costante aggiornamento sui principali eventi intervenuti nella vita aziendale, pubblicando interviste e articoli di approfondimento. Tra le rubriche si segnalano la *bacheca* e la *finestra*, alimentate dalla funzione Risorse Umane e Organizzazione, dedicate, rispettivamente, alla ricerca di personale interno e a presentare le principali novità in tema di formazione, organizzazione, sicurezza, relazioni industriali e scambi attivati con interlocutori di rilievo, quali le Università.

La sezione *corrispondenza* presenta lettere e segnalazioni di colleghi o di soggetti esterni che si pongono in relazione con l'azienda, per sollevare argomenti di riflessione su temi spesso a forte valenza sociale. Inoltre, a partire dal gennaio 2003, *AceaNews* dedica una sezione a *Fatti e protagonisti della storia di Acea*, proponendo ai dipendenti di ripercorrere insieme le tappe del lungo percorso compiuto dall'azienda dai primi anni del secolo scorso ad oggi, per comprenderne più a fondo la missione originaria e il processo di sviluppo.

Acea ha dato vita ad una nuova iniziativa editoriale, a supplemento di *AceaNews*, dal titolo *Professione Acea*. Si tratta di una collana di studi aziendali che intende pubblicare brevi documenti di lavoro interni che meritano di essere diffusi per il loro livello di qualità. Il primo quaderno ha riguardato il complesso intervento di riparazione del tronco destro dell'Acquedotto del Peschiera, realizzato senza arrecare alcun disagio ai clienti.

Accedendo al portale *Intranet* i dipendenti possono reperire con facilità ogni genere di informazione aziendale, dagli ordini di servizio ai numeri di telefono, dai *Bilanci* alle novità legislative, dalla rassegna stampa alle procedure per la sicurezza.

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i commenti relativi allo stakeholder azionista si riferiscono ai soci di Acea SpA; la comunità finanziaria è rappresentata dagli investitori istituzionali e dagli analisti che "coprono" il titolo Acea, seguendo e valutando le performance di tutte le aree di business del Gruppo.

POLITICHE VERSO GLI AZIONISTI

Nel 2003 Acea ha rivisitato le regole che governano il rapporto società/azionisti, per favorire la massima trasparenza ed elevare il livello di attrazione degli investitori, tutelando, al contempo, gli interessi dei soci minori⁵⁴.

L'articolato sistema di corporate governance di cui Acea si è dotata (vedi Identità aziendale), l'operatività dei Comitati previsti e il rispetto dei Codici e dei Regolamenti introdotti, rappresentano infatti un'importante forma di tutela per la società e per i suoi azionisti. Il regolamento assembleare prevede, tra l'altro, a beneficio di un efficace dibattito, il diritto degli azionisti non solo di intervenire in prima battuta, ma anche di replicare alle risposte dell'azienda.

I dipendenti azionisti

I dipendenti azionisti si sono riuniti in associazioni, di cui una, l'APA (Associazione piccoli azionisti), è anche riconosciuta ai sensi di legge. Nel 2003, l'APA si è avvalsa delle facilitazioni per la raccolta delle deleghe previste dall'articolo 13 dello Statuto sociale di Acea SpA: «*al fine di facilitare la raccolta di deleghe presso gli azionisti dipendenti della società e delle sue controllate, associati ad Associazioni di azionisti che rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia, secondo termini e modalità fissati dal Consiglio di Amministrazione direttamente o a mezzo di propri delegati, sono messi a disposizione appositi spazi per la comunicazione e lo svolgimento dell'attività di raccolta di deleghe*».

⁵⁴ Il percorso ha condotto l'Assemblea dei soci del 29 aprile 2004 all'approvazione di importanti modifiche statutarie tra le quali si citano: l'innalzamento all'8% della soglia per la partecipazione azionaria dei privati nel capitale sociale e l'introduzione di un meccanismo di voto per la nomina degli amministratori in base al quale viene garantita la rappresentanza ai piccoli azionisti fra i membri del Consiglio la cui elezione è riservata ai soci privati.

LA COMUNICAZIONE VERSO LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nel 2003 l'ufficio Investor Relations della capogruppo, dedicato ai rapporti con la comunità finanziaria, ha diffuso informazioni sui principali eventi che hanno caratterizzato la vita del Gruppo, attraverso incontri *one on one* e/o allargati, *conference call* e comunicati stampa. Tali iniziative di comunicazione hanno riguardato, in particolare, la presentazione dei risultati economici periodici, l'aggiudicazione di gare in ambito idrico, importanti acquisizioni e joint venture, cessioni di partecipazioni rilevanti e nuove nomine societarie.

Acea ha inoltre partecipato a numerose presentazioni rivolte a singoli investitori o a gruppi allargati. Analoghe iniziative sono state organizzate a favore degli analisti finanziari che coprono già il titolo o interessati ad attivarne la copertura.

Acea alimenta con continuità lo spazio del sito internet dedicato agli azionisti, in cui sono pubblicati, oltre ai *Bilanci* economici, le principali presentazioni, i materiali relativi alle sedute dell'Assemblea dei soci e l'elenco delle ricerche che gli analisti realizzano sul titolo Acea.

FINANZA ETICA

Con le definizioni "finanza sostenibile" o "finanza etica" sono identificate tutte quelle forme di gestione patrimoniale che giudicano i titoli, utilizzando, accanto ai tradizionali parametri di riferimento, anche criteri ambientali e sociali.

Acea, da alcuni anni, è oggetto di analisi da parte di primarie agenzie di rating italiane ed europee, che valutano le imprese quotate in base alla loro sostenibilità.

Acea, secondo il rating socio-ambientale:

- **AVANZI**: il positivo rating 2002 ha favorito l'ingresso di Acea nel good stock della rivista specializzata in etica e finanza, Vita; l'inclusione nel good stock è stata confermata anche nel 2003;
- **E. CAPITAL PARTNERS**: a seguito del positivo rating 2003, il titolo Acea è entrato nell'Ethical Index Europe Small Cap;
- **AXIA**: a seguito del positivo rating 2003, il titolo Acea è entrato nell'Axia Ethical;
- **EIRIS (UK)**: il profilo redatto dall'Agenzia premia il livello di trasparenza adottato da Acea nella comunicazione delle proprie performance in termini di sostenibilità;
- **SAM (CH)**: in una ricerca condotta nel 2003, la sostenibilità di Acea è posta a confronto, tra l'altro, con la media delle società del settore (a livello mondiale) e con la migliore performance registrata: Acea ha ottenuto un punteggio pari al 56%, allineato alla media di settore e inferiore di 15 punti percentuali rispetto al best score. Dal confronto tra le sezioni (economica, sociale e ambientale), emerge che i risultati migliori sono stati conseguiti a livello ambientale.





IL RAPPORTO CON I FINANZIATORI

Ad integrazione di quanto è stato presentato nella sezione economica, in relazione ai rapporti con i finanziatori, si evidenzia, in questa sede, il prestigioso riconoscimento ottenuto nel marzo 2003 da Acea, e da tutti coloro (partner, sponsor e banche) che hanno contribuito alla riuscita dell'operazione relativa al finanziamento dell'acquisizione di Interpower.

Project Finance Magazine, importante periodico internazionale sulla finanza di progetto, ha giudicato l'operazione il miglior *acquisition financing* europeo del 2003 nel settore dell'energia. (SO4)

L'apprezzamento per l'operazione ha riguardato essenzialmente la capacità dimostrata nel costruire una struttura in grado di soddisfare in maniera ottimale gli interessi di tutte le parti coinvolte.

Acea aderisce all'OSIF

E' stato presentato, nel dicembre 2003, l'Osservatorio sulla Sostenibilità della Finanza e dell'Impresa (OSIF), volto a promuovere la cultura della responsabilità sociale all'interno del mondo imprenditoriale italiano.

L'Osservatorio è promosso da Humanity Onlus (Università LUISS), Forum Permanente Terzo Settore, SAM (Sustainable Asset Management & Dow Jones Sustainability Index) e SRI - Socially Responsible Italia.

Acea ha aderito all'Osservatorio perché ha valutato positivamente il principale obiettivo che OSIF si pone: effettuare un'indagine approfondita sulla correlazione tra performance sociali e finanziarie delle imprese, attraverso il coinvolgimento attivo, oltre che delle stesse imprese, dei principali stakeholder (esponenti a livello nazionale).



All'interno della capogruppo, la gestione dei rapporti con le Istituzioni è affidata all'unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate, che riporta al Presidente. Obiettivo prioritario di tale attività è il monitoraggio delle evoluzioni dello scenario normativo e la partecipazione attiva ai dibattiti e alle consultazioni promossi dagli organismi competenti, nei settori di riferimento del Gruppo. (SO3)

LA COLLABORAZIONE CON ISTITUZIONI E IMPRESE LOCALI (SO1)

Acea interagisce con le Istituzioni locali dei diversi comuni nei quali gestisce i servizi di pubblica utilità. Tale interazione è prevalentemente legata ai servizi erogati (energia e acqua), essenziali per il contesto sociale (HR2), e passa, dunque, attraverso i contratti di servizio stipulati tra i Comuni e l'impresa, e, a livello nazionale, attraverso il rapporto con le Autorità preposte al controllo e alla regolazione dei settori di core business e con i Ministeri competenti, ma si esplica anche al di là dei loro confini, per coinvolgere altri aspetti nei quali Acea ha maturato esperienza professionale, e tra questi:

- progettazione di piani di miglioramento e individuazione di aree di intervento (settori di core business)
- interventi di tutela ambientale
- pianificazione di interventi di illuminazione artistico monumentale, o di conservazione e ripristino di fontane monumentali, ecc. (in collaborazione con le Soprintendenze e gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico)
- sostegno ad eventi culturali, sportivi, ricreativi e di valenza sociale (dalle "sponsorizzazioni tecniche" alle erogazioni liberali), che prevedono l'interazione con istituzioni locali e organismi, pubblici e privati
- partecipazione a ricerche scientifiche, funzionali anche al miglioramento dei processi industriali, svolte in collaborazione con le Università ed altri Istituti di ricerca, talvolta finanziate da Ministeri competenti (Miur, Mipaf, Ministero ambiente) (vedi sezione ambientale)
- collaborazione con organismi internazionali, che operano per supportare lo sviluppo dei paesi emergenti (come la Banca Mondiale)
- interventi in relazione a situazioni d'emergenza e di tutela della sicurezza, in collaborazione con la Prefettura e i Ministeri competenti.





Acea per la sicurezza

Negli ultimi anni si è maggiormente diffusa, anche in linea con il mutato quadro degli scenari internazionali, la cultura della prevenzione e della sicurezza, condivisa da Acea con Enti e Istituzioni preposte, con le quali è stato predisposto un adeguato coordinamento. In particolare, nel settore energia, Acea ha messo in atto interventi di prevenzione e protezione:

- incremento delle attività di sorveglianza degli impianti strategici (video-sorveglianza e controllo accessi)
- progressivo telecontrollo rete AT/MT e cabine primarie e secondarie
- predisposizione di sistemi di rialimentazione ausiliaria del telecontrollo, delle cabine primarie e secondarie
- potenziamento del parco gruppi elettrogeni
- attivazione di sistemi di telecomunicazione riservati e indifferenti alla mancanza di energia elettrica
- è in valutazione l'ipotesi di sviluppo reti supplementari che garantirebbero la riattivazione, in via autonoma, di energia nelle aree più critiche del territorio romano (Istituzioni chiave, Ospedali ecc.)
- in campo idrico, particolare attenzione è riservata alla sorveglianza a tutela delle sorgenti e degli impianti.

I rapporti tra Acea e il Comune di Roma sono resi più stretti e più complessi dai diversi ruoli che il primo gioca nei confronti dell'azienda: titolare del servizio, Ente concedente, regolatore dell'attività e azionista di riferimento. Inoltre, Acea si confronta con il Comune e con l'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici locali del Comune stesso, in merito al monitoraggio della qualità e al miglioramento dei servizi erogati (vedi sezione sociale, clienti).

Nell'esplicare la sua attività sul territorio, Acea coopera con altre imprese attive nel settore dei pubblici servizi e con esse si coordina per accelerare i tempi di intervento e minimizzare i disagi alla cittadinanza (sia in caso di lavori su strada, sia in caso di interventi per la soluzione di situazioni di emergenza).

Acea aderisce inoltre ad importanti centri di ricerca ed enti di normalizzazione, contribuendo in tal modo all'attività di ricerca nei settori di riferimento (per le principali adesioni di interesse ambientale, vedi sezione ambientale pag. 156). In campo sociale si evidenzia il rinnovo dell'adesione a Sodalitas.

Acea e il Comune per il territorio

- Nel 2003 è stato avviato il progetto *Decoro Urbano*, promosso dal Gabinetto del Sindaco di Roma, che prevede un'attività di monitoraggio della qualità dell'ambiente urbano e di rimozione delle situazioni di degrado. A tale progetto sono chiamate a collaborare anche le aziende che erogano pubblici servizi – Acea, Ama, Atac ecc. – con l'obiettivo di creare un canale preferenziale di intervento sul territorio.
- *Punti verdi qualità* e *Mese del Municipio* sono altri progetti comunali ai quali Acea partecipa, in collaborazione con altre imprese ed enti, per il recupero di aree urbane degradate.





I principali interlocutori istituzionali per i settori energia e idrico

- l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas
- il Ministero delle attività produttive
- il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN)
- il Gestore del Mercato Elettrico (GME)
- il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio
- il Comitato di vigilanza sull'uso delle risorse idriche
- la Regione Lazio
- le Autorità d'Ambito

Acea, le Federazioni e le Associazioni di categoria

Acea collabora strettamente con le Federazioni di riferimento (in ambito Confservizi) e le Associazioni di categoria riconosciute a livello nazionale – dei consumatori, imprenditoriali, Organizzazioni sindacali – per garantire che l'attività di erogazione dei servizi sia svolta nel rispetto delle esigenze e delle istanze dei gruppi di interesse rappresentati da tali interlocutori. In tale contesto di apertura e di dialogo, Acea ha contribuito ad una indagine realizzata dall'Istituto Studi Sindacali della UIL, e presentata nel 2003, sulla Dimensione sindacale della *Corporate Social Responsibility*, nella quale l'impresa è stata presa in esame insieme ad altri 4 casi aziendali.

la Sustainability Balanced Scorecard

La Scuola internazionale di management di Fontainebleau (Parigi), INSEAD, ha promosso nel 2001 un progetto per adattare in chiave di sostenibilità uno strumento di gestione strategica aziendale, la Balanced Scorecard (BSC), sviluppato da Kaplan e Norton (Harvard Business School) nei primi anni Novanta. Acea ha aderito al progetto "Sustainability Balanced Scorecard" insieme ad altri partner internazionali; ciò ha previsto, nell'arco di un biennio, la sperimentazione della BSC in un'area pilota (UdB Illuminazione pubblica); la partecipazione ad una ricerca internazionale e al processo di apprendimento di questo nuovo strumento di gestione.

A chiusura del progetto, si è tenuta nel novembre 2003, in Francia, la conferenza di presentazione dei risultati. Per Acea il risultato principale è stato quello di poter integrare il sistema di controllo di gestione, interno all'Unità pilota, con indicatori che tengono conto anche degli *elementi intangibili* che maggiormente influiscono sulle sue performance: le relazioni con il cliente, il potenziamento delle competenze del personale e altri ancora.

115

La RSI condivisa

Acea, nel 2003, ha partecipato ad alcuni Convegni organizzati da Confservizi, Università e Pubblica Amministrazione ed ha collaborato con Istituti di formazione, portando la propria esperienza in materia di *responsabilità sociale d'impresa (RSI)*:

- Conferenza nazionale sulla qualità nei servizi pubblici locali (Confservizi)
- Il Bilancio Sociale (Confservizi Lazio)
- Responsabilità Sociale d'impresa: strumenti e prospettive per imprese ed enti pubblici (Confservizi Liguria e Eurete)
- Il Bilancio Sociale (Università di Cassino)
- Il Bilancio Sociale (Mediacamere - c/o Forum PA)
- Master in Direzione e gestione del personale (Selefor)
- Responsabilité Sociale des Entreprises - presentazione del Compendium des Initiatives (Compendio delle buone pratiche) (CEEP – progetto finanziato dall'Unione Europea)
- Il Bilancio di Sostenibilità – L'esperienza Acea (Facoltà di Economia⁵⁵, Università degli Studi di Roma "La Sapienza").

⁵⁵ Dipartimento di studi geoeconomici, linguistici, statistici, storici per l'analisi regionale.



LO STAKEHOLDER IMPRESA

Le politiche riservate allo stakeholder “impresa” sono quelle che consentono di garantire all’impresa stessa uno sviluppo coerente con gli orientamenti espressi nella *Missione del Gruppo* e nel *Piano strategico*. Pertanto, ci si riferisce sostanzialmente alle politiche relative agli investimenti, quantificate e analizzate, in questa edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, in parte nella sezione economica, in parte nella sezione ambientale e descritte, con riferimento agli aspetti di qualità erogata dei servizi, nella sezione sociale (clienti). Considerata infatti la peculiare natura dei servizi di Acea, investire nel patrimonio impiantistico aziendale significa porre le basi per lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali e, al contempo, contribuire alla qualità della vita della comunità servita e allo sviluppo del territorio.



CORE		ADDITIONAL	
PRATICHE DEL LAVORO			
<i>Personale</i>			
LA1 Classificazione della forza lavoro, se possibile per Regione /Paese (tipologia di contratto, comprese collaborazioni e interinale)	Pag. 97, 106	LA12 Benefici addizionali (assist. sanitaria, handicap, istruzione, fondi pensione, ecc.)	Pag. 105, 108, 109
LA2 Creazione di lavoro e turnover per Regione/Paese	Pag. 98		
<i>Relazioni industriali</i>			
LA3 Sindacalizzazione, contrattazione collettiva	Pag. 96, 106	LA 13 Previsioni circa la formale partecipazione dei lavoratori nella gestione (inclusa corporate governance)	Non prevista
LA4 Politiche di negoziazione	Pag. 106-107		
<i>Salute e sicurezza</i>			
LA5 Pratiche di registrazione infortuni sul lavoro (eventuale relazione con Codice ILO)	Pag. 103	LA14 Evidenza di sostanziale aderenza alle Linee guida ILO per sistemi di gestione sicurezza sul lavoro	Dato non ancora disponibile
LA6 Descrizione comitati per la salute e sicurezza (compresi rappresentanti dei lavoratori) e proporzione della forza lavoro coperta dai comitati	Pag. 36	LA15 Accordi con i Sindacati o altre rappresentanze riguardo alla salute e sicurezza (percentuale di copertura)	Pag. 36
LA7 Indicatori infortuni (compresi lavoratori in sub-appalto)	Pag. 103-104 (solo dipendenti Acea)		
LA8 Descrizione di politiche o programmi per HIV/AIDS	Pag. 105		
<i>Formazione e addestramento</i>			
LA9 Ore medie/anno di formazione per lavoratore (distinzione per categoria)	Pag. 102	LA16 Programmi a supporto dell'impiegabilità e per gestire la conclusione della carriera	Pag. 101 i primi, pag. 106 i secondi
		LA17 Politiche e programmi per gestire le capacità o per la formazione continua	Pag. 101
<i>Diversità e pari opportunità</i>			
LA10 Politiche e programmi per le pari opportunità e sistemi di monitoraggio sui risultati	Pag. 98		
LA11 Composizione del top management e degli organismi di corporate governance (CdA), evidenziando il sesso e altri appropriati indicatori di diversità	Pag. 32, 98		

CORE		ADDITIONAL	
SOCIETÀ CIVILE			
<i>Comunità</i>			
SO1 Politiche per gestire gli impatti sulle comunità di riferimento, procedure e monitoraggio	Pag. 69, 92, 113	SO4 Riconoscimenti ottenuti per performance etico-sociali o ambientali	Pag. 93, 112
<i>Corruzione</i>			
SO2 Politiche e sistemi per indirizzare la condotta dell'organizzazione in materia di corruzione	Pag. 95, 202, 205		
<i>Contributi politici</i>			
SO3 Politiche e sistemi per gestire le lobbies e erogare contributi	Pag. 113 (Contributi non previsti)	SO5 Contributi a parti politiche (per campagne politiche)	Nessuno
<i>Concorrenza</i>			
		SO6 Decisioni del tribunale in materia di anti-trust	Nessuna
		SO7 Politiche e procedure per prevenire comportamenti lesivi della concorrenza	Pag. 96
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
<i>Sicurezza del consumatore</i>			
PR1 Politiche per tutelare la sicurezza dei consumatori nell'uso dei prodotti/servizi, loro estensione formale, procedure e monitoraggio	Pag. 89	PR4 Dichiarazioni di non conformità alle regole sulla sicurezza dei consumatori incluse penali e multe irrogate	Nessuna
		PR5 Numero di reclami sollevati da enti di regolazione e controllo sulla salute e sicurezza di prodotti/servizi	Non ancora disponibile
		PR6 Codice di conformità, label di prodotto o riconoscimenti ottenuti	Non applicabile
<i>Prodotti e servizi</i>			
PR2 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi all'informazione sul prodotto e al labelling	Non applicabile	PR7 Numero e tipo delle dichiarazioni di non conformità con i regolamenti circa l'informazione di prodotto e il labelling	Non applicabile
		PR8 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi alla soddisfazione dei consumatori, inclusi risultati delle indagini	Pag. 36, 69-75
<i>Pubblicità</i>			
		PR9 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per aderenza a standard e codici volontari relativi alla pubblicità	Pag. 76, 77
		PR10 Numero e tipo di violazioni per pubblicità e regole di marketing	Nessuna
<i>Tutela della privacy</i>			
PR3 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per la privacy del consumatore	Pag. 89, 90	PR11 Numero di reclami riguardanti violazioni della privacy del consumatore	Uno

N.B. "dato ancora non disponibile": si conta di poter disporre di tali dati entro l'arco temporale di un biennio, durante il quale saranno implementati e sviluppati i necessari meccanismi di raccolta e validificazione degli stessi.