



Bilancio di Sostenibilità 2006 - Schede società Italia-estero



Bilancio di Sostenibilità 2006



Identità Aziendale

- › Strategia e analisi
- › Profilo del Gruppo
- › Corporate governance e sistemi di gestione
- › Stakeholder



Sezione Economica

- › La responsabilità economica
- › La formazione del Valore Aggiunto
- › La ripartizione del Valore Aggiunto
- › Indicatori GRI di performance economica



Sezione Sociale

- › Clienti e collettività
- › Fornitori
- › Personale
- › Azionisti
- › Istituzioni e impresa
- › Indicatori GRI di performance sociale



Sezione Ambientale

- › La nostra idea di sostenibilità: crescere con giudizio
- › Area energia
- › Area idrica
- › Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti
- › La qualità dell'aria urbana
- › La ricerca
- › Gli investimenti ambientali
- › Indicatori GRI di performance ambientale

- › *Allegato in cd:*
Bilancio Ambientale



Schede società Italia-estero

- › Schede tecniche delle principali società del Gruppo



Schede società Italia-estero

- 3 **Schede società Italia**
- 4 › Acea Distribuzione SpA
- 5 › AceaElectrabel Produzione SpA
- 9 › Acea Distribuzione SpA (Illuminazione pubblica)
- 10 › Luce Napoli Scarl
- 13 › Acea Ato 2 SpA
- 15 › LaboratoRI SpA
- 16 › Acea Ato 5 SpA
- 19 › Gori SpA
- 23 › Acque SpA
- 29 › Acquedotto del Fiora SpA
- 34 › Publicacqua SpA
- 39 › Umbra Acque SpA

- 42 **Schede società estero**
- 43 › Consorcio Agua Azul SA
- 43 › Aguas de San Pedro SA
- 43 › Acea Dominicana SA
- 43 › Aguazul Bogotá SA ESP

(3.10) Quest'anno si è deciso di pubblicare in un fascicolo autonomo le schede tecnico-informative sulle principali società del Gruppo Acea¹ e le schede relative alle società operative all'estero. Per la prima volta, inoltre, vengono pubblicate schede di approfondimento su alcune tra le società idriche partecipate da Acea, anche con recenti acquisizioni di capitale azionario.

Tale decisione è motivata dall'intenzione di dare maggiore visibilità alla dimensione di Gruppo, anche nel caso in cui i dati e le informazioni non vengano gestiti a livello centralizzato nella Holding.

Le schede mantengono una forma sintetica, forniscono una breve descrizione delle attività e degli asset aziendali e, ove possibile, presentano informazioni qualitative e quantitative di tipo economico, sociale e ambientale. I dati esposti si riferiscono all'esercizio 2006.

Per quanto concerne le società scorporate: **Acea Distribuzione** (inclusa l'UdB Illuminazione pubblica), **AceaElectrabel Produzione** e **Acea Ato 2**, i dati relativi al *Bilancio Ambientale* sono presentati nel cd allegato alla *Sezione Ambientale* e le informazioni di tipo economico e sociale nelle rispettive Sezioni del report.

¹ Sino alla scorsa edizione del Bilancio di Sostenibilità le schede tecniche sulle principali società del Gruppo erano parte integrante della Sezione Ambientale, mentre le schede relative alle società operative all'estero erano pubblicate su cd rom.



Schede società Italia





Acea Distribuzione SpA

personale impiegato (n.)	1.620
volume d'affari (milioni di euro)	398,5
risultato d'esercizio (milioni di euro)	75,6

Acea Distribuzione è stata costituita nel 1999 per rispondere al dettato del Decreto Bersani (D. Lgs. n. 79/99) che imponeva la separazione contabile e amministrativa per le imprese dedicate alla distribuzione di energia elettrica. Nel 2004 Acea Distribuzione ha avviato un piano decennale di investimenti per l'ammodernamento della rete elettrica cittadina, proseguito, secondo il programma, nel corso del 2005 e del 2006.

CONSISTENZA IMPIANTI

tipologia	unità di misura	consistenza al 31.12.2006
ricevitrici	n.	3
cabine primarie AT/AT	n.	65
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	177
potenza trasformazione	MVA	7.325
rete AT – linee aeree	km	427
rete AT – cavi	km	234
rete MT – linee aeree	km	715
rete MT – cavi	km	8.994
rete BT – linee aeree	km	1.725
rete BT – cavi	km	16.368
cabine secondarie in esercizio	n.	12.441
trasformatori MT/BT	n.	12.086
potenza di trasformazione	MVA	4.348

personale impiegato (n.)	150
volume d'affari (milioni di euro)	260,8
risultato d'esercizio (milioni di euro)	20,5

AceaElectrabel Produzione SpA è stata costituita in seguito all'accordo siglato nel 2002 tra Acea SpA e la società belga Electrabel (Gruppo Suez), per l'attività di produzione di energia elettrica e calore.

La potenza installata complessiva degli impianti di produzione è pari a 742 MW (dati di targa – compresa Voghera Energia SpA):

- 603 MW termoelettrici in grado di produrre circa 2.400 GWh/anno di energia elettrica (localizzazione impianti: comune di Roma e comune di Pavia);
- 139 MW idroelettrici in grado di produrre circa 500 GWh/anno di energia elettrica (localizzazione impianti: province di Roma, Terni, Rieti e Chieti).

Entro il 2007 entrerà in esercizio il nuovo impianto di produzione di energia elettrica e calore da 400 MW – Centrale Roselectra (Livorno), tipologia ciclo combinato-cogenerativo – ed è previsto il completamento della costruzione del nuovo impianto di produzione di energia elettrica e calore da 400 MW – Centrale Leini (Torino), tipologia ciclo combinato-cogenerativo – la cui entrata in esercizio è prevista entro il 2008.

Proseguono inoltre le attività per lo sviluppo dei progetti eolici nel meridione d'Italia e per la realizzazione di una Centrale termoelettrica da 400 MW con tecnologia turbogas a ciclo combinato gas-vapore alimentata a gas naturale nel comune di Pontinia.

Le Centrali termoelettriche di Tor di Valle e Montemartini e la Centrale idroelettrica di Salisano hanno conseguito la **Certificazione ambientale ISO 14001**, mentre per la Centrale idroelettrica G. Marconi sono proseguite le attività relative all'implementazione di un sistema di gestione ambientale conforme alla ISO 14001.

AceaElectrabel Produzione SpA ha prodotto nel 2006 complessivamente circa 2.845 GWh di energia elettrica, di cui circa 2.406 GWh da fonte fossile e circa 439 GWh da fonte rinnovabile (idraulica), immettendo in rete circa 2.780 GWh di energia elettrica netta.

Ha inoltre garantito la produzione di 68 GWh di calore, distribuito a circa 25.000 abitanti dei due quartieri romani Torrino e Mostacciano.

Produzione idroelettrica

CENTRALE A. VOLTA DI CASTEL MADAMA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	9,4 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	148.000 m ³
salto utile (da concessione)	40,29 m
portata massima derivabile	25 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2006	27,54 GWh

Produzione idroelettrica (segue)

CENTRALE G. FERRARIS DI MANDELA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	8,5 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6.400 m ³
salto utile (da concessione)	27,15 m
portata massima derivabile (da concessione)	30 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2006	13,43 GWh

CENTRALE DI SALISANO (RIETI)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	42,2 MW (18 MW di riserva)
salto utile	85,94 m Capore 242,50 m Peschiera
portata massima derivabile (da concessione)	5,5 m ³ /s Capore 10 m ³ /s Peschiera
energia lorda prodotta nel 2006	174,32 GWh

CENTRALE G. MARCONI DI ORTE (TERNI)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale (dati di targa)	20 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6 milioni di m ³
salto utile (da concessione)	11,45 m
portata massima derivabile (da concessione)	180 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2006	62,02 GWh

CENTRALE SANT'ANGELO (CHIETI)

tipo impianto	a serbatoio
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale (dati di targa)	58,4 MW
capacità del bacino o dei serbatoi asserviti	83,30 milioni di m ³ Bomba 21 milioni di m ³ Casoli
salto utile (da concessione)	141,20 m
portata massima derivabile (da concessione)	40 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2006	158,28 GWh

Produzione idroelettrica Centrali minori

CECCHINA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile (da concessione)	1,1 m ³ /s
salto utile (da concessione)	30 m
energia lorda prodotta nel 2006	1,54 GWh

MADONNA DEL ROSARIO (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile	0,825 m ³ /s
salto utile (da concessione)	43 m
energia lorda prodotta nel 2006	2,05 GWh

Produzione termoelettrica

CENTRALE DI TOR DI VALLE - Ciclo combinato (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	41,04 MW turbogas n. 1 41,04 MW turbogas n. 2 43,6 MW gruppo a vapore
superficie impianto	35.000 m ²
altezza camini	30 m
quantità combustibile consumato nel 2006	99,14 MNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2006	478,79 GWh
rendimento complessivo ciclo combinato	45,9 %

CENTRALE MONTEMARTINI (ROMA)

tipo combustibile	gasolio basso tenore di zolfo
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	26,1 MW turbogas n. 1 26,1 MW turbogas n. 2 26,1 MW turbogas n. 3
altezza camini	1 x 13,35 m + 2 x 20 m
quantità combustibile consumato nel 2006	6.937 t
energia elettrica lorda prodotta nel 2006	21,67 GWh
rendimento complessivo lordo	26,3%

Produzione termoelettrica (segue)

CENTRALE DI TOR DI VALLE - Cogenerazione (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale o gasolio basso tenore di zolfo (per emergenza)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di semipunta e teleriscaldamento
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	19,32 MW _e
altezza camini	20 m
quantità combustibile consumato nel 2006	17,88 MNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2006	39,92 GWh
rendimento complessivo lordo	25,3% solo elettrico 72,16% con recupero termico (caldaia a recupero)

CENTRALE DI VOGHERA (PAVIA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	376 MW _e
altezza camini	80 m
quantità combustibile consumato nel 2006	323,24 MNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2006	1.865,93 GWh
rendimento complessivo lordo	54,78%



Acea Distribuzione SpA

ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ROMA

Acea Distribuzione SpA², tramite l'Unità di business Illuminazione pubblica, gestisce il servizio di illuminazione pubblica nell'intero territorio del comune di Roma, con oltre 157.000 punti luce e 175.000 lampade; una potenza di 33,38 MW installata fornisce un flusso luminoso pari a circa 2.300 Mlumen. Il servizio è prestato anche in consorzi stradali o residenziali che possiedono vie private di pubblico transito.

Acea ha acquisito una primaria esperienza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale (circa 10.500 punti luce dedicati).

DATI DI ILLUMINAMENTO

		2005	2006
potenza complessiva parco lampade	MW	32,8	33,3
flusso luminoso	Mlumen	2.271	2.319
rendimento medio lampade	lumen/W	69,1	70,0

DATI IMPIANTISTICI

		2005	2006
cabine alimentazione circuiti di I.P.	n.	2.947	3.128
rete	km	7.050	7.126
sostegni	n.	153.672	157.390
lampade totali	n.	175.659	176.334

² Nel primo semestre 2005 il ramo d'azienda relativo all'illuminazione pubblica è transitato da Acea SpA ad Acea Distribuzione SpA.

Il servizio di illuminazione pubblica della città di Napoli è stato gestito dal 2004 da Luce Napoli Scarl (il consorzio costituito da Acea e da Graded SpA) sino a settembre 2006, in regime di proroga, e dal 1° ottobre 2006, grazie alla nuova aggiudicazione della gara per la gestione del servizio, dall'Associazione Temporanea d'Imprese (ATI) Acea SpA, Graded SpA e Alfano SpA (presenti in Luce Napoli Scarl rispettivamente al 70%, al 20% e al 10%).

DATI DI ILLUMINAMENTO

		2005	2006
potenza complessiva parco lampade	MW	12,22	12,07
flusso luminoso	Mlumen	897,00	908,94
efficienza luminosa	Mlumen/GWh	17,9	18,37
rendimento medio lampade	lumen/W	73,4	75,32

DATI IMPIANTISTICI

		2005	2006
cabine alimentazione circuiti di IP	n.	53	53
	(di serie, con circa 300 trasformatori 5.000V/20A)		(di serie, con circa 300 trasformatori 5.000V/20A)
	n.	11	12
	(di derivazione)		(di derivazione)
rete	km	3.388	3.410
sostegni	n.	48.153	48.153
lampade totali	n.	58.943	59.622
mercurio	n.	8.203	7.338
sodio	n.	42.091	43.328
ioduri	n.	4.618	4.984
altre	n.	4.031	3.972

Box - I punti principali del nuovo Contratto di servizio

- sicurezza e adeguamento normativo;
- risparmio energetico e innovazione tecnologica;
- potenziamento dell'illuminazione pubblica;
- progettazione.

Questi i quattro punti salienti del nuovo contratto per la gestione del ser-

vizio di illuminazione pubblica e artistico monumentale a Napoli, ai quali Acea intende rispondere tramite interventi di miglioramento su reti e cabine; la trasformazione delle lampade tradizionali con quelle a maggiore efficienza; la sostituzione di armature e sostegni obsoleti; l'impiego di tecnologie avanzate.

Sono proseguiti nel 2006 i lavori di riqualificazione ed estensione della rete (cavi aerei e interrati) e le attività di sostituzione delle lampade tradizionali con quelle al sodio ad alta pressione (SAP). E' stata conseguita in tal modo una sensibile riduzione della potenza impegnata e un maggior livello di illuminamento stradale, con conseguenti risparmi di energia elettrica stimati in circa 621.000 kWh/anno.

Box - Illuminazione pubblica a Napoli: i principali interventi svolti nel 2006

- trasformate circa 1.000 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 circa 20.000 lampade (+ 11% rispetto al 2004);
- svolti circa 1.320 interventi di verifica sostegni e 415 operazioni di pronto intervento;
- sostituiti circa 6 km di cavi di rete.

STANDARD DI PRESTAZIONE PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA A NAPOLI

dissevvizio	impegno tempi di riparazione dalla segnalazione	tempo limite scatto penale	penale in euro per giorno di ritardo
sostituzione lampade esauste o guaste e dei relativi accessori	24 ore	24 ore	25
ripristino pozzetti rotti o mancanti	12 ore	12 ore	100
messa in sicurezza degli impianti per sostegni divelti o pericolanti	2 ore	2 ore	100 per ogni ora ritardo
interventi di riparazione linee elettriche interrotte o guaste	24 ore linee aeree	24 ore linee aeree	100
	72 ore linee sotterranee	72 ore linee sotterranee	
ripristino quadri e apparecchiature elettriche	6 ore	6 ore	-
ripristino erogazione servizio per guasti o malfunzionamenti in cabina	12 ore	12 ore	250

NB: il tempo limite può essere ampliato a fronte di specifiche difficoltà che vanno relazionate al Servizio Strade.



Le rilevazioni 2006 sui tempi medi di riparazione dei cavi e dei guasti alle lampade confermano le percentuali rilevate nell'ultimo biennio, con il 52% delle riparazioni dei cavi entro le 48 ore e il 91% di lampade segnalate riparate entro le 24 ore.

Il Contratto di servizio non stabilisce uno standard per il tasso di guasto delle lampade (n. lampade spente sul totale lampade monitorate), ma questo indice viene egualmente calcolato e risulta in costante miglioramento nell'ultimo triennio (vedi tabella), nonostante l'incremento delle lampade monitorate.

I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DEL TASSO DI GUASTO

consistenza media lampade (escluse artistiche)			lampade monitorate (media)			lampade spente (media)			lampade spente %		
2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
60.000	55.500	56.600	40.000	49.000	56.600	820	1.000	1.000	2,05	2,04	1,76

Box - Il grave incidente accaduto a Napoli

Il 22 dicembre 2006, in presenza di condizioni meteorologiche eccezionalmente avverse, si è determinato il crollo di un sostegno di illuminazione pubblica a Napoli, città ove Acea opera in ATI con altre imprese, nella gestione del servizio. L'incidente ha purtroppo provocato la morte di una passante, fatalmente colpita dal palo proprio mentre transitava sulla strada alla guida di uno scooter. Sono in corso le indagini istruttorie della magistratura, che ha ipotizzato a carico di una rosa di soggetti indagati il reato di omicidio colposo per omessa o negligente cura degli adempimenti conseguenti all'esercizio delle relative funzioni.

Acea ha rappresentato agli eredi della vittima la propria partecipazione al grave lutto e la disponibilità a far fronte a ogni conseguenza delle responsabilità che venissero accertate a proprio carico; a tal fine, ha messo a piena disposizione delle Autorità inquirenti ogni risorsa utile per il pronto e tempestivo accertamento della verità dei fatti e ha assunto la difesa dei dipendenti dell'Associazione Temporanea d'Imprese oggetto, insieme a dipendenti dell'Amministrazione comunale di Napoli e del precedente gestore, delle indagini tutt'ora in corso.



Acea Ato 2 SpA

personale impiegato (n.)	1.523
volume d'affari (milioni di euro)	390,8
risultato d'esercizio (milioni di euro)	57,6

Acea Ato 2 SpA rappresenta il maggior operatore in Italia nel servizio idrico integrato; gestisce inoltre servizi idrici accessori, quali impianti di innaffiamento, fontane ornamentali, fontanelle, pozzuoli e idranti antincendio.

A partire dal 1° gennaio 2003, in applicazione della Legge Galli, Acea Ato 2 SpA ha avviato la gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, in 112 comuni (Roma inclusa) situati in provincia di Roma, Viterbo e Frosinone. L'assunzione completa della gestione del servizio avverrà gradualmente raggiungendo un bacino di utenza di circa 3.600.000 abitanti. Nel 2006 è proseguita l'acquisizione della gestione dei comuni dell'ATO, giungendo complessivamente, al 31.12.2006, a comprendere nel perimetro di gestione 69 comuni, equivalenti a oltre 3.200.000 abitanti, pari a circa il 90% del totale. Entro il 2007 si conta di giungere all'acquisizione complessiva di 94 comuni.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACEA ATO 2 SPA (2006) (*)

sistema potabile

portata massima derivabile (m ³ /s)	21
volume acqua immesso (Mm ³ /anno)	568,3
solo Roma e Fiumicino (Mm ³ /anno)	479,8
volume acqua consegnata fuori comune (Mm ³ /anno)	63,0
acquedotti (km)	208
rete di adduzione (km)	1.288,9
solo Roma e Fiumicino (km)	878,5
rete di distribuzione e diramazione di utenza (km)	8.166,5
solo Roma e Fiumicino (km)	5.928
stazioni di sollevamento (n.)	159
solo Roma e Fiumicino (n.)	44
piezometri (n.)	10
solo Roma e Fiumicino (n.)	5
serbatoi (n.)	279
solo Roma e Fiumicino (n.)	37
impianti di trattamento (n.)	1

sistema non potabile (solo Roma e Fiumicino)

portata massima derivabile (m ³ /s)	1,3
volume acqua immesso (Mm ³ /anno)	26,6
volume acqua consegnata fuori comune (Mm ³ /anno)	0,03
acquedotti (km)	102
rete di adduzione (km)	1,8
rete di distribuzione e diramazione di utenza (km)	272
stazioni di sollevamento (n.)	24
piezometri (n.)	0
serbatoi (n.)	8
impianti di trattamento (n.)	1

(*) Dove non altrimenti specificato, i dati includono le consistenze dei comuni con SII acquisito.

**CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI
DA ACEA ATO 2 SPA - COMUNE DI ROMA**

depuratore	portata media trattata 2006 (m ³ /s)
Roma Nord	2,95
Roma Sud	8,59
Roma Est	2,85
Ostia	0,66
CoBIS	0,17 (*)
minori	0,55 (**)
totale	15,77
altri comuni	2,81 (**)

(*) Tratta prevalentemente liquami extracomunali.

(**) Potenzialità.

**CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE
E FOGNATURA GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA (2006)**

impianti di depurazione (n.)	156
sollevamenti fognari (n.)	391
adduttrici fognarie (km)	45
reti fognarie (km)	5.093
	(circa 690 km in più rispetto al 2005)

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA (2006) - COMUNE DI ROMA - (mg/l) (EN12)

parametro	dep. Roma Sud	dep. Roma Nord	dep. Roma Est I Sez.	dep. Roma Est II Sez.	dep. Ostia
BOD ₅	25	11	17	17	7
COD	48	23	33	35	48
SST	27	17	19	20	11
azoto	10	10	9	9	9
fosforo	5	1	1	1	3

personale impiegato (n.)	127
volume d'affari (milioni di euro)	15,8
risultato d'esercizio (milioni di euro)	1,8

LaboratoRI SpA è una società del Gruppo Acea attiva nel settore dei servizi di laboratorio, ricerca, consulenza e ingegneria, correlati a tematiche ambientali e al ciclo dell'acqua: dalla tutela delle risorse all'ottimizzazione del loro utilizzo e alla progettazione e realizzazione delle opere e degli impianti. Presta i propri servizi sia all'interno del Gruppo che a terzi.

La società opera in regime di qualità, in particolare:

- le attività di Progettazione e Direzione Lavori sono effettuate con gli standard di qualità certificati secondo le norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2000**;
- il Laboratorio analitico è accreditato SINAL e opera con un sistema certificato ai sensi della norma **UNI EN 17025**.

Il laboratorio vanta, inoltre, i seguenti riconoscimenti:

- validazione dell'Istituto Sperimentale per la Nutrizione delle Piante per le analisi su terreni e fogliame;
- validazione dell'Istituto Sperimentale per la Patologia Vegetale per le analisi di residui di pesticidi su matrici ortofrutticole.

Le attività di laboratorio riguardano in particolare:

- determinazioni analitiche alle fonti di approvvigionamento;
- analisi delle acque, potabili e reflue;
- determinazioni analitiche di carattere specialistico su rifiuti, terreni, siti contaminati, prodotti ortofrutticoli e altre matrici di interesse ambientale;
- analisi merceologiche.

Nel 2006 sono state svolte circa 548.000 determinazioni analitiche, di cui oltre l'85% a beneficio di Acea Ato 2 SpA e Acea Ato 5 SpA.

Le attività di ricerca e consulenza in campo idrico ambientale nel 2006 sono state incentrate su: tutela delle risorse idriche, ottimizzazione delle reti di distribuzione, ottimizzazione dei processi di trattamento delle acque reflue urbane e idropotabili, valutazione e riduzione degli impatti collaterali degli impianti di depurazione, reti fognarie (vedi *Sezione Ambientale, La ricerca*).

Nel settore ingegneria sono state svolte attività di progettazione e direzione lavori per società del Gruppo, in particolare per Acea Ato 2 e Acea Ato 5.



Acea Ato 5 SpA

personale impiegato (n.)	159
valore della produzione (milioni di euro)	38,6
risultato d'esercizio (milioni di euro)	7,8
comuni (n.)	85 (*)
popolazione servita (abitanti)	480.000

(*) Su 86 comuni totali.

Acea Ato 5 SpA, controllata per il 94% circa da Acea SpA, è stata costituita nel dicembre 2002 con lo scopo di gestire il servizio idrico integrato (SII) nell'Ambito Territoriale Ottimale 5 - Lazio meridionale, che include 86 comuni della provincia di Frosinone. Il SII interessa una popolazione complessiva di circa 480.000 abitanti, servita da una rete idrica di distribuzione che si sviluppa per circa 2.700 km in grado di soddisfare un fabbisogno idrico potabile pari a circa 32 milioni di m³ annui, e una rete fognaria lunga circa 1.700 km che, tramite 130 impianti di depurazione collegati, garantisce la chiusura del ciclo con la restituzione all'ambiente di acqua depurata. La società ha avviato la gestione nel 2003 grazie all'apporto tecnico professionale delle aziende speciali operanti nel territorio e alle competenze della controllante Acea SpA. Le risorse umane complessivamente impiegate sono 159, di cui un dirigente e 5 quadri (una donna). La forza lavoro femminile rappresenta circa l'11% del totale.

Sono **in via di implementazione sistemi di gestione per la Sicurezza e Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000**.

La tariffa reale media (TRM) applicata all'utenza per le voci del servizio idrico integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) è pari a 1,2 euro/m³.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACEA ATO 5 SPA (2006)

acquedotti e reti di adduzione (km)	1.062
reti di distribuzione (km)	2.700
opere di presa pozzi (n.)	31
opere di presa sorgenti (n.)	44
opere di presa fiumi (n.)	0
opere di presa laghi (n.)	0
stazioni di sollevamento (n.)	92
piezometri (n.)	1
serbatoi (n.)	359
impianti di trattamento (n.)	0

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACEA ATO 5 SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	130
sollevamenti fognari (n.)	120
reti fognarie (km)	1.700

CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI DA ACEA ATO 5 SPA (2006)

acque reflue trattabili nei depuratori (Mm ³)	21,840 (*)
portata media trattata (m ³ /s)	0,692

(*) Valore stimato.

L'impegno per il miglioramento

Sono stati avviati numerosi interventi per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e aumentare la disponibilità della risorsa idrica, riducendo nel contempo i prelievi dai campi pozzi più sfruttati. Tra i principali interventi, si ricordano:

- la realizzazione di un sistema di connessioni idrauliche, per elevare la flessibilità complessiva del sistema di distribuzione;
- l'ammodernamento delle reti di distribuzione locale, con l'installazione di sistemi di misura e controllo;
- la revisione degli impianti elettrici nelle stazioni di pompaggio;
- la riduzione dei livelli di perdite;
- il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile distribuita, con oltre 41.000 analisi chimiche e microbiologiche eseguite.

E' stato anche avviato un intenso piano interventi per migliorare l'efficienza del sistema fognario e depurativo attualmente in grado di coprire circa il 52% del fabbisogno complessivo, tramite:

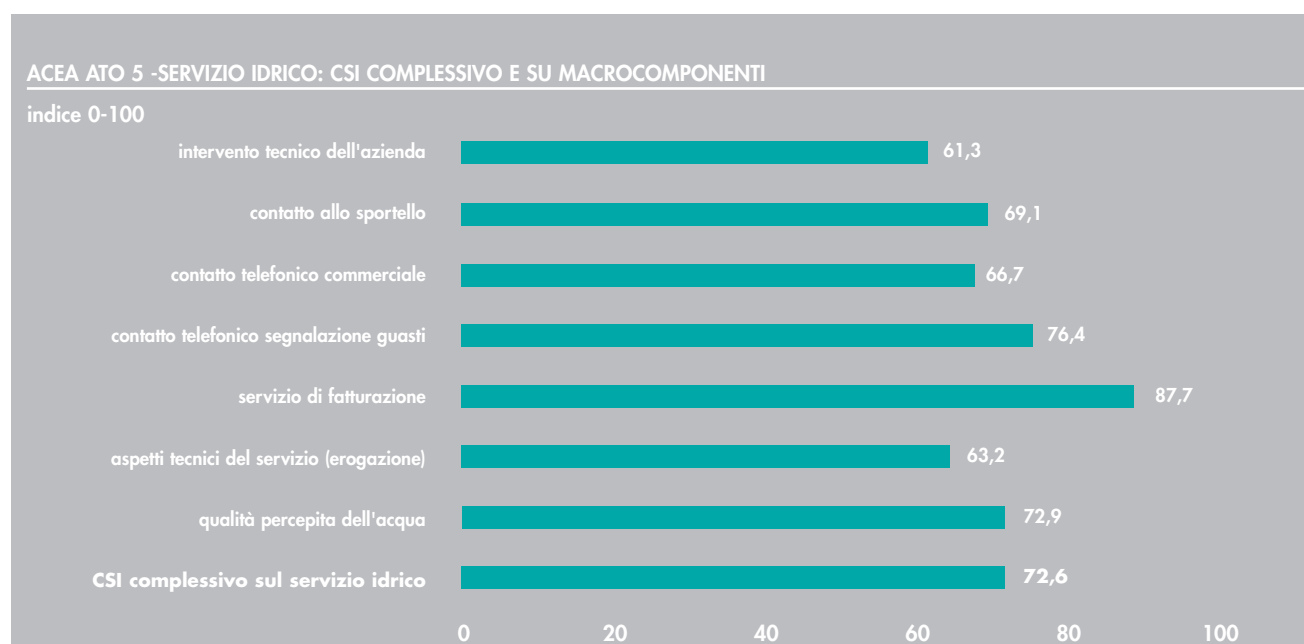
- la realizzazione di un sistema di depurazione e collettamento centralizzati, al servizio di più comuni;
- l'ammodernamento e l'estensione delle reti fognarie;
- la ristrutturazione e l'ammodernamento degli impianti di depurazione;
- il monitoraggio degli impianti per garantire una buona qualità dell'acqua trattata, con oltre 4.500 analisi chimiche e microbiologiche eseguite.

La customer care

E' stato predisposto un servizio di call center che entrerà in funzione nel 2007 e sarà in grado di testare la soddisfazione delle utenze, con periodiche rendicontazioni delle performance tecniche e commerciali della società.

La **qualità percepita** è stata indagata nel giugno 2006, coinvolgendo un campione di 805 clienti. I dati rilevati³ hanno consentito di costruire alcuni **indici sintetici (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espressi in centesimi, che si riferiscono al servizio idrico nel suo complesso e alle macroaree che lo compongono.

Il grafico mostra i risultati dell'indagine, evidenziando la buona performance del servizio di fatturazione e del contatto telefonico per la segnalazione guasti, mentre registrano un minor apprezzamento gli aspetti tecnici del servizio.



³ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

Le politiche di approvvigionamento

Le politiche di approvvigionamento sono stabilite in maniera autonoma dal management della società. Tuttavia la funzione che cura gli approvvigionamenti, con il coordinamento della capogruppo, si riunisce periodicamente con le analoghe funzioni delle altre società del Gruppo Acea per mettere a fattor comune le scelte d'acquisto in campo idrico e individuare le soluzioni migliori ai problemi tecnico-gestionali. I fornitori di beni e servizi risultano localizzati principalmente nel Lazio, evidenziando il forte legame della società con il territorio di riferimento.

Bilancio Ambientale 2006 di Acea Ato 5 SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2006
acqua potabile		
ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE DERIVATA		
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	83,9
da laghi / fiumi	Mm ³	0
da pozzi	Mm ³	50,7
da sorgenti	Mm ³	33,2
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	83,9
totale acqua potabile erogata (stima)	Mm³	24,9
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97		
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	n.d.
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	n.d.
acque reflue		
acqua trattata nei principali depuratori (stima)	Mm ³	16,2
controlli analitici		
controlli acqua potabile	n.	41.000
controlli acque reflue	n.	4.500

LE RISORSE UTILIZZATE (in via di rilevazione - disponibili nel 2007)

I RILASCI E GLI SCARTI (in via di rilevazione - disponibili nel 2007)

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 5 SPA (2006)

parametro	media dei valori (mg/l)
BOD ₅	16,3
COD	58,6
SST	24,9
azoto NH ₄ ⁺	7,7
fosforo	1,3



personale impiegato (n.)	656
valore della produzione (milioni di euro)	88,2
risultato d'esercizio (milioni di euro)	0,3
comuni (n.)	66
popolazione servita (abitanti)	1.176.068
volume di acqua potabile immessa in rete (Mm ³)	157,90
volume di acqua potabile erogata (Mm ³)	75,3 (*)

(*) Stima.

Gori SpA gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 3 – della regione Campania, denominato "Sarnese Vesuviano".

E' una società per azioni a prevalente capitale pubblico, ove il socio privato di minoranza è stato individuato in ragione delle sue capacità tecnico-industriali e gestionali. Si tratta di Sarnese Vesuviano Srl, società con il 90% del capitale di proprietà di Acea SpA. Sull'interazione pubblico-privato Gori ha costituito l'elemento strategico della propria attività, affiancando alle competenze e all'esperienza delle aziende speciali operanti sul territorio il know-how e la disponibilità di moderne tecnologie del socio privato.

Le risorse umane complessivamente impiegate sono 656 unità, di cui 6 dirigenti (uno dei quali donna). La forza lavoro femminile rappresenta circa il 9% del totale.

L'ATO 3 - Sarnese Vesuviano comprende 76 comuni (59 della provincia di Napoli e 17 della provincia di Salerno), conta circa 1.500.000 abitanti; una rete idrica che si sviluppa per quasi 4.000 km e una rete fognaria lunga 2.200 km. Il consumo idrico annuo si attesta su 100 milioni di metri cubi.

Al 31.12.06 Gori gestiva il servizio idrico integrato in 66 comuni, per un totale di 1.176.068 abitanti serviti.

E' in via di implementazione un sistema di gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000, che sarà sottoposto a procedura di certificazione entro il 2008.

La tariffa reale media (TRM) applicata all'utenza per le voci del servizio idrico integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) è pari a 1,07 euro/m³.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA (2006)

rete di adduzione (km)	223,5
rete di distribuzione (km)	4.076,1
stazioni di sollevamento (n.)	79
serbatoi (n.)	154
impianti di trattamento - solo disinfezione (n.) (*)	230

(*) Si tratta di pozzi serbatoi, ecc, in cui si effettuano interventi con cloro.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	21
sollevamenti fognari (n.)	129
reti fognarie (km)	1.908

CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA (2006)

acque reflue trattate nei depuratori (Mm ³)	4,551
---	-------

L'impegno per il miglioramento

Nel corso del 2006 sono stati effettuati ingenti investimenti per migliorare la distribuzione della risorsa idrica, soprattutto in attività di manutenzione straordinaria degli impianti in concessione e per interventi di sostituzione ed estensione di tratti di rete. Altra importante attività ha riguardato il censimento delle utenze e l'installazione degli strumenti di misura. L'esercizio 2006 è stato inoltre caratterizzato dall'avvio dei nuovi sistemi informativi aziendali.

Circa l'attività di raccolta e trattamento delle acque reflue, sono stati avviati lavori di ammodernamento delle reti fognarie nei comuni serviti.

La customer care

E' stato reso operativo un contact center telefonico a disposizione dell'utente 24 ore su 24, sia per gli aspetti tecnici che per quelli commerciali, tramite un numero verde con chiamata gratuita. È stata inoltre avviata a fine anno l'attività di sportello telefonico, completamente gratuito per l'utente, per lo svolgimento di numerose attività commerciali, precedentemente eseguibili solo presso gli sportelli fisici. La realizzazione del progetto ha comportato un notevole impegno, sia in termini economici che organizzativi, e ha riscontrato l'ampio consenso dei clienti, tanto da far prevedere un prossimo sviluppo del canale di contatto.

Nel corso del 2006 sono pervenute 13.564 chiamate per motivazioni tecniche e 40.735 per motivazioni commerciali. I tempi medi di attesa per la risposta sono risultati di 17 secondi.

E' inoltre attivo un sito web, visitato circa 34.000 volte nel corso del 2006, che consente di visionare documenti e modulistica per l'espletamento di operazioni commerciali. Circa 2.200 richieste di informazioni, rettifica fatturazioni, verifica funzionamento misuratore, autolettura del misuratore, ecc, avanzate tramite posta elettronica, sono state evase nel corso dell'anno (100% del totale pervenuto).

E' proseguita l'analisi e la valutazione delle funzioni che saranno implementate sul nuovo sito web in via di realizzazione, con l'obiettivo di farne un vero e proprio sportello on-line a servizio dei clienti.

La **qualità percepita** dai clienti è stata indagata, nel giugno del 2006, presso un campione di 1.004 residenti. I dati rilevati⁴ hanno condotto alla costruzione di **indici sintetici (Customer Satisfaction Index - CSI)**, espressi in centesimi, che si riferiscono al servizio idrico nel suo complesso e alle macroaree che lo compongono.

Gli indici illustrati nel grafico registrano un apprezzamento più contenuto in relazione al contatto telefonico e agli aspetti tecnici del servizio ed evidenziano la soddisfazione dei clienti rispetto al servizio di fatturazione e alla qualità dell'acqua erogata.

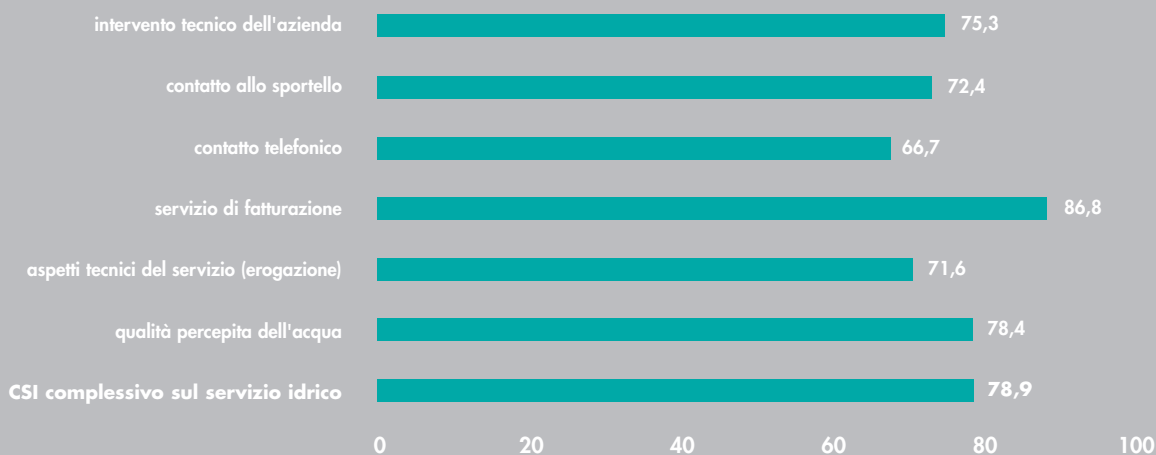
Le risorse umane

Il tema della formazione dei lavoratori è molto presente nelle strategie di sviluppo di Gori SpA. Nel 2006 sono stati organizzati 23 corsi di formazione che hanno riguardato materie prevalentemente tecniche e i sistemi di

⁴ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

GORI - SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI

indice 0-100



gestione qualità, ambiente e sicurezza, con il coinvolgimento anche di manager e responsabili di Unità. L'attività ha comportato complessivamente 862 ore di frequenza per 536 partecipazioni, con una media di circa 1,4 ore di formazione *pro capite*.

Le politiche di approvvigionamento

I fornitori di beni e servizi risultano localizzati soprattutto in Campania (oltre il 70%), confermando il tradizionale legame della società con il territorio di riferimento.

Bilancio Ambientale 2006 di Gori SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
acqua potabile				
ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE DERIVATA				
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	24,06	29,40	22,2
da pozzi	Mm ³	n.d.	28,23	-
da sorgenti	Mm ³	n.d.	1,17	-
volume prelevato da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	123,75	128,73	4,0
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	147,81	157,90	6,8
totale acqua potabile erogata ⁵	Mm ³	71,35	75,33	5,6
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97				
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	75,809	81,880	8,0
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	66,792	72,248	8,2
acque reflue				
acque reflue trattate nei principali depuratori (Mm ³)	Mm ³	n.d.	4,551	-

⁵ Il dato del volume erogato nel 2006 è frutto di stima non essendo stato completato il ciclo di fatturazioni.

LE RISORSE UTILIZZATE

	u.m.	2005	2006
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile			
materiali			
ipoclorito di sodio	t	n.d.	5,44
energia elettrica			
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	n.d.	11,66
depurazione acque reflue			
materiali			
polielettrolita emulsione	t	8	10
polielettrolita polvere	t	0,1	1
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	35	50
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	11	10
alluminato sodico	t	11	10
antischiuma	t	1	2
olio minerale e grasso	t	n.d.	n.d.
energia elettrica			
energia elettrica per acque reflue	GWh	n.d.	n.d.

GLI SCARTI

	u.m.	2006
rifiuti specifici da depurazione acque reflue		
fanghi di depurazione	t	1.823
sabbia e grigliati di depurazione	t	134

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA (2006) (mg/l)

parametro	dep. Massa Centro	dep. La Selva	dep. Occhio Marino	dep. Marina Grande	dep. Marina del Cantone
BOD ₅	36	37	60	53	36
COD	129	94	132	148	129
SST	37	78	56	60	52
azoto	12	8	20	17	16
fosforo	5	4	5	6	5

Investimenti ambientali

Il totale delle spese sostenute per investimenti di natura ambientale è pari a 2.221.000 euro.

GORI - INVESTIMENTI AMBIENTALI (in euro)

laboratorio	57.000
rete fognaria	1.286.000
impianti idrici	392.000
impianti di depurazione	402.000
impianti di telecomunicazione	84.000
totale	2.221.000



personale impiegato (n.)	380
valore della produzione (milioni di euro)	94,6
risultato d'esercizio (milioni di euro)	6,8
comuni (n.)	57
popolazione servita (abitanti)	756.705
volume di acqua potabile immessa in rete (Mm ³)	78,569
volume di acqua potabile venduta (Mm ³)	46,691
volume di acque reflue trattate (Mm ³)	42,253

La società Acque SpA, partecipata da Acea attraverso Acque Blu Arno Basso SpA che detiene il 45% del capitale sociale, è titolare dal 1° gennaio 2002 del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Basso Valdarno, un territorio nel cuore della Toscana che include 57 comuni con oltre 750.000 abitanti, tra le province di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia e Siena.

La società ha nella propria missione la realizzazione degli obiettivi d'impresa nel rispetto delle finalità sociali e ambientali definite con gli Enti Locali di riferimento. In questo impegno pone particolare attenzione alla qualità del servizio reso, alla salvaguardia dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile del territorio, disponendo di tre Sistemi di Gestione: Qualità, Ambiente e Sicurezza, **certificati in conformità alle norme internazionali di riferimento UNI EN ISO 9001:2000 (qualità), UNI EN ISO 14001:2004 (ambiente) e OHSAS 18001:1999 (sicurezza)**.

Le risorse umane complessivamente impiegate sono 380 unità, di cui 7 dirigenti e 9 quadri. La forza lavoro femminile rappresenta circa il 18% del totale, mentre tra i dirigenti è il 14%, e tra i quadri l'11%.

La tariffa reale media (TRM) applicata all'utenza per le voci del servizio idrico integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) è pari a 1,38 euro/m³.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA (2006)

acquedotti (km)	5.644
rete di adduzione (km)	847
rete di distribuzione (km)	4.797
opere di presa pozzi (n.)	545
opere di presa sorgenti (n.)	292
opere di presa fiumi (n.)	19
opere di presa laghi (n.)	4
stazioni di sollevamento (n.)	359
piezometri (n.)	0
serbatoi (n.)	559
impianti di trattamento (n.)	261

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	147
sollevamenti fognari (n.)	410
reti fognarie (km)	3.217

CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA (2006)

portata media trattata (m ³ /s)	1,34
--	------

L'impegno per il miglioramento

Acque SpA ha proseguito nel corso del 2006 le attività per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e aumentare la disponibilità della risorsa idrica, cercando contemporaneamente di ridurre i prelievi dai campi pozzi più sfruttati.

Si è inoltre proceduto all'ammodernamento delle reti di distribuzione locale, con l'installazione di sistemi di telecontrollo e di regolazione delle portate, per l'individuazione e la successiva eliminazione delle perdite occulte. A questo proposito la Struttura Operativa di Ricerca Perdite ha sviluppato un'organica attività di studio e analisi delle reti, utilizzando un innovativo protocollo di indagine (ASAP - Actions for Systemic Aquifer Protection) derivato da un progetto di ricerca co-finanziato dalla Comunità Europea. Gli interventi realizzati hanno condotto a una significativa riduzione delle perdite reali, attestate attualmente su valori del 27%, con la conseguente contrazione del volume prelevato dall'ambiente, stimabile in circa 800.000 m³.

Acque SpA ha inoltre instaurato rapporti di collaborazione con l'Università di Pisa e altri centri di ricerca presenti sul territorio, nel quadro di un auspicato rafforzamento delle sinergie tra il mondo della ricerca e quello delle realtà imprenditoriali.

Nell'ambito di tali collaborazioni, che hanno coinvolto anche aziende private tecnologicamente innovative e centri di ricerca internazionali, è stato svolto uno studio per la realizzazione di un sensore elettronico di dimensioni ridottissime (*Water Wireless Sensor*) che, inserito all'interno di una condotta, consente di misurare il valore di portata e di trasmetterlo all'esterno mediante una connessione *wireless*. Il dispositivo presenta evidenti prospettive di sviluppo per l'individuazione delle perdite nelle condotte idriche.

Nel settore fognature e depurazione Acque SpA persegue obiettivi coerenti con le linee di indirizzo definite dall'Autorità di Ambito:

- estensione del grado di copertura del sistema fognario;
- razionalizzazione e accorpamento del sistema di collettamento e depurazione dei reflui civili e industriali.

Il sistema di depurazione è affidato sul territorio dell'ATO 2 - Basso Valdarno a un numero considerevole di impianti, che rispecchiano la precedente frammentazione della gestione del servizio idrico e che, a causa delle loro ridotte dimensioni e capacità depurative rispetto ai carichi in ingresso, non garantiscono ancora un livello adeguato di efficienza.

La scelta di procedere a una razionalizzazione del sistema di depurazione mediante l'accentramento delle attività in impianti di trattamento di potenzialità adeguata, con la relativa dismissione di un consistente numero di impianti di piccole dimensioni, è ormai acquisita. In tal modo sarà possibile usufruire di un sistema di depurazione più efficiente, beneficiando al contempo di una riduzione dei costi di gestione che deriveranno dalle conseguenti economie di scala.

In quest'ottica rientra anche l'Accordo di programma sottoscritto nel luglio 2004, sotto l'egida del Ministero per l'Ambiente, tra le associazioni dei conciatori attivi sul territorio, gli enti locali (Regione, Province e Comuni interessati) e l'ATO 2 - Basso Valdarno, per gestire in modo sinergico la depurazione civile e quella industriale, favorendo il recupero delle acque reflue trattate. Il progetto di razionalizzazione prevede la dismissione di 49 impianti di depurazione civili.

Nel corso del 2006 è stata posta particolare attenzione alla problematica dello smaltimento fanghi in ottica regionale, dove complessivamente vengono prodotti circa 120.000 t/anno di fanghi biologici per effetto del trattamento delle acque reflue. Tali fanghi vengono attualmente smaltiti fuori regione, per il 60% in compo-

staggio⁶ e per il restante 40% in agricoltura, determinando problemi di impatto ambientale e diseconomie. Per raggiungere un livello di gestione più razionale, è stato costituito un gruppo di lavoro partecipato da rappresentanti di tutti i soggetti gestori attivi sul territorio, con il coordinamento di Acque SpA. Le principali attività svolte dal gruppo di lavoro hanno riguardato lo studio di:

- trattamenti specifici sui fanghi, in vista di un contenimento dei costi di gestione, nel rispetto delle esigenze di tutela ambientale;
- il **condizionamento biologico** dei fanghi in piattaforme il più vicino possibile alle aziende agricole che dispongono di terreni ritenuti idonei;
- la verifica della sostenibilità ambientale dell'utilizzo dei fanghi quali biomasse per la produzione di energia elettrica, attraverso il processo della **gassificazione-pirolisi**, preceduto da un essiccamento termico dei fanghi.

La customer care

Il miglioramento del servizio erogato al cliente rappresenta per Acque SpA un obiettivo di primaria importanza.

Per facilitare l'accesso ai servizi, in primo luogo è stato potenziato il call center che, con oltre 200.000 chiamate annue, rappresenta il canale principale di rapporto con gli utenti, affidandone la gestione a una società collegata.

Molti utenti, tuttavia, preferiscono ancora gli sportelli territoriali, che sono stati riorganizzati nel corso dell'anno, per migliorarne la funzionalità. Inoltre, è stato predisposto un modulo sul sito internet, che offre la possibilità di accedere ad alcuni servizi aggiuntivi, pensati nell'ottica della semplificazione dei rapporti tra impresa e clienti.

La polizza assicurativa, proposta agli utenti nel 2005 per coprire i rischi da perdite occulte negli impianti idrici privati, ha visto aumentare le adesioni fino a oltre 25.000. E' stata poi offerta agli utenti l'opportunità di ricevere messaggi telefonici sms informativi su eventuali interruzioni idriche programmate: tale iniziativa ha ottenuto notevole riscontro, con la registrazione al servizio di oltre 28.600 clienti, e ha consentito di rilevare il sensibile abbattimento delle contestazioni per mancato avviso in caso di interruzioni idriche.

Il livello di **soddisfazione dei clienti** rispetto al servizio idrico erogato è stato rilevato da un'indagine di customer satisfaction svolta presso un campione di 971 residenti nel giugno 2006.

I dati rilevati⁷ hanno consentito di costruire **indici sintetici (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espressi in centesimi, che si riferiscono al servizio idrico nel suo complesso e alle macroaree che lo compongono.

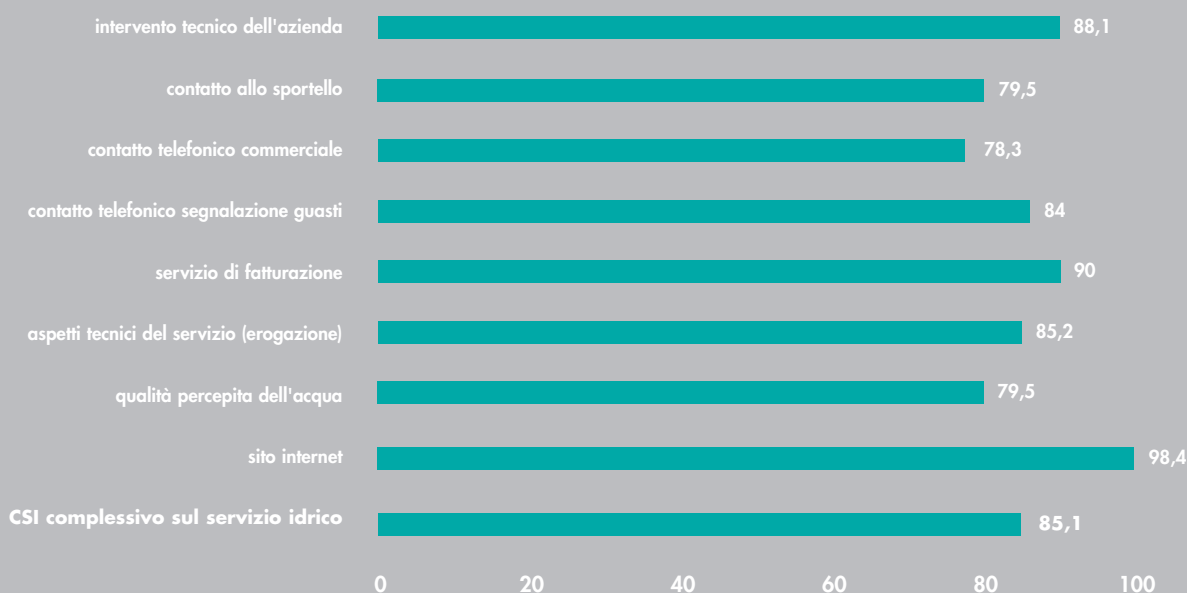
Gli indici riportati nel grafico evidenziano una generale percezione positiva del servizio (con giudizi tutti superiori a 78/100): la minore soddisfazione si registra in merito alle aree di relazione con il pubblico e alla qualità percepita dell'acqua, mentre vengono valutati molto positivamente il servizio di fatturazione, gli aspetti di intervento tecnico e il sito internet.

⁶ Per compostaggio dei fanghi si intende un processo di stabilizzazione dal quale si ottiene un prodotto, detto compost, utilizzabile come fertilizzante.

⁷ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

ACQUE SPA - SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI

indice 0-100



La responsabilità sociale d'impresa

Acque SpA ritiene che la responsabilità sociale d'impresa rappresenti un elemento di competitività e uno strumento chiave per lo sviluppo sostenibile. Con questa convinzione, Acque assegna un ruolo di particolare importanza alle iniziative di educazione ambientale tese a promuovere l'utilizzo razionale della risorsa idrica e a contenere gli sprechi. Nel corso del 2006, oltre alle tradizionali visite agli impianti aziendali e agli interventi formativi sul ciclo dell'acqua svolti presso le scuole, Acque ha proposto ai Comuni e alle scuole del territorio il progetto "acqua buona", finalizzato a sostituire l'uso dell'acqua minerale con quello dell'acqua di rubinetto nelle mense scolastiche, investendo il risparmio così ottenuto in solidarietà (interventi per facilitare l'accesso all'acqua nei Paesi del terzo mondo) e in sussidi didattici.

Per promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto anche all'interno delle famiglie, Acque ha inoltre distribuito nel corso del 2006 quasi 18.000 brocche personalizzate con il proprio logo.

Inoltre, Acque collabora dal 2002 con il Movimento Shalom nell'attuazione del progetto "acqua per il Burkina Faso", che ha portato alla costituzione nel Paese africano di un'impresa di perforazione efficiente, capace di realizzare in un solo anno 110 pozzi commissionati da soggetti locali pubblici e privati e da organizzazioni umanitarie europee e canadesi. Questi interventi hanno reso possibile l'accesso all'acqua potabile a migliaia di persone delle comunità del Burkina Faso.

Acque ha poi contribuito alla realizzazione di una diga in terrapieno a Godo, sempre nel Burkina Faso; l'iniziativa è stata coordinata dall'Istituzione Nord Sud della Provincia di Pisa e l'opera è stata inaugurata nel gennaio 2006.

Le politiche di approvvigionamento

Le politiche di approvvigionamento sono stabilite in maniera autonoma dal management della società. Tuttavia la funzione che cura gli approvvigionamenti, con il coordinamento della Capogruppo, si riunisce periodicamente con le analoghe funzioni delle altre società del Gruppo Acea per mettere a fattor comune le scelte d'acquisto in campo idrico e individuare le soluzioni migliori ai problemi tecnico-gestionali. La distribuzione geografica dei fornitori di Acque SpA evidenzia il legame instaurato con il territorio regionale per l'approvvigionamento di beni e servizi. Tale tipologia di acquisto, infatti, è gestita attraverso richieste di offerta inviate alle ditte iscritte all'albo fornitori, che risultano appartenere in prevalenza (per oltre il 70%) al tessuto economico locale o regionale.

Bilancio Ambientale 2006 di Acque SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
acqua potabile				
ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE DERIVATA				
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	78,239	77,599	- 0,8
da laghi / fiumi	Mm ³	3,791	4,128	8,9
da pozzi	Mm ³	67,138	65,402	- 2,6
da sorgenti	Mm ³	7,309	8,069	10,4
acqua potabile acquistata	Mm ³	6,771	6,627	- 2,1
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	78,617	78,569	- 0,1
totale acqua potabile erogata	Mm ³	46,644	46,691	0,1
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97				
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	29,961	29,914	- 0,2
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	21,829	21,782	- 0,2
acque reflue				
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	41,514	42,253	1,8
controlli analitici				
controlli acqua potabile	n.		224.817	
controlli acque reflue	n.		67.946	
controlli acque superficiali	n.		n.d.	

LE RISORSE UTILIZZATE

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile				
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	62,73	62,61	- 0,2
depurazione acque reflue				
materiali				
polielettrolita emulsione	t	41	40	- 2,4
polielettrolita polvere	t	34	22,5	- 33,8
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	51	31	- 39,2
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	6	4	- 33,3
soda 27%	t	3	0	-
calce	t	5	0	-
ossigeno liquido	t	110	0	-
policloruro di alluminio 18%	t	0	33	-
riattivanti generici	t	6	2,3	- 61,7
olio minerale e grasso	t	0,1	0,8	700
energia elettrica				
energia elettrica per acque reflue	GWh	27,36	26,79	- 2,1

GLI SCARTI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
rifiuti specifici da depurazione acque reflue				
fanghi di depurazione	t	23.129	22.312	- 3,5
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.539	2.054	- 19,1
rifiuti (ex D. Lgs. n. 22/97)				
rifiuti pericolosi	t	28,7	85,1	196,5
rifiuti non pericolosi	t	81.997,5 (*)	89.165,9	8,7

(*) Incluse 601 tonnellate di inerti.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA (2006) (mg/l)

parametro	dep. zona Pisa	dep. zona Pontedera	dep. zona Lucchese	dep. zona Empoli	dep. zona Valdelsa	dep. zona Valdinievole
BOD ₅	11	11	10	5	6	11
COD	53	52	54	31	30	53
SST	26	26	32	15	11	28
azoto	18	16	17	11	12	19
fosforo	3	2	3	1	2	3

personale impiegato (n.)	345
valore della produzione (milioni di euro)	55,8
risultato d'esercizio (milioni di euro)	1,3
comuni (n.)	53
popolazione servita (abitanti)	373.000
popolazione fluttuante	230.000
volume di acqua potabile immessa in rete (Mm ³)	60,9
volume di acqua potabile venduta (Mm ³)	30,8
volume di acque reflue trattate (Mm ³)	18,6

La società Acquedotto del Fiora SpA gestisce dal 1° gennaio 2002 il Servizio Idrico Integrato nel più vasto Ambito Territoriale Ottimale della regione toscana, l'ATO 6 - Ombrone, con un'estensione di oltre 7.600 km² e una popolazione residente di 373.000 abitanti, che arriva quasi a raddoppiarsi durante la stagione estiva (raggiungendo circa 600.000 presenze). Il territorio servito è caratterizzato dalla presenza di numerose aree protette a elevata biodiversità, tra le quali alcune di particolare rilievo naturalistico, come il Parco naturale della Maremma e il Parco naturale Monte Labro.

Le attività di gestione riguardano le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, ecc.) di 27 dei 28 comuni della provincia di Grosseto (è escluso il Comune di Castel del Piano) e di 26 dei 36 comuni della provincia di Siena.

Le risorse umane impiegate sono 345 unità, con una percentuale di forza lavoro femminile pari al 19%.

Acquedotto del Fiora SpA mira a realizzare i propri obiettivi nel rispetto delle finalità sociali e ambientali definite con gli Enti Locali di riferimento, ponendo particolare attenzione alla qualità del servizio, alla salvaguardia dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile del territorio.

Dal 15 dicembre 2000 la società ha conseguito la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001**.

La tariffa reale media (TRM) applicata all'utenza per le voci del servizio idrico integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) è pari a 1,42 euro/m³.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2006)

acquedotti (km), di cui:	7.660
rete di adduzione (km)	508
rete di distribuzione(*) (km)	7.152
opere di presa pozzi (n.)	226
opere di presa sorgenti (n.)	285
opere di presa fiumi (n.)	0
opere di presa laghi (n.)	3
portata massima derivabile (Mm ³ /anno)	> 62
stazioni di sollevamento (n.)	201
serbatoi (n.)	622
impianti di trattamento (n.)	28
dissalatore acque marine (n.)	1

(*) Reti stimate in base a rilevazioni AATO anno 2001.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	132
sollevamenti fognari (n.)	264
fosse Imhoff (n.)	166

CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2006)

acque reflue trattate nei depuratori (Mm ³)	18,6
---	------

L'impegno per il miglioramento

Una delle principali azioni di miglioramento portate avanti da Acquedotto del Fiora riguarda la sostituzione delle reti idriche di distribuzione più obsolete, responsabili della perdita del 50% circa del totale di acqua potabile immesso in rete.

Il piano di intervento, programmato nel tempo, ha sino a oggi portato alla sostituzione di oltre 90 km di tubazioni, con una larga prevalenza di interventi sull'acquedotto.

Tra le altre attività pianificate si ricordano:

- la realizzazione di un adeguato sistema di connessioni idrauliche, per elevarne la flessibilità complessiva;
- l'ammmodernamento delle reti di distribuzione locale, con l'installazione di sistemi di telecontrollo;
- il miglioramento dell'efficienza di potabilizzazione degli impianti.

Per la tutela della qualità dell'acqua, la società si avvale di un Laboratorio Acque inserito all'interno della propria organizzazione in grado di garantire tutti i controlli e le verifiche di legge. Nel corso del 2006 sono stati eseguiti circa 3.600 prelievi di acqua potabile e circa 1.600 prelievi di acque reflue.

La customer care

Nel 2006 è stata aggiornata e potenziata la struttura informatica che gestisce i rapporti con i clienti, con l'implementazione di un modulo che consente il capillare monitoraggio delle attività, anche di carattere tecnico, avviate a seguito di contatto con il cliente, e di seguirne lo stato di avanzamento. Contestualmente è stata avviata, con il supporto di società specializzate, una rivisitazione organizzativa di tutte le attività svolte dall'Unità Commerciale, i cui risultati guideranno gli aggiustamenti organizzativi previsti nel corso del 2007.

La **qualità percepita** è stata rilevata con un'indagine di customer satisfaction svolta nel giugno 2006, su un campione di 8.101 residenti in alcuni comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 6 - Ombrone.

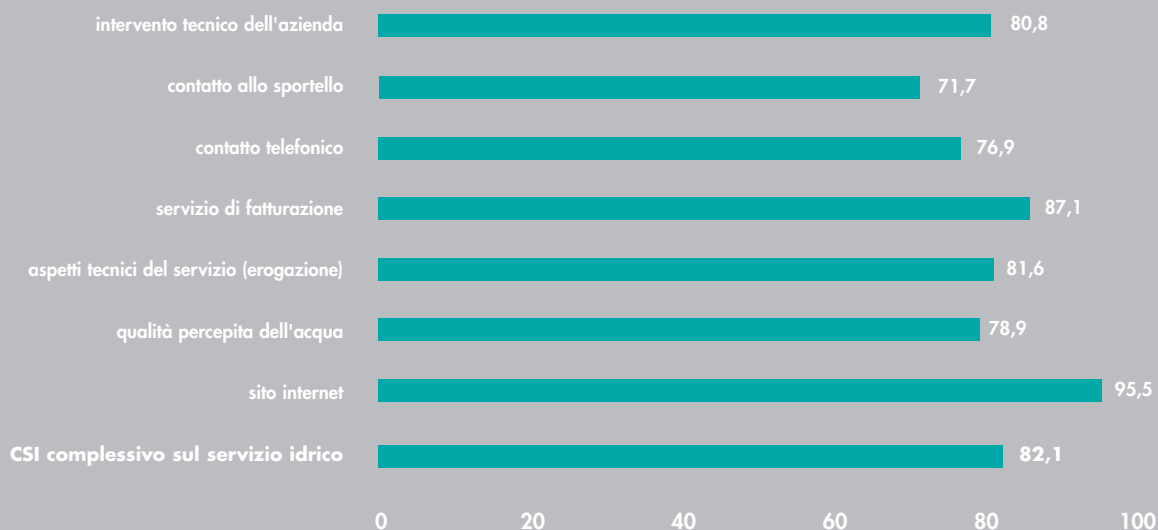
I dati rilevati⁸ hanno consentito di costruire alcuni **indici sintetici (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espressi in centesimi, che si riferiscono al servizio idrico nel suo complesso e alle macroaree che lo compongono.

Il grafico mostra i risultati dell'indagine, evidenziando una generale percezione positiva del servizio: ricevono minore apprezzamento gli aspetti di relazione con il pubblico (contatto allo sportello e telefonico), mentre la maggiore soddisfazione riguarda il servizio di fatturazione, gli aspetti tecnici del servizio e il sito internet.

⁸ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA - SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI

indice 0-100



Acquedotto del Fiora si è inoltre impegnata per accrescere tra i clienti la consapevolezza del valore della risorsa idrica. Alcuni progetti sono stati rivolti alle scuole, con l'organizzazione di visite agli impianti e interventi di esperti sul tema del ciclo dell'acqua. Per i più piccoli è stato creato un "fumetto" informativo. Altre iniziative sono state indirizzate alla collettività, con la diffusione, attraverso radio e quotidiani locali, di campagne informative.

Le politiche di approvvigionamento

Le politiche di approvvigionamento di beni e servizi confermano il legame instaurato tra Acquedotto del Fiora e il territorio regionale di riferimento. Tale tipologia di acquisto, infatti, è gestita attraverso richieste di offerta inviate alle ditte iscritte all'albo fornitori, che risultano appartenere in prevalenza al tessuto economico locale o regionale. Le prestazioni di lavoro, considerata la maggiore entità degli importi, sono invece quasi sempre affidate tramite gara, aprendo alla concorrenza sull'intero territorio nazionale.

FORNITORI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA

distribuzione % sul territorio nazionale	
nord	19,7 %
sud	10 %
Toscana	69,9 %
centro (esclusa Toscana)	1,3 %

Bilancio Ambientale 2006 di Acquedotto del Fiora SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2006
acqua potabile		
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	61,0
acqua potabile venduta	Mm ³	30,8
acque reflue		
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	18,6

LE RISORSE UTILIZZATE

	u.m.	2006
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile		
materiali		
ipoclorito di sodio	t	110,24
poli cloruro di Al	t	473,61
acido cloridrico	t	39,20
carbone in polvere	t	3,10
energia elettrica		
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	40,5
depurazione acque reflue		
materiali		
polielettrolita emulsione	t	7,50
polielettrolita polvere	t	44,80
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	375,00
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	9,00
calce	t	0
poli cloruro di alluminio 18%	t	393,2
antischiuma	t	2,70
altro	t	24,50
olio minerale grasso	t	3,20
energia elettrica		
energia elettrica per acque reflue	GWh	23,82

GLI SCARTI

	u.m.	2006
rifiuti specifici da depurazione acque reflue		
fanghi di depurazione(*)	t	10.742
sabbia e grigliati di depurazione(*)	t	587
rifiuti (ex D. Lgs. n. 22/97)		
rifiuti pericolosi	t	0,25
rifiuti non pericolosi	t	1.067,78

(*) Sono considerati solo gli impianti principali, con potenzialità progettuale superiore a 20.000 abitanti equivalenti.

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2006) (mg/l)

parametro	dep. S. Giovanni	dep. Follonica	dep. Castiglione
BOD ₅	16,6	21,1	15
COD	17	25,6	15,3
SST	37,2	41,8	29,8
azoto	12,1	11,6	8,4
fosforo	0,8	2	1,5

Le spese sostenute per investimenti di natura ambientale sono state superiori ai 5 milioni di euro, secondo la seguente tipologia:

INVESTIMENTI AMBIENTALI (in euro)

manutenzione straordinaria impianti di depurazione	968.038
manutenzione straordinaria impianti acquedotto	817.032
manutenzione straordinaria condotte fognarie	18.960
manutenzione straordinaria condotte acquedotto	2.506.143
attrezzatura misura e controllo	112.560
condotte fognarie	398.099
impianti di depurazione	245.336
totale	5.066.168



personale impiegato (n.)	733
valore della produzione (milioni di euro)	155,866
risultato d'esercizio (migliaia di euro)	48,446
comuni (n.)	49
popolazione servita (abitanti)	1.195.070
volume di acqua potabile immessa in rete (Mm ³)	153,787
volume di acqua potabile venduta (Mm ³)	88,6
volume di acque reflue trattate (Mm ³)	93,715

Alla società Publiacqua SpA è stata affidata, dal 1° gennaio 2002, la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO 3 - Medio Valdarno, che include la città di Firenze e un territorio di grande valore ambientale e artistico.

Le risorse umane complessivamente impiegate sono 733 unità, di cui 13 dirigenti e 16 quadri. La forza lavoro femminile rappresenta circa il 20% del totale.

Publiacqua ha ottenuto la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000**, un riconoscimento importante che attesta l'impegno dell'azienda, fin dalla sua nascita, per la soddisfazione di tutti gli utenti.

Ha inoltre ottenuto la **certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 per i grandi impianti di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) e di depurazione (San Colombano)**.

La tariffa reale media (TRM) applicata all'utenza per le voci del servizio idrico integrato – acquedotto, depurazione e fognatura è pari a 1,44 euro/m³.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA (2006)

acquedotti (km)	6.708
rete di adduzione (km)	613
rete di distribuzione (km)	6.096
opere di presa pozzi (n.)	522
opere di presa sorgenti (n.)	768
opere di presa fiumi (n.)	57
opere di presa laghi (n.)	22
stazioni di sollevamento (n.)	376
serbatoi (n.)	1.008

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	128
sollevamenti fognari (n.)	172
reti fognarie (km)	4.113

L'impegno per il miglioramento

Publiacqua SpA ha avviato interventi per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e la disponibilità della risorsa, e per contribuire alla riduzione dei prelievi dai campi pozzi più sfruttati.

Tra le attività pianificate si ricordano:

- la realizzazione di un adeguato sistema di connessioni idrauliche, per elevarne la flessibilità complessiva;
- l'ammodernamento delle reti di distribuzione locale, con l'installazione di sistemi di telecontrollo;
- la riduzione dei livelli di perdite;
- la tutela della qualità dell'acqua potabile distribuita;
- il miglioramento dell'efficienza di potabilizzazione degli impianti.

Per affrontare adeguatamente il problema del contenimento delle perdite idriche, Publiacqua ha costituito una Struttura Operativa Ricerca Perdite. La strategia di riduzione delle perdite⁹ attuata ha consentito di individuare le perdite occulte attraverso una capillare attività di ricerca sul territorio, basata sull'analisi dei sistemi locali e sul monitoraggio dei livelli di pressione nelle reti di distribuzione. Inoltre, è stato recentemente avviato uno studio per la riorganizzazione dell'esercizio del sistema di condotte di alimentazione dei comuni principali.

Publiacqua ha dato corso a un impegnativo programma di interventi per l'efficientamento dei consumi di energia elettrica. L'azienda ha realizzato una Centrale idroelettrica che deriva le acque del lago di Bilancino, entrata in produzione a fine 2006.

Sono stati inoltre sviluppati rapporti di collaborazione con l'Università di Firenze e altri centri di ricerca presenti sul territorio, per garantire le competenze scientifiche necessarie alla realizzazione di studi volti a ottimizzare la gestione del ciclo delle acque.

In particolare con l'Università di Firenze è stato siglato un accordo di collaborazione che ha portato al finanziamento di una cattedra in Ingegneria da parte di Publiacqua e l'attivazione di relazioni con i Dipartimenti universitari promuovendo stage formativi in azienda.

La customer care

Publiacqua SpA ha realizzato alcune iniziative volte a migliorare i rapporti di natura commerciale e tecnica con i propri clienti:

- ha attivato una polizza assicurativa per gli utenti che desiderino tutelarsi dai rischi per eventuali perdite "occulte" negli impianti idrici privati; l'iniziativa ha ricevuto circa 86.000 adesioni;
- ha predisposto una procedura di tutela dell'utente, che prevede la possibilità di fare appello alla Commissione Mista Conciliativa nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute a un eventuale reclamo. La Commissione Mista Conciliativa è composta da tre membri: un presidente nominato dal Difensore civico regionale, un vicepresidente nominato dalle associazioni dei consumatori e un componente nominato da Publiacqua.

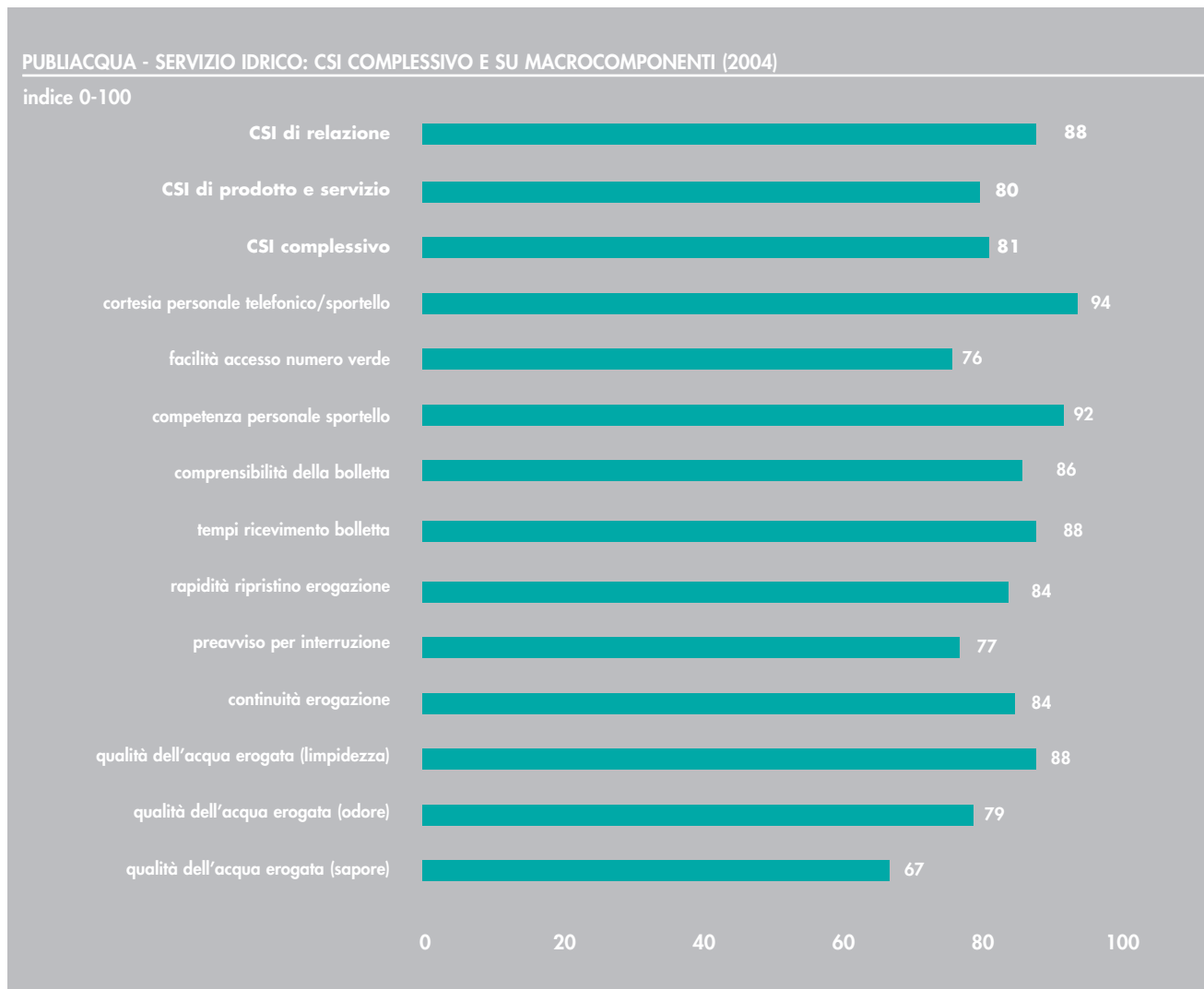
Nel corso del 2006 sono stati ricevuti 545 reclami (pari allo 0,15% delle utenze); un dato considerato indicatore di una buona qualità del servizio erogato.

Il numero di telefonate ricevute dal call center è stato superiore a 416.000, solo il 5% delle quali ha superato il tempo massimo di attesa previsto dalla convenzione.

E' attivo un sito internet (www.publiacqua.it) in cui l'utente, oltre ad accedere a varie tipologie di operazioni, può acquisire informazioni sulla qualità dell'acqua e sul suo corretto uso, evitandone gli sprechi.

⁹ Intese come differenza tra acqua immessa in rete e acqua registrata ai contatori.

Per quanto concerne la **qualità percepita** dai clienti, gli ultimi dati disponibili¹⁰ sono relativi all'indagine di customer satisfaction 2004, di seguito illustrati nel grafico. I risultati sono calcolati sulla base di **indici sintetici (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espressi in centesimi, che si riferiscono al servizio idrico nel suo complesso e alle macroaree che lo compongono.



Inoltre, Publiacqua ha realizzato alcune iniziative per contribuire a diffondere tra clienti e collettività la consapevolezza del valore della risorsa idrica, tra le quali si ricordano:

- le visite agli impianti per le scuole;
- la destinazione di una parte degli utili relativi all'esercizio 2005 (pari a euro 100.000) per iniziative di cooperazione decentrata in ambito idrico;
- una campagna informativa di sensibilizzazione per l'uso corretto dell'acqua potabile;
- la promozione dell'uso dell'acqua di rubinetto in accordo con i Comuni di Firenze, Agliana, Rignano sull'Arno e per la sostituzione dell'acqua minerale all'interno delle mense scolastiche mediante distribuzione di apposite brocche e depliant informativi.

¹⁰ Al momento della pubblicazione del presente report, infatti, non erano ancora disponibili i risultati dell'indagine svolta nel 2006, mentre nel 2005 la customer satisfaction non è stata rilevata.

Le politiche di approvvigionamento

Le politiche di approvvigionamento sono stabilite in maniera autonoma dal management della società. Tuttavia la funzione che cura gli approvvigionamenti, con il coordinamento della Capogruppo, si riunisce periodicamente con le analoghe funzioni delle altre società del Gruppo Acea, per mettere a fattor comune le scelte d'acquisto in campo idrico e individuare le soluzioni migliori ai problemi tecnico-gestionali. Per la gestione ottimale delle attività di natura industriale e di altre attività con particolare valore strategico, come la progettazione di opere e i servizi di Direzione Lavori e Coordinamento per la sicurezza, Publiacqua SpA ha costituito la società Publiacqua Ingegneria Srl.

La localizzazione territoriale dei fornitori, evidenzia il legame instaurato tra la società e il territorio regionale per l'approvvigionamento di beni e servizi. Tale tipologia di acquisto, infatti, è gestita attraverso richieste di offerta inviate alle ditte iscritte all'albo fornitori, che risultano appartenere in preponderanza al tessuto economico locale o regionale. Il 50% dei materiali e quasi l'80% dei servizi viene infatti approvvigionato da fornitori toscani.

Relativamente alle prestazioni di lavoro, invece, considerata la maggiore entità degli importi, gli affidamenti sono gestiti, in prevalenza, tramite gara, aprendo alla concorrenza sull'intero territorio nazionale dove approda il 44% circa degli affidamenti.

Bilancio Ambientale 2006 di Publiacqua SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2004	2005	%2005-2004
acqua potabile				
ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE DERIVATA (*)				
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	169,6	170,7	0,6
da laghi/fiumi	Mm ³	113,1	113,8	0,6
da pozzi	Mm ³	48,0	48,3	0,6
sorgenti	Mm ³	8,5	8,6	1,2
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	153,8	155,1	0,8
totale acqua potabile erogata	Mm ³	91,4	88,6	- 3,1

VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97 (*)

perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	54,3	58,5	7,7
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	44,4	48,4	9,0

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
acque reflue				
acque reflue trattate nei principali depuratori	Mm ³	95,5	93,7	- 1,9

(*) I sistemi di gestione attuali di Publiacqua non consentono la valutazione del bilancio idrico 2006. I dati più recenti, quindi, sono relativi all'esercizio 2005.

CONTROLLI ANALITICI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
controlli acqua potabile	n.	360.350	292.720	- 18,8
controlli acque reflue	n.	52.400	37.100	- 29,2

LE RISORSE UTILIZZATE

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile				
materiali				
acido cloridrico 32% - 20/21 BE - 31/33% - 8,5/9%	t	1.356,0	1.018,9	- 24,9
acqua ossigenata	t	97,8	153,6	57,0
carbone in polvere	t	276,4	200,8	- 27,4
cloruro ferrico	t	90,1	2,0	- 97,8
flocculanti	t	6.417,5	4.736,8	- 26,2
ipoclorito di sodio	t	1.895,5	1.160,5	- 38,8
polielettroliti	t	34,0	31,0	- 8,8
policloruro di alluminio 10% - 18% -14/15%	t	214,7	225,2	4,9
sodio clorito 7,5/8%-ipoclorito 14/15%-clorito 25%	t	1.607,4	1.353,4	- 15,8
acido solforico	t	46,6	59,6	27,8
purate	t	37,8	46,4	22,5
acido fosforico	t	22,3	20,3	- 9,1
acido acetico	t	144,9	135,8	- 6,3
energia elettrica				
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	94,342	96,014	1,8
depurazione acque reflue				
materiali				
flocculanti	t	54.390	4.680	- 91,4
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	0	12.588	-
polielettroliti	t	72.650	97.518	34,2
ossigeno liquido	t	4	1.943	-
policloruro di alluminio 10% - 18% - 14/15%	t	18.000	194.892	982,7
sodio clorito 7,5/8%-ipoclorito 14/15%-clorito 25%	t	2.300	8.136	253,7
acido solforico	t	1.850	0	-
calce idrata	t	16.519	15.103	- 8,6
energia elettrica				
energia elettrica per acque reflue	GWh	28,834	28,677	- 0,5

GLI SCARTI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
rifiuti specifici da depurazione acque reflue				
fanghi di depurazione	t	21.413	20.512	- 4,2
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.007	988	- 1,9
rifiuti (ex D. Lgs. n. 22/97)				
rifiuti pericolosi	t	82,0	34,1	- 58,4
rifiuti non pericolosi	t	31.523,6	19.036,6	- 39,6

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2006) (mg/l)

parametro	dep. San Colombano	dep. Aschieto	dep. Rabatta	dep. Figline+S.Giovanni	dep. Pistoia Centrale	dep. Seano	dep. P. Niccheri
BOD ₅	12	11	5	19	14	16	11
COD	31	40	15	57	34	40	26
SST	24	15	13	40	13	22	13
azoto	10	10	15	16	19	8	13
fosforo	2	2	3	2	2	1	2

personale impiegato (n.)	327
valore della produzione (milioni di euro)	53,2
risultato d'esercizio (migliaia di euro)	26,186
comuni (n.)	37
popolazione servita (abitanti)	500.000
volume di acqua potabile immessa in rete (Mm ³)	60,515
volume di acqua potabile venduta (Mm ³)	31,298
volume di acque reflue trattate (Mm ³)	61,315

La società Umbra Acque SpA, costituita nel dicembre 2002, dal 1° gennaio 2003 è stata chiamata dall'Autorità di Ambito n.1 a gestire il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Umbria 1, costituito da 38 comuni della regione Umbria, di cui 36 della provincia di Perugia, per una popolazione residente complessiva pari a 485.461 abitanti.

Le risorse umane complessivamente impiegate sono 327 unità, di cui 7 dirigenti e 10 quadri. La forza lavoro femminile rappresenta circa l'11% del totale. Tra i quadri le donne rappresentano circa il 20% del totale, mentre non ci sono donne tra i dirigenti.

Umbra Acque è **certificata UNI EN ISO 9001:2000** per l'erogazione di servizi di distribuzione dell'acqua potabile; per la progettazione, costruzione, installazione, conduzione e manutenzione di reti per la distribuzione dell'acqua potabile e per l'erogazione del servizio fognatura e depurazione.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (2006)

portata massima derivabile (Mm ³ /anno)	70,00
volume acqua immesso (Mm ³ /anno)	58,32
rete di adduzione (km) (sistemi interconnessi)	350
rete di distribuzione (km) compresi gli allacci di utenza	6.700
opere di presa pozzi (n.)	187
opere di presa sorgenti (n.)	165
opere di presa fiumi (n.)	0
opere di presa laghi (n.)	2
stazioni di sollevamento (n.)	158
piezometri (n.)	1
serbatoi (n.)	523
impianti di potabilizzazione (n.) esclusi quelli di sola disinfezione	34

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2006)

impianti di depurazione (n.)	221
sollevamenti fognari (n.)	180
reti fognarie (km)	3.180

CAPACITÀ DI TRATTAMENTO DEI DEPURATORI GESTITI DA UMBRIA SPA (2006)

acque reflue trattate nei depuratori (Mm ³)	61,315
---	--------

L'impegno per il miglioramento

Il sistema di approvvigionamento di Umbra Acque è un sistema integrato con possibilità di interscambio tra le acque appenniniche e quelle di falda. Le caratteristiche chimico-fisiche e biologiche di questi acquiferi sono particolarmente apprezzabili, determinando una buona qualità del prodotto distribuito.

Per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico, riducendo i consumi energetici, e per aumentare la disponibilità della risorsa idrica, Umbra Acque SpA ha avviato una serie di interventi, tra i quali:

- l'avvio di un sistema di controllo e ricerca perdite che individui i tratti critici, preveda una sostituzione di alcune tubazioni, con l'obiettivo di ottenere un minor fabbisogno di approvvigionamento idrico e ridurre i costi energetici;
- la ricerca di fonti di approvvigionamento alternative, finalizzata a limitare l'utilizzo di fonti a rischio di inquinamento;
- l'avvio di uno studio per unificare i sistemi di telecontrollo rendendoli compatibili così da ottimizzare i costi di manutenzione, e rendere più agevole l'esercizio dei sistemi idrici;
- l'avvio di un programma di bonifica delle tubazioni in cemento amianto.

Umbra Acque SpA ha inoltre intrapreso specifiche attività finalizzate a migliorare il servizio fognario, tra le quali:

- il censimento degli scarichi;
- il completamento delle reti fognarie e di allacciamento all'utenza.

La customer care

Attualmente l'azienda non dispone di un servizio dedicato di call center, in quanto tutto il personale di contatto, ovunque distribuito sul territorio, è addestrato a dare informazioni e a fornire risposte (almeno di primo livello) alle richieste dell'utenza. E' allo studio la partecipazione di Umbra Acque a un servizio territoriale di call center "integrato" (tra le società di gestione) e "multiservizio" (relativo ai vari servizi pubblici).

Umbra Acque SpA nel 2006 ha avviato la predisposizione del sito internet.

Il grado di **soddisfazione degli utenti** in merito alla qualità del servizio reso nell'ATO, viene rilevato tramite:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti.

La prima indagine sul grado di soddisfazione della clientela è stata effettuata nel maggio 2006 e ha previsto 500 interviste telefoniche effettuate su un campione rappresentativo di famiglie residenti in 6 dei 38 comuni dell'ATO di riferimento. Sono state indagate 5 aree tematiche: *fornitura; assistenza tecnica; fatturazione; servizi commerciali e informativi; costo del servizio.*

Nell'area *fornitura* non sono emerse particolari criticità riconducibili al gestore, eccetto la richiesta di maggior tempestività di informazione in caso di interruzioni programmate del servizio (136 su 500 intervistati).

Si conferma la percezione di sfiducia "emotiva" sulla bevibilità dell'acqua (il 58% del campione afferma di non berla).

Nell'area *assistenza tecnica* il giudizio è complessivamente positivo con punte di eccellenza per quanto riguarda la rapidità di ripristino del servizio in caso di interruzione.

Nell'area *fatturazione*, un aspetto di criticità riguarda la chiarezza e trasparenza della bolletta (per il 26% del campione), mentre risultano in linea con le attese sia la puntualità di recapito delle bollette sia il tempo concesso per il pagamento (per il 93% del campione).

Nell'area *servizi commerciali e informativi* un aspetto di criticità è ritenuta la gestione dei reclami.

Tuttavia la competenza e la cortesia del personale di contatto raggiungono buoni livelli di soddisfazione.

Nell'area *costo del servizio*, un'elevata percentuale del campione intervistato (79%) ritiene il costo adeguato rispetto alla qualità del servizio offerto.

Tra le varie attività realizzate da Umbra Acque per accrescere la consapevolezza del valore della risorsa idrica e per diffondere presso i clienti la cultura di un uso consapevole dell'acqua, merita menzione il progetto didattico "Agenda blu", che ha coinvolto molte scuole dell'ATO di riferimento, in sinergia con l'Università degli studi di Perugia (Dipartimento uomo e ambiente). Il progetto mira a promuovere la valorizzazione e la tutela della risorsa acqua a partire dallo studio, dall'osservazione diretta e dalla ricerca sul campo di un corpo idrico (corso d'acqua, lago, bacino) appartenente al territorio.

Le politiche di approvvigionamento

La distribuzione dei fornitori di Umbra Acque SpA, per localizzazione, evidenzia il legame instaurato con il territorio regionale per l'approvvigionamento di beni e servizi. Tale tipologia di acquisto, infatti, è gestita attraverso richieste di offerta inviate alle ditte iscritte all'albo fornitori, che risultano appartenere in preponderanza al tessuto economico locale o regionale.

Oltre il 90% dei lavori e dei servizi viene affidato a fornitori locali, mentre, per l'approvvigionamento dei materiali, la società si avvale per circa il 45% di fornitori a livello nazionale.

Bilancio Ambientale 2006 di Umbra Acque SpA

I PRODOTTI

	u.m.	2005	2006	%2006-2005
acqua potabile				
ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE DERIVATA				
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	60,913	60,909	0,0
da laghi/fiumi	Mm ³	1,95	0,430	- 77,9
da pozzi	Mm ³	37,263	36,079	- 3,2
sorgenti	Mm ³	21,7	24,4	12,4
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	60,909	60,515	- 0,6
totale acqua potabile erogata	Mm ³	31,670	31,298	- 1,2
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO IL DECRETO MINISTERIALE N. 99/97				
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	26,018	25,214	- 3,1
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	24,500	23,681	- 3,3
acqua non potabile				
ACQUA IMMESA IN RETE NON POTABILE				
acqua non potabile derivata	Mm ³	0,243	0,233	- 4,1
acqua potabile derivata da potabile e immessa in rete non potabile	Mm ³	0	0	-
acqua non potabile erogata	Mm ³	0,233	0,223	- 4,3
acque reflue				
acque reflue trattate nei principali depuratori	Mm ³	-	61,315	-
controlli analitici				
controlli parametri acqua potabile	n.	36.732	37.564	2,3

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2006) (mg/l)

parametro	dep. Genna (Perugia)	dep. Città di Castello	dep. Montesperello (Magione)	dep. Sant'Erasmo (Gubbio)
BOD ₅	8,5	7,8	8	11,9
COD	30,2	24	26	39,2
SST	10	<10	11	15
azoto	16	11	8,2	7,35
fosforo	1,4	1,93	1,69	1,28



Schede società estero

Le attività all'estero¹¹

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico integrato ormai da diversi anni, servendo attualmente circa 5,5 milioni di abitanti in Honduras, Perù, Colombia e Repubblica Dominicana.

Le attività, svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali, sono finalizzate al miglioramento del servizio, in situazioni dove esso è particolarmente carente, nei suoi aspetti tecnici, gestionali, amministrativi e commerciali. Tramite il supporto alle aziende idriche locali o la gestione diretta. Acea assicura la formazione del personale e il trasferimento di know-how all'imprenditoria locale, in vista di un progressivo allentamento della sua presenza.

Di seguito viene presentato uno schema che illustra le principali caratteristiche delle società e della loro missione nei paesi di riferimento, e vengono segnalate le iniziative di rilievo sociale e ambientale, che testimoniano l'impegno di Acea per lo sviluppo sostenibile, al di là delle prescrizioni normative e contrattuali.

Si tenga presente che, presso tutte le società estere partecipate è stato diffuso Il *Codice Etico*¹², disponibile nel sito web aziendale (www.aceaspa.it).

¹¹ Acea, dal 2006, come previsto dagli accordi contrattuali, non è più operativa in Armenia e Albania (3.10).

¹² In particolare, il par. 14.3 Tutela degli aspetti etici nelle forniture indica che: "Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici e di legge, richiedendo per particolari forniture e servizi requisiti di rilevanza sociale. A tal fine, nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile); la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'Azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

I SERVIZI IDRICI ALL'ESTERO

paese	Perù	Honduras	Repubblica Dominicana	Colombia
società	Consorcio Agua Azul SA	Aguas de San Pedro SA	Acea Dominicana SA, Consorcio Acea-Acea Dominicana	Aguazul Bogotá SA ESP
progetto	costruzione e gestione di un sistema di approvvigionamento idropotabile attraverso lo sfruttamento del fiume Chillón e di falde acquifere sottostanti	gestione del servizio idrico integrato della città di San Pedro Sula	gestione commerciale del servizio idrico	gestione commerciale del servizio idrico, esercizio e manutenzione delle reti di distribuzione
area	zona nord di Lima (Cono Norte)	San Pedro Sula	zone nord ed est di Santo Domingo	Bogotá, zone 2 e 5
abitanti serviti	750.000	500.000	1.500.000	2.500.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)	Amministrazione municipale	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano	capitale proprio e prestiti da banche commerciali	capitale proprio e finanziamenti da Acea SpA	capitale proprio e prestito bancario
data inizio progetto	07.04.2000	01.02.2001	01.10.2003	02.01.2003
fine contratto	18.06.2027	01.02.2031	01.10.2010	31.12.2007
soci (al 31.12.2006)	Acea SpA 25,5% Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5% AC Capitales SAFI SA 29% Inversiones Liquiditas SAC 20%	Acea SpA 31% Enia SpA 30% Astaldi SpA 15% Ghella SpA 15% Terra SA 5% C.Lotti & Associati 4%	Acea SpA 100%	Acea SpA 51% Gruppo Emdepa 29% Gruppo Hydros 20%
n. dipendenti (al 31.12.2006)	32	396	98	529
volume d'affari 2006 (migliaia di euro)	9.089	11.892	2.118	9.181



Consorcio Agua Azul SA

Il Consorcio Agua Azul, secondo le modalità di progetto BOT (Built, Operate and Transfer), ha realizzato la costruzione delle opere necessarie per l'approvvigionamento idropotabile della zona nord di Lima. Tramite lo sfruttamento delle acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, il Consorcio è responsabile della gestione di tali infrastrutture fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato, producendo acqua potabile venduta in blocco all'azienda idrica locale. Nel corso del 2006, sono stati prodotti 41,95 Mm³ di acqua, il 3,4% in più rispetto all'anno precedente.

Tra gli interventi di miglioramento realizzati nel 2006, se ne ricordano alcuni sul letto del fiume Chillón, finalizzati ad aumentare la ricarica dell'acquifero e quindi a ridurre l'impatto ambientale del pompaggio. Sono infine stati realizzati interventi per aumentare la sicurezza degli impianti.

Durante il 2006 è proseguita l'attività di aiuti alle comunità locali. In particolare, sono stati realizzati interventi di sostegno alle scuole della zona per aumentare il livello di scolarizzazione delle comunità vicine (distribuzione di materiali scolastici, ultimazione di una biblioteca nella comunità di Santa Rosa di Puquio e avvio della costruzione di una nuova biblioteca in Huacoy). Altri enti sostenuti nel corso dell'anno sono state la Policía Nacional, il Ministero della Salute; la Chiesa Bautista di Punchauca (per il recupero dei tossicodipendenti) e alcune fondazioni che aiutano i bambini peruviani.

Per quel che riguarda la gestione del personale, il Consorcio rispetta tutte le norme previste dalla legislazione peruviana. In particolare, nel 2006, a seguito dell'approvazione del Decreto Supremo DS 009-2005-TR, che obbliga le aziende a implementare un sistema di gestione di sicurezza industriale che dovrà essere certificato dal Ministero del Lavoro Peruviano entro ottobre 2007, il Consorcio ha avviato l'attività di implementazione del sistema stesso, che andrà a complementare il già avviato e certificato sistema integrato ISO 9001-14001.

Come primo intervento, per ridurre i giorni di lavoro persi per infermità, è stata realizzata una campagna di vaccinazione e di controllo medico che ha coinvolto tutti gli addetti e le loro famiglie. Dopo i risultati di tali campagne sono stati programmati per il 2007 interventi di sensibilizzazione sull'importanza di una corretta alimentazione.

E' stato realizzato, inoltre, un programma di formazione di 1.556 ore, durante le quali sono stati affrontati vari temi legati alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza.

Durante il 2006, presso l'impianto di potabilizzazione, si è svolta la parte pratica di un corso sul funzionamento dei sistemi filtranti organizzato dall'Università Nazionale di Ingegneria, con la partecipazione di professori di alto livello.

Aguas de San Pedro SA

Aguas de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto trentennale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di San Pedro Sula. La società ha avviato un importante programma di interventi per il potenziamento e il miglioramento del servizio idrico, che prevede il raggiungimento della copertura totale della città, con un servizio idrico continuo, e la realizzazione di opere per raccolta e la depurazione degli scarichi fognari.

Tutti i lavori svolti nel settore idrico – dai sistemi fognari a quelli di potabilizzazione – hanno un importante impatto sulle condizioni sanitarie e ambientali, oltre a migliorare le condizioni di vita dei cittadini.

Tra le iniziative di rilevante impatto sociale promosse da ASP nel 2006, si ricordano:

- il progetto di rimboschimento "Merendon", iniziato nel 2004, e ancora in corso di realizzazione. Per questo progetto ASP ha ricevuto un premio "Protezione dell'Ambiente".
- lo sviluppo di progetti per il supporto a scuole rurali in zone degradate, portati avanti in collaborazione con l'UNICEF, la Municipalità e il Ministero dell'Istruzione.
- donazioni alle comunità periferiche per finanziare attività sportive. In particolare dal 2005 ASP fornisce ad alcune squadre di calcio uniformi, trofei e altro, con l'intento di allontanare i giovani da gravi problemi sociali.

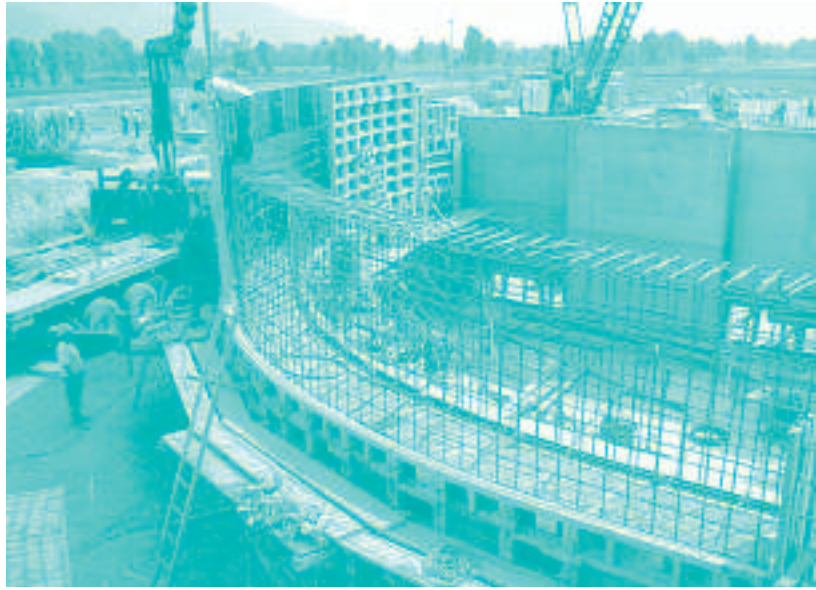
Acea Dominicana SA

Acea Dominicana realizza la gestione commerciale degli utenti del servizio idrico delle zone settentrionali e orientali di Santo Domingo per conto della CAASD, azienda idrica della capitale dominicana. Le attività comprendono la gestione del ciclo di fatturazione, il rapporto con i clienti, installazione di contatori. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica.

Acea Dominicana ha ottenuto anche per il 2006 risultati positivi. Rispetto al 2005 l'incasso totale è aumentato di oltre il 15%, con un aumento del 39% proveniente dagli enti statali e del 35% dagli industriali. Per quel che riguarda l'aggiornamento del database dei dati dei clienti, che rappresenta un altro obiettivo del contratto, si registra un aumento del numero

Nel paese si rileva una scarsa qualità del servizio idrico, conseguenza di problemi di carattere sia tecnico-economico sia socio-culturale. In particolare, la popolazione non percepisce ancora l'importanza del pagamento del servizio offerto come strumento necessario al miglioramento della qualità dello stesso. Acea Dominicana, pertanto, sta cercando di accrescere la consapevolezza dell'importanza di un uso razionale delle risorse e del pagamento del servizio tramite una campagna di sensibilizzazione al risparmio dell'acqua e un dialogo costante con l'utente. A tal proposito si è costituito un team di sviluppo comunitario finalizzato al dialogo con i rappresentanti delle classi meno abbienti della popolazione e con le amministrazioni dei condomini per fornire informazioni sul servizio idrico

società	progetto, avanzamento dei lavori e gestione 2006	fatti di rilievo socio-ambientale
<p>Acea Dominicana SA (segue)</p>	<p>di utenti (+13% rispetto al 2005) cui è stato attivato il servizio idrico.</p>	<p>e risoluzione dei problemi di natura amministrativa. Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana non solo rispetta tutte le normative previste dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano, ma adotta anche politiche aziendali particolari volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori, come l'assicurazione medica privata per tutti (tale assicurazione in Repubblica Dominicana è facoltativa) e l'accantonamento di un fondo per garantire la liquidazione degli impiegati (nella Repubblica Dominicana non vi è l'obbligo di accantonamento per il TFR). L'efficacia del servizio prestato da Acea Dominicana alla CAASD dipende strettamente dalle risorse umane utilizzate. Per questa ragione Acea Dominicana realizza valutazioni periodiche del suo personale e organizza corsi di formazione per valorizzare le risorse con maggiore potenziale.</p>
<p>Aguazul Bogotá SA ESP</p>	<p>Aguazul Bogotá svolge attività di gestione dei clienti e delle reti di distribuzione in due zone di Bogotá per conto della EAAB, azienda idrica della capitale colombiana. Le attività comprendono la gestione dell'intero ciclo di fatturazione, delle attività di customer care, incluso il call center, l'esercizio e la manutenzione della rete idrica, il pronto intervento, la ricerca perdite, il controllo qualità e la consulenza tecnica. Il contratto con EAAB prevede il raggiungimento di standard di servizio, valutati tramite indici di gestione che comportano premi o penalità rispetto alla remunerazione base. I risultati della gestione 2006 sono stati molto positivi, caratterizzati da indici superiori a quelli registrati nel 2005. In particolare, i reclami ricevuti sono stati inferiori allo 0,8%, calcolato sulle fatture emesse, con tempi di risposta inferiori ai 2 giorni. I tempi di riparazione danni, inoltre, sono risultati mediamente pari 5 e 7 ore, rispettivamente per i danni su tubi di diametro inferiore o superiore ai 3 pollici.</p>	<p>Come negli anni precedenti, nel 2006, è proseguita l'attività di "gestione comunitaria", con incontri con le comunità locali, partecipazioni a eventi che hanno visto il coinvolgimento di rappresentanti di tutti i servizi pubblici e incontri nelle scuole per sensibilizzare i bambini all'uso razionale della risorsa idrica. Nel gennaio 2006 si è inoltre svolto l'audit annuale di verifica del funzionamento del Sistema di Gestione di Qualità ISO 9001, con risultati positivi e molto soddisfacenti. La Certificazione di Qualità ISO 9001 scadrà a novembre 2007, per cui per l'anno prossimo è previsto l'audit di ricertificazione. Aguazul Bogotá rispetta tutte le normative nazionali in materia di Diritto Sociale e del Lavoro e adotta politiche di tutela delle risorse umane. In materia di sicurezza industriale, Aguazul Bogotá è supportata da un ente preposto alla gestione dei rischi sul posto di lavoro (ARP) che si occupa della consulenza e della formazione in tale materia. Partendo dai risultati di un'indagine effettuata dall'ARP, l'Azienda ha elaborato un programma di attività finalizzate alla riduzione dei rischi sul posto di lavoro. Lo svolgimento del programma è affidato a un comitato interno formato da membri eletti tra gli impiegati della compagnia, che, dal 2005, è iscritto al Ministero di Protezione Sociale Colombiano. Questo comitato è anche responsabile di analizzare le cause degli incidenti avvenuti nell'anno e di proporre eventuali soluzioni per evitare che si ripetano. Tra le attività realizzate vi è la preparazione del team addetto alle procedure di emergenza, con corsi di formazione e simulazioni, corsi di primo soccorso, formazione sul controllo incendi e sulla salute sul posto di lavoro, oltre a interventi puntuali su problemi riscontrati nel corso dell'anno. Per quel che riguarda il miglioramento delle prestazioni dei dipendenti, l'azienda ha promosso corsi sia interni che esterni, tra i quali vale la pena menzionare il seminario sul servizio al cliente effettuato da una prestigiosa Università colombiana. Complessivamente sono state realizzate 300 ore tra corsi specifici e di inserimento aziendale. Aguazul Bogotá ha inoltre mantenuto una politica di promozione e di aiuto nei confronti dei dipendenti che desiderino accrescere le proprie conoscenze su temi di interesse per l'azienda. Durante il 2006, infatti, ha concesso prestiti per la partecipazione a corsi di specializzazione e master su temi di rilievo strategico per l'azienda, ai dipendenti che ne hanno fatto richiesta.</p>



Acea
Bilancio di Sostenibilità 2006

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
tel +39 06 57996440

supervisione

Claudio Puliti

coordinamento

Irene Mercadante

gruppo di lavoro

Debora Sabatini

Davide de Caro

Silvia Fortuna

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

Matilde D'Ottavi

progetto grafico

EDB&RDB

fotografie

Fabio Anghelone - Archivio Acea

stampa

Marchesi Grafiche Editoriali

su carta Symbol Freelifa

patinata ecologica



finito di stampare

novembre 2007

Identità Aziendale

Sezione Economica

Sezione Sociale

Sezione Ambientale

› Schede società Italia-estero

Bilancio di Sostenibilità 2006 - Schede società Italia-estero



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