

**DEPLIANT
BILANCIO**

Bilancio di Sostenibilità 2004

Dati di sintesi



Il *Bilancio di Sostenibilità 2004* di Acea, disponibile sul sito www.aceaspa.it, è redatto secondo le *Linee guida GRI*; viene pubblicato per la prima volta in quattro distinti fascicoli: *Identità Aziendale, Sezione Economica, Sezione Sociale, Sezione Ambientale*, per renderne più agevole la lettura. Il documento, inoltre, è corredato da un cd contenente il *Bilancio Ambientale* e alcuni allegati di approfondimento sulle società del Gruppo e sulle attività estere.

La prima parte, l'**Identità Aziendale**, oltre a descrivere le modalità di reporting, presenta la visione e la strategia di Acea, facendo riferimento alla missione e ai valori che informano l'operato del Gruppo e illustrando gli obiettivi prioritari che si prefigge, in coerenza con la scelta di perseguire uno sviluppo sostenibile. Vengono poi forniti i principali dati qualitativi e quantitativi utili a presentare sinteticamente il Gruppo, dal suo assetto alle attività svolte, e il contesto nel quale esso agisce, con attenzione all'evoluzione dei mercati di riferimento; vengono illustrati i principi di Corporate governance attuati nella gestione del Gruppo e i sistemi di gestione della sostenibilità, siano essi informali o formalizzati secondo standard internazionali; vengono infine definiti i principali interlocutori aziendali, gli stakeholder, e presentati i risultati delle indagini di ascolto.

I tre assi della sostenibilità – gli aspetti economici, sociali e ambientali delle interazioni tra l'impresa e i portatori di interesse – sono presentati e commentati nelle relative Sezioni.

La **Sezione Economica** prende avvio da una illustrazione degli indicatori economici del Gruppo ed è incentrata sul modello di formazione e ripartizione del Valore Aggiunto, che consente di misurare il valore economico generato dall'impresa attraverso la gestione aziendale (rapporti commerciali con clienti e fornitori) e di monitorare quanta parte di tale valore venga ridistribuita agli stakeholder. Vengono illustrati gli indicatori di natura economica che caratterizzano i rapporti tra l'impresa e il portatore di interesse di volta in volta considerato, definito nei suoi tratti salienti.

La **Sezione Sociale** ha una dimensione maggiormente descrittiva delle interazioni tra Acea e i suoi stakeholder, nei loro aspetti di valenza sociale; tali aspetti, presentati in relazione a ciascun insieme di stakeholder, spaziano dalla presentazione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti alla qualità dei servizi erogati, dalla customer care alle iniziative volte a consolidare il coinvolgimento di Acea nel territorio a beneficio delle comunità di riferimento; dalle politiche degli acquisti implementate nella gestione dei rapporti con i fornitori alle complesse interazioni con i dipendenti, dalla finanza etica alla collaborazione con le Istituzioni; vengono inoltre considerate le diverse forme di comunicazione che intercorrono tra l'impresa e i portatori di interesse.

La **Sezione Ambientale** presenta i principali indicatori relativi agli impatti ambientali generati dalle attività del Gruppo e le iniziative intraprese per il loro progressivo contenimento, in coerenza con il principio di tutela, sicurezza e rispetto dell'ambiente fatto proprio da Acea.

I parametri di performance ambientale, distinti per le due macroaree di operatività, le filiere dell'Energia e dell'Acqua, tengono conto dell'intero ciclo di vita dei prodotti (secondo l'approccio *Life Cycle Assessment*), sino al loro smaltimento; i diversi aspetti considerati vanno dalla descrizione degli impatti alla loro gestione, dalle attività di ricerca alla formazione e alla sicurezza.

Tale Sezione è integrata dal **Bilancio Ambientale**, diffuso in cd, un documento essenziale alla dimensione della sostenibilità, dedicato a illustrare in dettaglio tutti i dati di inventario ambientale, per l'area energia e per l'area idrica, aggregati per sistemi di prodotto e distinti in tre categorie: prodotto fornito, risorse utilizzate e scarti.

Identità Aziendale

Sezione Economica

Sezione Sociale

Sezione Ambientale

Allegati in cd

Bilancio Ambientale

Schede Società:

Italia - Estero

L'Identità Aziendale in sintesi

Le parole chiave della sostenibilità di Acea

- › miglioramento della qualità dei servizi
- › redditività ed equa distribuzione del valore generato
- › coinvolgimento nel territorio
- › crescita competitiva
- › trasparenza verso gli stakeholder interni ed esterni
- › valorizzazione delle risorse umane
- › tutela ambientale



L'assetto del Gruppo

HOLDING ACEA

ENERGIA

100% ARSE - ACEA RETI E SERVIZI ENERGETICI

50% ACEA DISTRIBUZIONE

50% ACEA LUCE

50% ACEA DISTRIBUZIONE

100% ACEA TRASMISSIONE

60% ACEAELECTRABEL (AE)

50% AE PRODUZIONE

84% AE TRADING

100% AE ENERGIA

100% AE ELETTRICITÀ

50% ACEA LUCE

30% EBLACEA

50% TIRRENO POWER

ACQUA (ITALIA)

96% ACEA ATO 2

65% ATO 5 FROSINONE

67% ACQUA ITALIA

67% ACQUEDOTTO DE FERRARI GALLIERA

53% ACQUEDOTTO NICOLAY

80% OMBRONE

69% ACQUE BLU ARNO BASSO

45% ACQUE

95% LABORATORI

Il nuovo Piano Strategico

- Linee strategiche e obiettivi al 2008, in termini di redditività del capitale investito, per le 3 macroaree: ciclo idrico, reti dell'energia elettrica e mercato dell'energia
- Piano degli investimenti per ciascuna area e obiettivi di recupero di efficienza (riduzione costi esterni e costo del lavoro)
- Rafforzamento della struttura finanziaria grazie alla generazione di un flusso di cassa in grado di garantire la copertura del piano investimenti

Acea in numeri - 2004

ENERGIA

- 10.806 GWh di energia elettrica immessa in rete
- 2.100 GWh di energia elettrica venduta al mercato libero (+40% rispetto al 2003)
- 7.731 GWh di energia elettrica venduta ai clienti vincolati (-3% rispetto al 2003)
- 55 GWht di energia termica venduta
- 150.000 punti luce di illuminazione pubblica a Roma e 57.000 a Napoli
- Circa 4.000.000 di abitanti (distribuzione e IP)

ACQUA (1° operatore nazionale)

- 602 Mm³ di acqua potabile venduta in Italia
- 459 Mm³ di acque reflue trattate a Roma
- 477,5 Mm³ di acqua immessa in rete a Roma
- Circa 5.500.000 abitanti in Italia
- Circa 6.800.000 abitanti all'estero

Evoluzione della Corporate governance nell'ultimo biennio

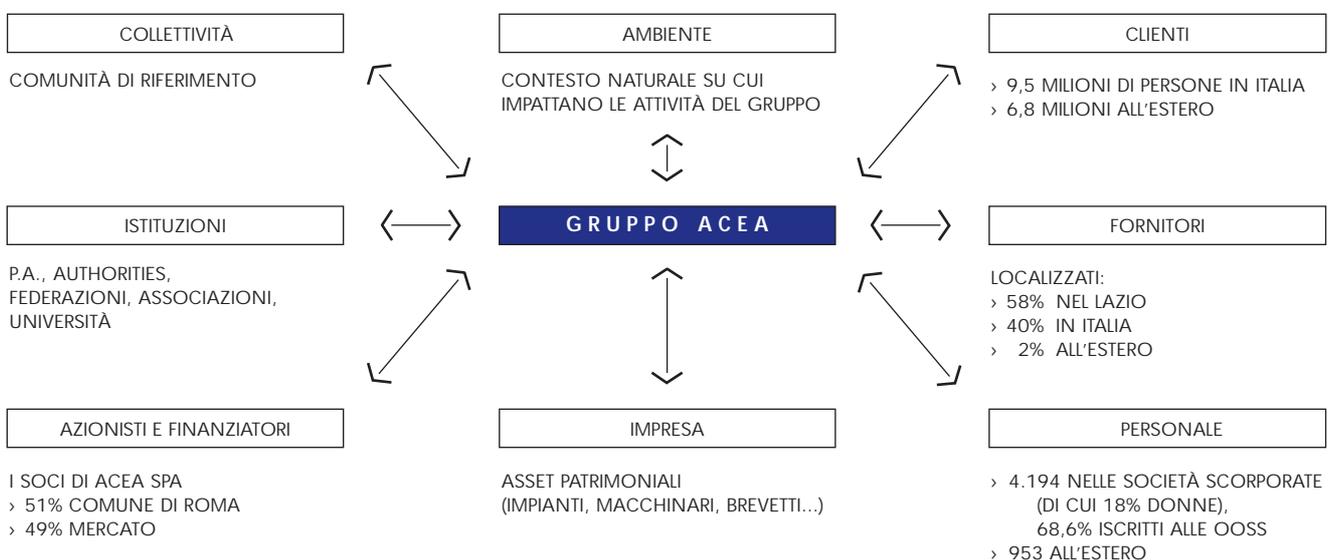
2003

- Affidamento al Presidente della funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo
- Approvazione del *Codice Etico degli Appalti*
- Insediamento del Comitato Etico, previsto dalla *Carta dei Valori*

2004

- Adozione del *Modello di organizzazione e gestione* ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001; istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2
- Introduzione del *Codice Etico*
- Avvio del progetto risk control

ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



La Sezione Economica in sintesi

INDICATORI ECONOMICI GENERALI DEL GRUPPO ACEA		
	CONSOLIDATO 2003 in migliaia di euro	CONSOLIDATO 2004 in migliaia di euro
VALORE DELLA PRODUZIONE (al netto delle immobilizzazioni interne)	1.481.079	1.710.459
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	314.415	397.952
RISULTATO OPERATIVO (EBIT)	136.158	209.034
UTILE ORDINARIO	95.215	163.657
RISULTATO DI ESERCIZIO DEL GRUPPO	49.018	102.600
PATRIMONIO NETTO	1.317.661	1.401.593
CAPITALE INVESTITO	2.215.185	2.372.369

Clienti

I rapporti commerciali con i clienti hanno generato **ricavi per circa 1.664 milioni di euro**.

Aumenta, rispetto al 2003, il contributo dell'area idrica, grazie all'estensione geografica delle attività.

I clienti dei servizi elettrico (oltre 1.545.000 utenze della distribuzione, +1% rispetto al 2003)

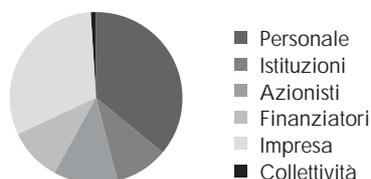
e idrico (circa 300.000 utenze di Acea Ato 2, + 10% rispetto al 2003) sono prevalentemente a uso domestico (al 79%); la tariffa elettrica, loro applicata, è fissata dall'AEEG; la tariffa idrica media a Roma (0,75 euro/m³) si colloca a livelli bassi sia nel contesto italiano sia in quello internazionale.

Fornitori

TOTALE ONERI ESTERNI (in milioni di euro)	circa 1.100
PERCENTUALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE	63%

NUMERO DI FORNITORI E LOCALIZZAZIONE		
	2003	2004
TOTALE FORNITORI (n.)	circa 1.600	circa 1.650
ROMA E LAZIO	51%	58%
RESTO D'ITALIA	46%	40%
ESTERO	3%	2%

Ripartizione del Valore Aggiunto 2004



Personale

Il personale si conferma lo stakeholder al quale viene destinata la maggiore percentuale di Valore Aggiunto (36,4%), sebbene questo valore tenda

a contrarsi per le politiche di recupero di efficienza.

Numero di dipendenti al 31/12/2004

TOTALE DIPENDENTI GRUPPO (consolidato)	4.898 (+ 12% rispetto al 2003)
TOTALE DIPENDENTI SOCIETÀ SCORPORATE	4.194 (- 1% rispetto al 2003)
INCIDENZA DELLA COMPONENTE FEMMINILE	18,3% DEL TOTALE (18,6% nel 2003)
TASSO DI TURNOVER ANNUALE	8,53% (9,97% nel 2003)

Il numero di dipendenti del Gruppo cresce in conseguenza dell'espansione geografica; a perimetro costante è invece diminuito anche

per il programma di mobilità obbligatoria, avviato nel 2004, che ha riguardato 92 dipendenti.

Azionisti e finanziatori

Agli azionisti è riconosciuta una quota di Valore Aggiunto del 12%, in crescita costante (8% nel 2003);

la quota destinata ai finanziatori è invece pari al 10%, stabile rispetto al 2003.

Indicatori di redditività del Gruppo Acea

	2003	2004
ROE	4,5%	7,7%
PRETAX ROIC	6,4%	9,1%

Il **titolo Acea** ha registrato il 30 dicembre 2004 un prezzo di riferimento pari a 7,998 euro (capitalizzazione: 1.703 milioni di euro), in crescita, rispetto al 30 dicembre 2003,

del 55,91%. I volumi medi giornalieri del 2004 sono stati pari a 442.354, in linea con quelli registrati nel 2003, pari a 447.968.

Rating 2004

VALUTAZIONE DELL'AGENZIA FITCH	LIVELLO A+ (a lungo termine)	F1 (a breve termine)
VALUTAZIONE DELL'AGENZIA STANDARD & POOR'S	LIVELLO A+ (a lungo termine)	A-1 (a breve termine)

Istituzioni e impresa

Alle Istituzioni è riconosciuta una quota del Valore Aggiunto, sotto forma di imposte, tasse e contributi associativi, pari al 10,5%, stabile rispetto al 2003 (11,2%); all'impresa è destinato

il 30,7% del Valore Aggiunto, percentuale in lieve diminuzione rispetto al 2003 sebbene sia la quota più elevata dopo quella distribuita al personale.

Gli investimenti: totale e ripartizione per settore

	2003	2004
TOTALE INVESTIMENTI (in milioni di euro)	133	176
RETI DELL'ENERGIA	97	76
MERCATO DELL'ENERGIA	7	6
GESTIONI IDRICHE	45	66
STRUTTURA E ALTRE ATTIVITÀ	5	7

Collettività

Alla collettività sono riconosciuti oltre 2 milioni di euro tra donazioni e sponsorizzazioni tecniche

(servizi); la quota di Valore Aggiunto si mantiene stabile allo 0,3%.



Clienti e collettività

Le **indagini sulla qualità percepita dai cittadini/clienti**, relativamente ai servizi erogati a Roma, evidenziano una sostanziale stabilità dei

giudizi, con un livello globale di soddisfazione piuttosto elevato.

La **qualità erogata del servizio elettrico è migliorata nel 2004**, sia per gli aspetti di natura commerciale sia per gli aspetti tecnici (continuità); migliorano anche i tempi di riaccensione delle lampade spente sul territorio; in campo idrico sono in fase di aggiornamento i sistemi informativi per una puntuale rilevazione dei parametri previsti dalla Carta dei Servizi.

CUSTOMER SATISFACTION – VOTI (SCALA 1-10)	2003	2004
SERVIZIO ELETTRICO	7,88	7,90
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	6,74	6,55
SERVIZIO IDRICO	7,75	7,80

PIANO DI INVESTIMENTI: PIÙ ENERGIA PER ROMA 2004-2015

- 750 milioni di euro autofinanziati
- Miglioramento dei parametri di continuità (ridimensionamento delle interruzioni non programmate, in zone "alta concentrazione")
- Rinnovo rete MT (al ritmo di 300 km di linee l'anno)
- Installazione dei nuovi contatori digitali
- Miglioramento del pronto intervento (razionalizzazione utilizzo parco macchine e dotazione motoveicoli)
- Minor impatto ambientale (maggiore percentuale di cavi sotterranei, nuovi tracciati, cabine AT/MT di tipo compatto ecc.)

ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA: GLI INTERVENTI DI RIPARAZIONE SVOLTI NEL 2004

- Guasti riparati sia su rete sotterranea sia su circuiti fuori rete, per un totale di 96.678 lampade
- Sostituite 47.212 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale
- Sostituiti 851 sostegni corrosi
- Reinstallati 642 nuovi punti luce, abbattuti per cause accidentali
- Riparate mediamente 280 strade al mese (circa 21 lampade riaccese per strada)

ILLUMINAZIONE PUBBLICA A NAPOLI: I PRINCIPALI INTERVENTI SVOLTI NEL 2004

- Trasformate complessivamente 2.000 lampade (da incandescenza a sodio ad alta pressione; da vapori di mercurio a sodio ad alta pressione e da sodio a ioduri, a seconda delle esigenze delle diverse aree urbane)
- Sostituite oltre 13.000 lampade
- Svolti circa 600 interventi di verifica sostegni e oltre 300 operazioni di pronto intervento
- Sostituiti oltre 6 km di cavi di rete

A un anno dall'avvio della gestione unificata dei numeri verdi commerciali e del potenziamento delle attività di **call center** (progetto FEU) si sono raggiunti i primi positivi risultati: +100 operatori; estensione orario del servizio; da 90 a 330 linee telefoniche; capacità di evadere le chiamate al primo livello, dal 30% al 70%; percentuale

superiore all'80% di risposte su chiamate pervenute, nonostante il raddoppio di queste ultime. Il **sito web** di Acea (www.aceaspa.it), completamente rinnovato nel 2004, ha uno spazio dedicato all'area commerciale in cui è possibile effettuare operazioni di sportello direttamente on line.

Acea per l'Africa

Acea ha contribuito alla realizzazione di alcune iniziative finalizzate alla raccolta di fondi per l'Africa, quale, per esempio, il concerto sinfonico per le popolazioni del Tigray (Corno d'Africa) e inoltre:

- ha sostenuto l'Utawaleza Farm Project, per avviare una fattoria nella regione Namiasi, in Malawi (Utawaleza Onlus)
- ha finanziato parte della ricostruzione del villaggio bruciato e dei relativi servizi sanitari essenziali della tribù Ghiriama, a Majungu, in Kenya (Luce universale Onlus)
- aderisce a "Operazione Sudan", un progetto dell'Amref, finalizzato a formare personale medico e sviluppare strutture di assistenza
- sostiene l'intervento della Comunità di Sant'Egidio in Darfur, nel Sudan, per incoraggiare e individuare una politica risolutiva dei conflitti in corso.

È inoltre proseguita l'iniziativa intrapresa lo scorso anno con Amref per realizzare l'acquedotto Olmatasia nelle regioni di Makueni, Kitui e Kajiado in Kenya.

Fornitori

Acea ha completato nel 2004 l'accentramento nella Capogruppo delle attività finalizzate a individuare gli operatori economici ai quali affidare la fornitura di materiali, l'espletamento di servizi o l'esecuzione di lavori e ha messo in

atto un progetto di efficientamento della gestione di tali attività (**progetto Delta 20**); ciò ha consentito di migliorare i flussi finanziari connessi all'approvvigionamento, di razionalizzare la spesa e ottimizzare le politiche degli acquisti.

Personale

Corsi di formazione

NUMERO CORSI DI FORMAZIONE REALIZZATI	191	(+ 45% rispetto al 2003)
DI CUI CORSI RELATIVI ALLA SICUREZZA	29	
TOTALE EDIZIONI	579	
TOTALE PARTECIPANTI	5.727	

Infortuni

TOTALE INFORTUNI (n.)	175	(- 6% rispetto al 2003)
INDICE DI FREQUENZA (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,26	(- 5% rispetto al 2003)
INDICE DI GRAVITÀ (gg. assenza x 1.000/ore lav.) al netto delle assenze per infortuni anno precedente	0,77	(- 2% rispetto al 2003)

Azionisti e finanziatori

Rating di sostenibilità

Il titolo Acea è compreso nell'universo gestibile di SAM (Sustainable Asset Management), di Eiris, di E. Capital Partners e di Axia e, a fine 2004, risulta incluso nell'Ethical Index Europe Small Cap

(gestito da E. Capital Partners) e nell'Axia Ethical. Nell'indagine sulla sostenibilità delle aziende italiane, che SAM conduce con regolarità dal 2003, Acea ha ottenuto una buona valutazione, conseguendo un giudizio tra "medio" ed "eccellente".

Istituzioni e impresa

Alcune tipologie di progetti di collaborazione e organismi di riferimento

- Interventi di miglioramento nei settori di core business; di illuminazione artistico-monumentale; di conservazione e ripristino di fontane monumentali; di interventi di riqualificazione urbana e ambientale
- Comuni, Ministeri, Soprintendenze ed enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico
- Sostegno a eventi culturali, sportivi, ricreativi e di valenza sociale
- Istituzioni locali e organismi pubblici e privati
- Formazione, ricerche scientifiche e altri progetti
- Università, Istituti di ricerca, progetti a volte finanziati da Ministeri competenti (Miur, Mipaf, Ministero Ambiente) o da organismi internazionali (Banca Mondiale)
- Interventi in relazione a situazioni d'emergenza e di tutela della sicurezza
- Prefettura e Ministeri competenti

La collaborazione tra Acea e Pubblica Amministrazione si è incentrata nel supporto all'attuazione del **nuovo Piano Regolatore**, approvato nel giugno 2004. Il Piano ha in programma ingenti interventi da attuarsi nel

prossimo decennio sull'urbanistica comunale. Acea sarà coinvolta prevalentemente nelle opere previste in campo idrico (interventi su reti e sistema fognario), nell'illuminazione pubblica e nel potenziamento della rete elettrica.



Contenimento dei consumi di risorse naturali

- Circa 1.922 GWh di energia complessivamente consumata dal Gruppo nella gestione della totalità dei processi produttivi (- 13,5% rispetto al 2003)
- Circa 2 Mm³ di acqua potabile utilizzata per scopi sanitari e produttivi e circa 46 Mm³ di acqua, derivata dal canale di uscita del depuratore di Roma Sud, utilizzata per raffreddare l'adiacente Centrale termoelettrica a ciclo combinato di Tor di Valle (+ 4% rispetto al 2003)
- Perdite reali di acqua nella rete di distribuzione Ato 2: 116,3 Mm³ (- 0,4% rispetto al 2003)
- Circa 1.062 kWh/anno per punto luce consumati dal sistema di illuminazione pubblica a Roma (- 1,9% rispetto al 2003)

Riduzione delle emissioni in atmosfera

- Circa 344.500 t di CO₂ (anidride carbonica) emesse in atmosfera per: generazione termoelettrica (338.400 t), mobilità interna (4.200 t), condizionamento ambienti di lavoro (1.900 t) (- 27% rispetto al 2003)^(*)
emissioni specifiche: 483 g CO₂/kWh (- 25% rispetto al 2003)
- Circa 127 t di CO (ossido di carbonio) emesse in atmosfera per: generazione termoelettrica (33 t), mobilità interna (94 t) (- 25% rispetto al 2003)
emissioni specifiche: 0,05 g CO/kWh (in linea con il 2003)
- Circa 557 t di NO_x (ossidi di azoto) emesse in atmosfera per: generazione termoelettrica (551 t), mobilità interna (6 t) (- 7% rispetto al 2003)
emissioni specifiche: 0,79 g NO_x/kWh (- 2,5% rispetto al 2003)
- Circa 0,5 t di SO_x (ossidi di zolfo) emesse in atmosfera per: generazione termoelettrica (- 64% rispetto al 2003)
emissioni specifiche: 0,0008 g SO₂/kWh (- 58% rispetto al 2003)

^(*) L'Unione Europea, con Decisione della Commissione 2004/156/CE del 29.01.04, ha introdotto una nuova modalità di calcolo della CO₂ che rende il dato 2004 non confrontabile con quelli degli anni precedenti. Adottando il vecchio criterio di calcolo, le emissioni di CO₂ nel 2004 sarebbero state in linea con quelle del 2003.

Riduzione delle quantità di rifiuti smaltiti

- Circa 1.700 t totali di rifiuti prodotti di cui il 38% (650 t) classificati pericolosi ai sensi del D.Lgs. n. 22/97 e il 62% (1.050 t) classificati non pericolosi (- 19% rispetto al 2003)

Spesa per l'ambiente

- Le spese sostenute per interventi di miglioramento ambientale sono risultate pari a 14,9 milioni di euro, l'8,5% del totale speso per investimenti (- 36% rispetto al 2003)

Efficienza nella generazione termoelettrica

- Rendimento medio lordo produzione termoelettrica: 44,7% (+ 1,4% rispetto al 2003)

La depurazione delle acque reflue

- Totale acque reflue trattate: 459,1 Mm³ (+ 1,0% rispetto al 2003)



a cura di
Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
Tel 06 57996440
seg.rapistituzionali@aceaspa.it

cura editoriale
Relazioni Esterne e Comunicazione

progetto grafico
EDB&RDB

stampa
Arti Grafiche Tilligraf
su carta Cyclus offset
ecologica riciclata al 100%

finito di stampare
settembre 2005



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

