



## Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea **2012**

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche  
con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale





# Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea **2012**

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche  
con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale



## Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea 2012

<b>LETTERA DI INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>		<b>L'IDENTITÀ AZIENDALE</b>	<b>19</b>
<b>COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA</b>	<b>6</b>	<b>Profilo del Gruppo</b>		<b>20</b>
<b>SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI</b>	<b>10</b>	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo		<b>24</b>
<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD</b>	<b>12</b>	Indicatori economici generali		<b>26</b>
<b>OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI CONSULENZA</b>	<b>16</b>	Evoluzione e piano strategico		<b>29</b>
		<b>Strategia e sostenibilità</b>		<b>31</b>
		Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità		<b>31</b>
		La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa		<b>33</b>
		Gli obiettivi di sostenibilità 2012-2016		<b>35</b>
		<b>Corporate governance e sistemi di gestione</b>		<b>44</b>
		La corporate governance in Acea		<b>44</b>
		I sistemi di gestione		<b>50</b>
		<b>Stakeholder e ripartizione del valore generato</b>		<b>54</b>
		Gli stakeholder e il loro coinvolgimento		<b>54</b>
		La distribuzione del valore generato da Acea		<b>57</b>



## **LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER** 59

### **Indicatori GRI di performance economica e sociale** 60

#### **Clienti e collettività** 69

I clienti del Gruppo Acea	69
La qualità percepita	70
La qualità erogata	80
Le tariffe	105
Customer care	108
Comunicazione, eventi e solidarietà	117

#### **Fornitori** 127

Gli oneri esterni consolidati	127
Le politiche degli acquisti	127
L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	129
La valutazione dei fornitori	134

#### **Personale** 140

Il personale di Acea	140
Relazioni industriali	146
Diversità e Pari opportunità	149
Le ore lavorate e le assenze	151
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	153
Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	156
Le attività sociali	167

#### **Azionisti e Finanziatori** 169

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	169
I rating delle agenzie	169
La relazione finanziaria	170
Finanza etica	171

#### **Istituzioni e impresa** 173

Il rapporto con le istituzioni	173
Lo stakeholder impresa	177

#### **Le attività estere** 181



## **LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE** 187

### **Indicatori GRI di performance ambientale** 188

#### **Lo sviluppo sostenibile in Acea** 191

Le azioni in risposta ai cambiamenti climatici	192
Biodiversità e Impresa	194
Acea ai tavoli di lavoro	195
La Gestione Ambientale	195
Le "spese ambientali"	196

#### **Area energia** 197

La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	197
La distribuzione di energia: reti e "smart grid"	204
Il risparmio energetico	206

#### **Area idrica** 208

Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette	209
La qualità dell'acqua	209
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	213

#### **L'uso di energia e acqua** 216

I consumi energetici	216
I consumi idrici	217

#### **Emissioni, mobilità e rifiuti** 219

Le emissioni in atmosfera	219
I rifiuti del Gruppo Acea	221

#### **La ricerca** 223

### **INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE** 228



## **BILANCIO AMBIENTALE** 231

## Lettera di introduzione

Il *Bilancio di Sostenibilità 2012*, alla sua 15ª edizione, viene pubblicato anche quest'anno insieme al *Bilancio civilistico*, affinché la contemporanea disponibilità dei due documenti possa offrire agli osservatori esterni un'immagine più articolata dei risultati delle attività e della gestione aziendale, rispondendo alla legittima istanza di completezza informativa. Il presente report, infatti, con l'ampio spazio dedicato alla descrizione e quantificazione degli asset intangibili, quali il capitale intellettuale e il patrimonio relazionale, contribuisce a rendere noto il valore distintivo dell'impresa integrando le informazioni di tipo economico-finanziario già presenti nel *Bilancio consolidato*.

Nel 2012 Acea ha approvato e diffuso la nuova edizione del *Codice Etico*, nel quale sono stati ribaditi e in alcuni casi definiti più puntualmente i principi di riferimento che orientano le scelte gestionali della nostra azienda. In particolare, il nuovo *Codice Etico*, che ha inserito la Sostenibilità tra i Principi etici generali, sin dalla premessa esplicita la propria coerenza con i dieci principi del Global Compact, cui anche quest'anno Acea ha voluto confermare la propria adesione, ed afferma che la vocazione di Acea è quella di concepire e svolgere le proprie attività economiche nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile, ricercando il necessario equilibrio tra efficienza economica, tutela ambientale e sviluppo sociale.

In questo modo abbiamo voluto evidenziare l'orientamento del Gruppo all'integrazione progressiva della responsabilità sociale d'impresa nell'agire quotidiano ed abbiamo istituito un'Unità organizzativa dedicata, affinché fosse elemento di stimolo e fattore di accelerazione verso l'obiettivo di rendere sempre più sostenibili le nostre attività. L'approvazione della *Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia*, che abbiamo sottoscritto nel dicembre 2012, si muove nella stessa direzione, proponendosi come punto di riferimento concreto verso cui far convergere scelte e azioni imprenditoriali.

Tali attitudini vengono riconosciute da parte degli osservatori esterni ed è con piacere che ricordiamo in questa sede che Acea nel 2012 è stata tra le 23 aziende, a livello europeo, cui è stato riconosciuto il "CEEP CSR Label", promosso dalla Commissione Europea e dal Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità. Il riconoscimento, conferito all'azienda dopo una attenta valutazione svolta dal Comitato scientifico, attesta l'adozione di criteri gestionali sostenibili e di un agire imprenditoriale socialmente responsabile, ponendoci a livelli di eccellenza nel panorama internazionale.

Il *Bilancio di Sostenibilità* del Gruppo vuole testimoniare questa modalità di operare che trova sponda e sostegno nelle iniziative nazionali e internazionali sempre più incisivamente focalizzate sui temi della responsabilità sociale d'impresa, ritenuti fattori di sano sviluppo e driver di miglioramento per il contesto socio-economico nel quale le imprese operano. È noto infatti che proprio sul finire del 2012, in riscontro alla Comunicazione della Commissione Europea n. 681/2011, il Governo italiano ha presentato il proprio *Piano d'Azione Nazionale sulla Responsabilità Sociale d'impresa per il biennio 2012-2014* con l'obiettivo di delineare azioni prioritarie e interventi tesi a perseguire a livello nazionale obiettivi di sostenibilità coerenti con il disegno comunitario. Tra i punti chiave del Piano c'è anche il sostegno alle aziende che fanno propria la cultura della responsabilità sociale d'impresa. Allo stesso modo la Strategia Energetica Nazionale, presentata dal Governo in ottobre, contiene elementi di priorità che convergono con il concetto di sviluppo sostenibile, quali la promozione dell'efficienza energetica, lo sviluppo delle energie rinnovabili nonché le attività di ricerca e sviluppo di tecnologie d'avanguardia. A livello internazionale, del resto, il 2012 è stato l'anno della Conferenza ONU sullo sviluppo sostenibile "Rio+20", che si è svolta in giugno, i cui due temi principali sono stati la *green economy* e la definizione di un sistema di *governance* globale per lo sviluppo sostenibile.

Durante l'esercizio 2012 Acea ha approvato il Piano industriale 2012-2016, che delinea il percorso di sviluppo del Gruppo secondo alcune precise linee strategiche che puntano verso un maggiore livello di efficienza ed efficacia gestionale. Con l'occasione, per la prima volta, abbiamo chiesto ai responsabili delle Aree industriali e delle Funzioni di corporate di declinare i propri "obiettivi di sostenibilità" lungo lo stesso arco temporale del Piano industriale. Sono emersi gli orientamenti che attendevamo in merito all'innovazione tecnologica, in particolare nell'area Reti e nell'area Ambiente, alle iniziative di efficientamento energetico, alla volontà di ridurre i consumi di risorse naturali, di migliorare i processi industriali per un maggior contenimento degli impatti ambientali, di offrire ai clienti servizi di qualità lavorando per l'ottenimento di prestazioni migliori, di introdurre elementi che rafforzino la dimensione etica e di qualità e sicurezza lungo la catena di fornitura, di dare, infine, maggior coesione e motivazione a tutte le persone del Gruppo.

Le prospettive indicate rafforzano il senso del percorso di responsabilità intrapreso da tempo dal Gruppo, lungo il quale di anno in anno procede. Nella medesima direzione vanno pertanto anche i risultati dell'anno, se osservati secondo i principi della sostenibilità. Qui solo un accenno ad alcuni elementi chiave, rinviando invece al report per l'illustrazione piena e completa di quanto ha caratterizzato l'esercizio. Nel perdurare delle difficoltà congiunturali, economiche e sociali, che fanno sentire sempre più intensamente sul Paese il loro peso, non si può non rilevare, in prima battuta, l'importante conferma della solidità economico finanziaria del Gruppo, che è riuscito non solo a raggiungere risultati economici complessivamente positivi ma anche a realizzare investimenti di rilievo. Questi risultati di gestione hanno conseguentemente generato ricadute positive sull'intero contesto che accoglie l'operatività del Gruppo con benefici che riteniamo di aver equamente distribuito tra tutti i nostri stakeholder. L'anno è stato inoltre segnato da ulteriori progressi nel campo dell'innovazione tecnologica, ad esempio nell'ambito delle smart grid e della mobilità sostenibile, in area Reti, e dell'innovazione di processo in area Ambiente; sono proseguite le iniziative di efficientamento energetico e si sono rilevati buoni risultati in termini di performance di qualità erogata dei servizi. Siamo inoltre sempre più impegnati a migliorare i canali di contatto e a risolvere le criticità dovute al cambiamento dei sistemi informatici che governano le nostre relazioni commerciali con i clienti. Infine nell'anno è stato introdotto un nuovo sistema di gestione delle persone, più sfidante e fortemente incentrato sul senso di squadra e sul riconoscimento di valori condivisi, che siamo certi darà buoni risultati.

In conclusione, riteniamo di poter affermare che il nostro Gruppo è sulla strada giusta avendo rafforzato nel tempo la consapevolezza che l'impegno a generare valore in modo responsabile è la condizione per continuare ad essere una realtà di successo a servizio della collettività.

*L'Amministratore Delegato*  
Marco Staderini



*Il Presidente*  
Giancarlo Cremonesi



# Comunicare la sostenibilità: nota metodologica

Il *Bilancio di Sostenibilità* espone le **performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo**, con l'obiettivo di fornire ai portatori di interesse informazioni per quanto possibile chiare, complete ed integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2012 ed è il quindicesimo report pubblicato da Acea con regolarità annuale.

Il **Bilancio di Sostenibilità**, ottenuta l'**approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione**, viene pubblicato **in concomitanza con l'approvazione del Bilancio d'esercizio** da parte dell'Assemblea degli azionisti. La nuova tempistica, introdotta a partire dall'edizione 2011, è intervenuta su volontà dei Vertici aziendali ed è stata formalizzata dalle *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione* adottate nel novembre 2011 dal Comitato Etico di Acea SpA.

## Le linee guida

Per questa edizione Acea ha seguito i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance delle **Linee guida GRI-G3.1**<sup>1</sup>, la versione più recente pubblicata dalla Global Reporting Initiative, integrati dagli indicatori previsti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

Il report di sostenibilità, inoltre, presenta nel **Bilancio ambientale**, che di esso è parte integrante, circa 250 voci che quantificano i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo: i valori della produzione, i fattori utilizzati (le risorse), e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Dal 2007 Acea aderisce all'iniziativa del **Global Compact (GC)**, riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e **gli orientamenti etici espressi dal Codice Etico del Gruppo** (ed. 2012). La *Communication on Progress (CoP)* prevista dal Global Compact è integrata nel report di sostenibilità, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

## Contenuti e struttura del documento

I contenuti del report, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative dei diversi portatori di interesse in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G3.1* opportunamente ricondotte alla realtà operativa e di contesto dell'azienda. Si è tenuto conto della **natura giuridica dell'impresa** (la capogruppo, Acea SpA, è quotata in Borsa), dei **rapporti** che intercorrono **tra la holding e le altre società del Gruppo**, della **missione aziendale** (Acea è una Utility), dei **settori di operatività** del Gruppo (energetico, idrico e ambientale), **del Paese** – l'Italia – **in cui si svolgono prevalentemente le attività** e delle **tipologie di stakeholder** con i quali Acea interagisce.

Per meglio applicare il **principio di materialità**, indicato dalle Linee guida GRI, e dare adeguata evidenza alle tematiche di maggior rilievo in termini di sostenibilità, Acea, nel 2011, ha affidato ad una società specializzata l'incarico di **identificare, mappare e gerarchizzare**, entro le aree economica, sociale e ambientale, **gli elementi prioritari da includere nel report**, tenendo conto della "rilevanza" bassa, media o alta ad essi attribuita sulla base di un'analisi<sup>2</sup> dei fattori interni e dei fattori esterni, verificata rispetto ad un benchmark. A conclusione di tale attività d'indagine sono emersi gli elementi rappresentati sinteticamente in tabella n. 1, per le sole valutazioni di media e alta rilevanza, ciascuno dei quali ha in realtà articolazioni più complesse<sup>3</sup>. Acea tiene in debita considerazione i risultati dell'analisi sui fattori di rilevanza, nel rispetto delle priorità indicate dalle scelte strategiche d'impresa e dalla Linee guida adottate per la rendicontazione.

1 La Global Reporting Initiative (GRI), avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le Linee guida GRI-G3.1, pubblicate nel 2011, sono disponibili nel sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org); esse espongono i principi di rendicontazione da seguire per l'elaborazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali da pubblicare. Il testo dell'Electric Utilities Sector Supplement, pubblicato dal GRI nel corso del 2009, ed applicato per il Bilancio di Sostenibilità di Acea, è disponibile on line.

2 L'analisi documentaria, realizzata nel corso del 2011, è stata integrata da interviste a stakeholder interni e focus group con stakeholder esterni ed ha previsto l'elaborazione della "mappatura della rilevanza" sia per il report allora in corso di stesura (edizione 2010) sia per le edizioni successive.

3 Ad esempio il tema "Acqua", in alta rilevanza per gli aspetti ambientali, include argomenti come la qualità dell'acqua e la tutela delle sorgenti, la riduzione delle perdite, i livelli di qualità erogata del servizio, la sensibilizzazione dei clienti sul valore e la qualità della risorsa idrica, la regolazione del servizio idrico integrato, che hanno anche risvolti economici e sociali.



**TABELLA N. 1 – MATERIALITÀ: MAPPATURA DELLA RILEVANZA**

RILEVANZA	ECONOMICA	SOCIALE	AMBIENTALE
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatti economici indiretti</li> <li>• Governance, impegno e coinvolgimento</li> <li>• Strategia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità</li> <li>• Responsabilità di prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua</li> <li>• Emissioni, scarichi e rifiuti</li> <li>• Energia</li> <li>• Investimenti e spese ambientali</li> <li>• Compliance ambientale</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza sul mercato</li> <li>• Profilo organizzativo</li> <li>• Performance economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatti sull’ambiente di prodotti e servizi</li> <li>• Materie prime</li> <li>• Trasporto prodotti e personale</li> <li>• Salvaguardia e impatti sulla biodiversità</li> </ul>

Il *Bilancio di Sostenibilità 2012* risponde **agli elementi standard e agli indicatori di performance** richiesti dalle *Linee guida GRI-G3.1* (core e additional) e dal *Supplemento di Settore con il massimo livello di applicazione (A+)*, che prevede, oltre al **riscontro di tutti gli indicatori**, anche la **revisione del report da parte di una società esterna** con comprovata esperienza in materia e nell’attività di assurance. (vedi tabella n. 2).

Il report offre informazioni ulteriori sulle attività del Gruppo, rispetto a quelle previste dalle *Linee guida*, in coerenza con il principio di materialità e con le peculiarità dell’impresa.

**TABELLA N. 2 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3.1**

LIVELLI DI APPLICAZIONE	C	C+	B	B+	A	A+	
INFORMATIVA STANDARD	PROFILO	Rendicontare su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8 3.10-3.12 4.1-4.4 4.14-4.15	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Rendicontare su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13 4.16-4.17	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Stessi requisiti previsti per il livello B	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE
	MODALITÀ DI GESTIONE	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
	INDICATORI DI PERFORMANCE G3.1 E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su ciascun ambito: economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su ciascun ambito: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3.1 e del supplemento di settore, con riguardo al principio di materialità sia nel reporting sia nello spiegare le eventuali omissioni	

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2012** è articolata in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale** (vedi grafico n. 1).

Il report viene diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – [www.acea.it](http://www.acea.it) -, nella intranet aziendale e distribuito, su pen drive, ad una mailing list selezionata (circa 750 destinatari) e in occasione di partecipazione ad eventi.

#### GRAFICO N. 1 – LA STRUTTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



L'identità aziendale  
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder  
Le relazioni con l'ambiente



Bilancio ambientale

## Perimetro del report

L'area cui si riferisce la rendicontazione - il "perimetro del report" - è definita **in coerenza con la dimensione del Gruppo** (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*) e **senza omettere informazioni o dati significativi**.

Il più ampio perimetro considerato è quello relativo alle **informazioni di natura economica**, che si riferiscono all'insieme composto da Acea SpA e le altre società incluse nell'**area di consolidamento**, come definita nel *Bilancio Consolidato 2012*<sup>4</sup>. **Ogni volta che tale perimetro varia**, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati - correlata alla loro progressiva gestione centralizzata e alla loro significatività - **ciò viene evidenziato nel testo**<sup>5</sup>.

Le attività svolte dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, da cui derivano le più significative performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, sono state sempre oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità dei dati nel tempo.

### DEFINIZIONI E PERIMETRO

"Gruppo Acea", "Acea": ci si riferisce a tutte le società che rientrano nell'area di consolidamento, inclusa Acea SpA.

"Acea SpA", "capogruppo" e "holding": sono termini utilizzati in modo equivalente.

Le principali società che rientrano nel perimetro del report, oltre ad Acea SpA, sono: Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione; A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili ed Ergo Ena), Aquaser, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua, Umbra Acque, Acea8cento.

Ove possibile, il perimetro del report include anche altre società e ciò viene di volta in volta precisato nel documento.

<sup>4</sup> Reperibile nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it) (area Azionisti).

<sup>5</sup> In diversi casi, il perimetro di rendicontazione delle sezioni Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder e Le relazioni con l'ambiente non coincide con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo. Tali differenze intervengono perché non tutti i dati vengono aggregati e gestiti a livello centralizzato (ad esempio in relazione al Personale o ai Fornitori). Le variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo, nei box intitolati Perimetro di riferimento.

## Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono forniti dalle Funzioni responsabili (dataowner); essi vengono ulteriormente integrati e precisati, tramite occasioni di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il report di sostenibilità, e le Aree Industriali e le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le Linee guida adottate.

Prima della pubblicazione il report viene affidato ad una **società di consulenza indipendente**, specializzata nell'attività di **assurance**, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami, che assume l'incarico di verificare l'adeguatezza delle modalità di redazione del documento, esaminarne i contenuti, in tutte le sue parti incluso il *Bilancio ambientale*, valutarne la coerenza con le Linee guida adottate (*GRI-G3.1* e *Supplemento di Settore*) e **rilasciare un giudizio complessivo** circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. (vedi *Opinion Letter della società di consulenza*).

## Sistemi di misurazione

I dati di carattere quantitativo, sociali e ambientali, sono stati prodotti:

- ove possibile tramite la **misurazione diretta** delle grandezze correlate ai fenomeni oggetto di relazione;
- negli altri casi, tramite il **calcolo** o la **stima dei valori** delle grandezze sulla base delle migliori informazioni disponibili.

Ciascun dato ambientale è commentato nella **nota integrativa al Bilancio Ambientale**, dove si precisa se esso sia frutto di **calcolo, misura o stima**.

### ALTRE FONTI INFORMATIVE SULLE PERFORMANCE DEL GRUPPO: IL SITO WEB

Nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it) si può accedere ad informazioni aggiornate sul Gruppo:

- nella sezione **"Regole e Valori"** si rinvencono documenti e informazioni sulla Corporate Governance, sul Comitato Etico e il testo del nuovo Codice Etico del Gruppo (ed. 2012);
- nella sezione **"Azionisti"** sono pubblicati i report economico-finanziari, comunicati, presentazioni ecc. Nella pagina web "Highlight" è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali. Si accede inoltre ad un portale con la versione navigabile del Bilancio consolidato (in italiano e in inglese);
- nella sezione **"Sostenibilità"** – modificata e aggiornata nel 2012 - sono disponibili dati e informazioni sulle performance del Gruppo, dati relativi ai diversi stakeholder, una sezione di notizie d'interesse oltre al testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2012* e delle precedenti edizioni; inoltre, è disponibile una versione del report navigabile in modo interattivo, in italiano e in inglese;
- nella sezione **"Qualità e Sicurezza"** sono disponibili informazioni sui due temi;
- vi è una sezione dedicata ai **"Fornitori"**, con una parte dedicata alla normativa, ai Sistemi di Qualificazione e alle gare online, e per i Clienti, sono presenti informazioni e i link ai siti web delle società che gestiscono i servizi;
- nella sezione **"Comunicazione"** uno spazio è dedicato alla rassegna stampa e alle notizie in "primo piano", oltre ad informazioni sulle Campagne pubblicitarie realizzate e sui principali eventi organizzati con il contributo di Acea.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: [RSI@aceaspa.it](mailto:RSI@aceaspa.it)

Claudio Puliti  
Unità RSI e sostenibilità



Ranieri Mamalchi  
Funzione Affari Istituzionali



## Schema di raccordo principi Global Compact e indicatori GRI

Il Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno e a diffondere nove principi universali relativi ai **diritti umani**, al **lavoro** e all'**ambiente**, cui venne aggiunto il decimo - **la lotta alla corruzione** - nel 2004, e da allora si estende la rete di organizzazioni e imprese che aderiscono all'iniziativa, impegnandosi formalmente.

Acea ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2007, rinnovando di anno in anno la propria adesione.

Di seguito si presenta uno schema di raccordo<sup>6</sup> tra principi del Global Compact e indicatori GRI, che ne evidenzia la correlazione e consente di reperire le informazioni previste dalla *Communication on Progress*, che ogni impresa aderente è tenuta a redigere.

**TABELLA N. 3 - CORRISPONDENZA GLOBAL COMPACT- GRI**

PRINCIPI GLOBAL COMPACT	INDICATORI CORRISPONDENTI GRI	BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
<b>Diritti umani</b>	1: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	EC5 ■ LA4 ■ da LA6 a LA9 ■ LA13 ■ LA14 ■ da HR1 a HR9 ■ PR1 ■ PR2 ■ PR8	pagg. 157 ■ 62, 146 ss. ■ 63, 136, 153 ss. ■ 144 s. 149 ss., 168 ■ 64, 157 ■ 32, 64, 65, 127 s., 134 s., 146 ss., 149, 162, 167 s. ■ 50, 52 s., 102 ■ 67 ■ 45, 68, 111
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	da HR1 a HR9	pagg. 32, 64, 65, 127 s., 134 s., 146 ss., 149, 162, 167 s.
<b>Lavoro</b>	3: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA4 ■ LA5 ■ da HR1 a HR3 ■ HR5	pagg. 62, 146 ss. ■ 146 ss. ■ 64, 127, 134 s., 162 ■ 64, 146 ss., 167 s.
	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 ■ HR7	pagg. 64, 127, 134 s., 162 ■ 65
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 ■ HR6	pagg. 64, 127, 134 s., 162 ■ 65
	6: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	EC7 ■ LA2 ■ LA13 ■ LA14 ■ da HR1 a HR4	pagg. 60 ■ 140, 143 s. ■ 144 s. 149 ss., 168 ■ 64, 157 ■ 32, 64, 127, 134 s., 149, 162, 168

<sup>6</sup> Tale schema è stato predisposto da UNGlobal Compact e Global Reporting Initiative, ed è disponibile on line ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) nel testo Making the Connection. The GRI Guidelines and the UNGC Communication on Progress.

PRINCIPI GLOBAL COMPACT	INDICATORI CORRISPONDENTI GRI	BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
<p><b>Ambiente</b></p> <p><b>7:</b> Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali</p> <p><b>8:</b> Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale</p> <p><b>9:</b> Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente</p>	<p>4.11 ■ EC2 ■ EN18 ■ EN26 ■ EN30</p> <p>PR3 ■ PR4 ■ da EN1 a EN30</p> <p>EN2 ■ da EN5 a EN7 ■ EN10 ■ EN18 ■ EN26 ■ EN27 ■ EN30</p>	<p>pagg. 48, 219 ■ 26 s., 206 ■ 206 ■ 190, 195, 198, 219 s. ■ 196</p> <p>pagg. da 84 a 90 ■ da 84 a 90 ■ 188 ss, 194 ss., 198, 204, 206 s., 209, 216 ss., 219 ss., 244, 246 s., Bilancio ambientale 241 ss.</p> <p>pagg. 188 ■ 198, 204, 206 s. ■ 217 s. ■ 206 ■ 190, 195, 198, 219 s. ■ 190 ■ 196</p>
<p><b>Lotta alla corruzione</b></p> <p><b>10:</b> Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti</p>	<p>da SO2 a SO6</p>	<p>pagg. 45, 48 s., 66, 162, 173 s.</p>
<p>TUTTI (1-10)</p>	<p>1.1 ■ 1.2 ■ da 4.1 a 4.10 ■ 4.12 ■ 4.13 ■ 5 (DMA) ■ SO5</p>	<p>pagg. 4 s., 31 ss. ■ 4 s., da 26 a 43 ■ 6, 31, da 44 a 48, 51 s., 151, 157 s., 169 ■ 6, 45, 130, 153, 174 s. ■ 173 ss. ■ 26 ss., da 31 a 35, da 50 a 53, da 70 a 80, 108 ss., 127 s., da 134 a 138, 141, 153, 156, 160 s., 166, 169, 177, 191, 216 ■ 173 s.</p>

# Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard

Di seguito si riportano gli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1 (ed 2011)**<sup>7</sup>, con il rinvio alle pagine delle sezioni del report ove è possibile reperirli.

L'elenco e le definizioni degli **indicatori di performance economica, sociale e ambientale** (core e additional), e i relativi riferimenti nel report, sono riportati nelle prime pagine delle sezioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente* (tabelle nn. 13 e 72).

Il significato di ciascun elemento standard è illustrato nelle *Linee guida*, disponibili nel sito web [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

## TABELLA N. 4 - ELEMENTI STANDARD GRI-G3.1

### 1. STRATEGIA E ANALISI

- 1.1** Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.  
*Lettera di introduzione* pagg. 4-5; *L'identità aziendale* pagg. 31 ss.
- 1.2** Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.  
*Lettera di introduzione* pagg. 4-5; *L'identità aziendale* pagg. 26-43

### 2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 2.1** Nome dell'organizzazione.  
*L'identità aziendale* pag. 20
- 2.2** Principali marchi, prodotti e/o servizi.  
*L'identità aziendale* pagg. 20-25
- 2.3** Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.  
*L'identità aziendale* pagg. 22-25
- 2.4** Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.  
Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- 2.5** Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.  
*L'identità aziendale* pagg. 20, 27
- 2.6** Assetto proprietario e forma legale  
*L'identità aziendale* pag. 22
- 2.7** Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).  
*L'identità aziendale* pagg. 26 s.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 69 s.
- 2.8** Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni, debiti e azioni; quantità di prodotti o servizi forniti.  
*L'identità aziendale* pagg. 22, 26; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 140, 169
- 2.9** Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).  
*L'identità aziendale* pagg. 23, 24 s., 29 s., 44; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 178
- 2.10** Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.  
*L'identità aziendale* pagg. 33-35; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 81, 121, 176 s., 179

<sup>7</sup> Per gli elementi standard già previsti dalle linee guida GRI.G3 (ed 2006) e mantenuti nell'edizione G3.1 del 2011 ci si è attenuti alle definizioni presenti nella traduzione italiana della versione 2006 mentre per gli elementi standard modificati dalle Linee guida GRI-G3.1 le definizioni sono state tradotte dalla versione inglese 2011; per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale in lingua inglese.

### 3. PARAMETRI DEL REPORT

---

#### Profilo del report

---

- 3.1** Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6*
- 3.2** Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6*
- 3.3** Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6*
- 3.4** Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9*

#### Obiettivo e perimetro del report

---

- 3.5** Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 6-9*
- 3.6** Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9*
- 3.7** Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 129, nota 72*
- 3.8** Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9*
- 3.9** Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9*
- 3.10** Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 164*
- 3.11** Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 140, 160 ss.*

#### Indice dei contenuti GRI

---

- 3.12** Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; Informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.  
*L'identità aziendale pagg. 12-15 per gli elementi standard; per gli indicatori di performance (core e additional), vedi: Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 60-68; Le relazioni con l'ambiente pagg. 188-190*

#### Assurance

---

- 3.13** Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna se non spiegati nel report di assurance; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance).  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9*

#### 4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

##### Governance

- 4.1** Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.  
*L'identità aziendale* pagg. 44-48
- 4.2** Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).  
*L'identità aziendale* pagg. 46 ss.
- 4.3** Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi, articolato per genere.  
*L'identità aziendale* pag. 46
- 4.4** Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.  
*L'identità aziendale* pagg. 45, 48; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 169
- 4.5** Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).  
*L'identità aziendale* pagg. 45, 48; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 157 s.
- 4.6** Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.  
*L'identità aziendale* pagg. 45-48
- 4.7** Processi per la determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei membri del più alto organo di governo e dei comitati, inclusa ogni informazione relativa alle differenze di genere e ad altri indicatori di diversità.  
La presenza di donne negli organi di governo e nei comitati non è motivata dalla ricerca di un equilibrio di genere ma da valutazioni relative alle competenze professionali rispondenti alle esigenze aziendali. Per quanto concerne i processi di individuazione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Holding, lo Statuto di Acea si attiene a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili. In Italia è stata approvata la legge 12 luglio 2011, n. 120 sulla parità di accesso agli organi di amministrazione e di controllo delle società quotate in mercati regolamentati, che ha introdotto l'obbligo di prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne nei Consigli di Amministrazione delle società quotate per un quinto della loro composizione e a partire dal 2015 per un terzo.  
*L'identità aziendale* pag. 46; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 151
- 4.8** Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.  
*L'identità aziendale* pagg. 31 ss., 45, 47
- 4.9** Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 6; *L'identità aziendale* pagg. 45, 47 s., 51 s.
- 4.10** Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.  
*L'identità aziendale* pagg. 47 s.



## Impegno in iniziative esterne

---

- 4.11** Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.  
*L'identità aziendale* pag. 48; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 219
- 4.12 (\*)** Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.  
*L'identità aziendale* pag. 45; *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 6; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 130, 153, 174 s.
- 4.13** Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 173 ss.

## Coinvolgimento degli stakeholder

---

- 4.14** Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.  
*L'identità aziendale* pagg. 33 ss., 54 ss.
- 4.15** Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.  
*Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 6; *L'identità aziendale* pag. 54
- 4.16** Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.  
*L'identità aziendale* pagg. 54 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 70-80, 104, 107, 110, 115, 117-126, 137, 139, 146-149, 156, 161 s., 165 ss., 170, 172, 174
- 4.17** Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.  
*L'identità aziendale* pagg. 54 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 70-80, 110 s., 114, 119, 137, 139, 170, 172, 174, 176, 178

## 5. MANAGEMENT APPROACH

---

- 5.** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.  
*L'identità aziendale* pagg. 26 ss., 31-35, 50-53; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 70-80, 108 ss., 127 s., 134-138, 141, 153, 156, 160 s., 166, 169, 177; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 191, 216
- EU1** Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 201
- EU2** Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 198
- EU3** Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 69
- EU4** Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrante di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 204
- EU5** Quote di emissione di CO<sub>2</sub> o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 219
- 

(\*) Per l'elemento standard 4.12 si è preferito tradurre internamente l'originale inglese delle Linee guida GRI-G3, di seguito riproposto: "Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses".



## Relazione di verifica

Agli azionisti  
di Acea SpA

### Oggetto della verifica

Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni qualitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* al 31 dicembre 2012 del Gruppo Acea, incluso il *Bilancio ambientale*. Lo scopo dell'analisi è stato la verifica della coerenza interna e della concordanza del *Bilancio di Sostenibilità* con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri adottati nella predisposizione del Bilancio stesso.

### Criteri di redazione

Abbiamo valutato l'indicazione, riportata nel capitolo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" del *Bilancio di Sostenibilità*, secondo cui lo stesso, per le sezioni oggetto di verifica, è stato predisposto secondo i principi di rendicontazione proposti dalla Global Reporting Initiative (Linee guida GRI-G3.1, ed. 2011, e Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico).

La responsabilità dell'affidabilità e della completezza delle informazioni riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* in conformità ai menzionati criteri compete alla Direzione di Acea SpA.

### Lavoro svolto

Sulla base dei principi di revisione statuiti a livello internazionale dalla International Federation of Accountants (IFAC), applicabili nella fattispecie (ISAE 3000. Assurance engagement other than audits or reviews of historical information), abbiamo svolto una verifica di portata limitata al fine di garantire un moderato livello di affidabilità su cui basare le nostre conclusioni.

Le procedure di verifica da noi svolte sono state le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel Bilancio d'Esercizio di Acea SpA e nel Bilancio Consolidato di Acea SpA e delle sue controllate al 31 dicembre 2012. In particolare la verifica è stata effettuata su tutti i dati direttamente riconducibili al Bilancio Consolidato o al Bilancio d'Esercizio e su un campione di dati che derivano da una rielaborazione di quanto riportato nei suddetti Bilanci o da dettagli contabili degli stessi. In relazione ai dati e alle informazioni di carattere economico-finanziario non abbiamo svolto ulteriori attività di verifica oltre a quanto sopra indicato facendo riferimento a quanto riportato nelle relazioni della società di revisione al Bilancio d'Esercizio e Consolidato emesse in data 25 marzo 2013;
- interviste con i rappresentanti della Direzione e con il personale delle Società del Gruppo al fine di:
  - raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;
  - rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla Funzione responsabile della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;

P.I./C.F. 07620761002 CAPITALE SOCIALE: € 57.908.00 I.V.

ROMA  
VIA SABBOTONA, 40 - 00187  
TEL. +39 06 581 980 32  
FAX +39 06 432 438 00

MILANO  
VIA SAN TOMASO, 6 - 20121  
TEL. +39 02 850 064 90  
FAX +39 02 720 817 07

INFO@RGVASSOCIATI.IT  
WWW.RGVASSOCIATI.IT

- svolgimento di procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità* al fine di ottenere una conferma:
  - dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste;
  - dell'efficacia dei processi in atto e della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti;
  - dell'efficacia del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della rilevanza, completezza, comprensibilità e coerenza interna delle informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità*. Tale attività è stata svolta sulla base dei:
  - criteri adottati dalla Direzione di Acea al fine di predisporre il *Bilancio di Sostenibilità*;
  - principi di verifica stabiliti nell'AccountAbility's AA1000 Assurance Standard, lo standard istituito dall'Institute of Social and Ethical Accountability

#### Conclusioni

Sulla base delle procedure di verifica limitata sopra descritte, le informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* appaiono coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle Linee guida e dai criteri in conformità ai quali è stato predisposto.

In particolare i contenuti del Bilancio di Sostenibilità si ritengono in linea con il livello di applicazione A+ previsto dalle GRI Guidelines (G3.1, ed. 2011, e Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico).

Si suggerisce di proseguire nel percorso di miglioramento volto a implementare e a supportare adeguatamente i flussi informativi che sottendono alla realizzazione del Bilancio stesso in linea con i principi di accuratezza e affidabilità dei dati e delle informazioni definiti dal GRI. Questo consentirà di agevolare il rispetto della tempistica, sempre più stringente, delle attività di rendicontazione necessarie per consentire la pubblicazione contestuale del Bilancio di Sostenibilità e del Bilancio d'Esercizio e Consolidato.

Non siamo, infine, venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate al *Bilancio di Sostenibilità* per renderlo conforme ai criteri richiamati.

Roma, 27 marzo 2013

RGA S.r.l.

Riccardo Giovannini  
Partner e Amministratore Delegato







L'identità aziendale

## Profilo del Gruppo

Acea è uno dei principali gruppi italiani operativi nella gestione industriale di reti e servizi di interesse economico generale.

L'azienda, che ha adottato la scelta della sostenibilità per orientare la propria missione imprenditoriale, **opera in tutti i segmenti della filiera energetica** (generazione, distribuzione e vendita di elettricità e gas, gestione dell'illuminazione pubblica, efficientamento energetico), **del servizio idrico integrato** (captazione, distribuzione, raccolta e depurazione) **e dei servizi ambientali** (trattamento, valorizzazione energetica e gestione economica dei rifiuti).

Radicato sul territorio romano, a partire dal quale ha

avviato la propria attività nel 1909, accompagnandone lo sviluppo infrastrutturale, economico e sociale fino ad oggi, il Gruppo Acea è ramificato in tutto il Paese, grazie ad alleanze e partecipazioni in essere in altre imprese di servizi pubblici, ed è presente anche in alcune aree dell'America Latina<sup>8</sup> con riferimento alla gestione del ciclo idrico.

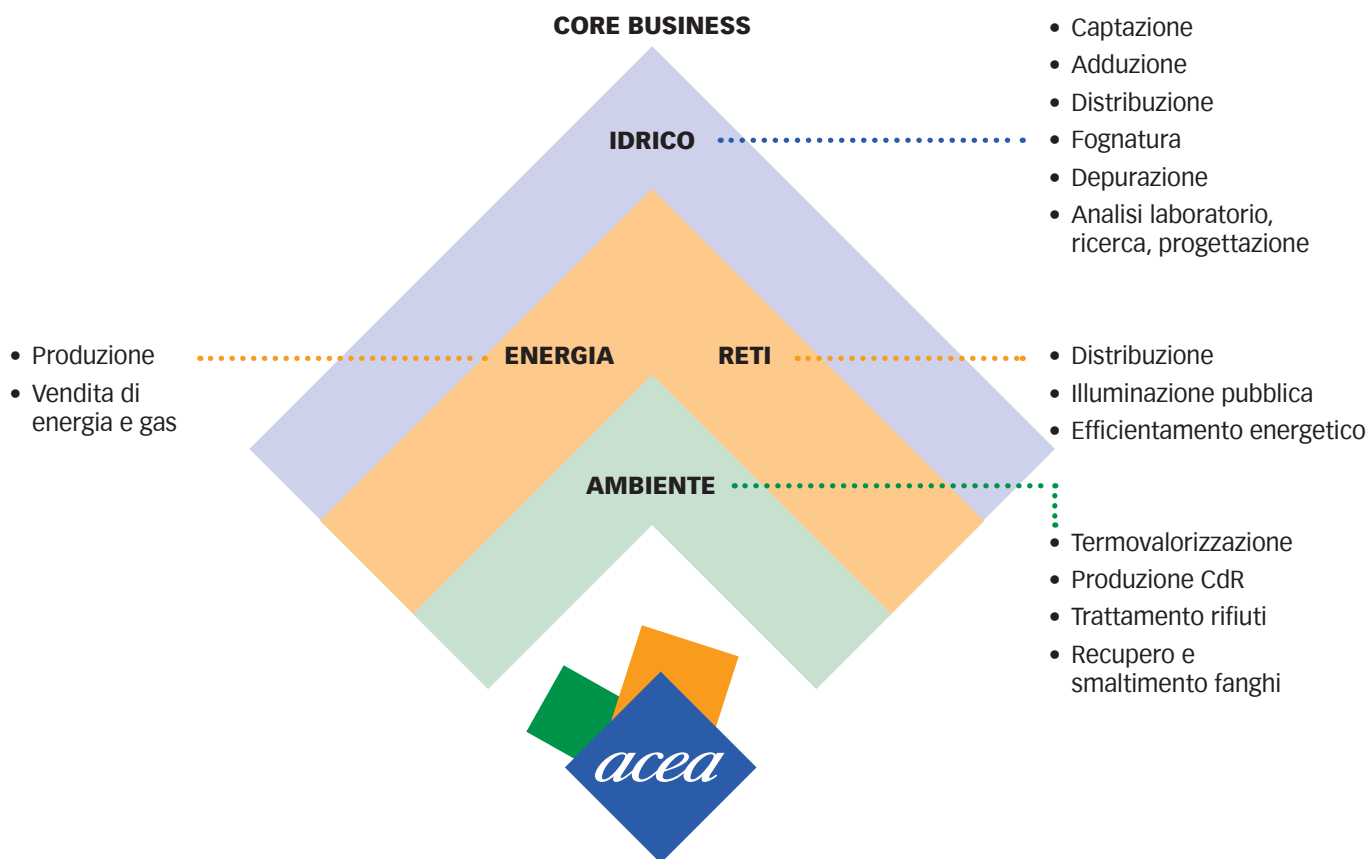
Ad oggi, secondo i più recenti dati, il Gruppo Acea è il primo operatore nazionale nel settore idrico per abitanti serviti, terzo operatore in Italia sia per volumi distribuiti di energia elettrica sia per volumi venduti nel mercato finale dell'energia e quinto operatore nazionale per volumi di rifiuti trattati.

### LA STORIA DI ACEA

- 1909** nasce come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata
- 1937** diventa Azienda Governatoriale Elettricità e Acque (AGEA), con il conferimento del servizio acquedottistico
- 1945** assume la denominazione di A.C.E.A. - Azienda Comunale Elettricità ed Acque
- 1964** rileva gli asset della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano
- 1975** riceve l'incarico dal Comune di Roma per la realizzazione del Piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane
- 1985** acquisisce il servizio di depurazione delle acque reflue, ponendo le basi per la gestione integrata di tutto il ciclo idrico
- 1989** attualizza la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale
- 1992** acquisisce personalità giuridica, autonomia imprenditoriale ed un proprio Statuto, conservando la natura di ente strumentale del Comune
- 1998-2000** inizia ad operare in forma di Società per Azioni, con la denominazione di Acea SpA. Si quota in Borsa nel 1999 e acquisisce la configurazione di Gruppo societario, avviando una politica di espansione sul mercato nazionale ed estero ed esplorando nuovi settori di attività
- 2001-2002** consolida la sua presenza su Roma, assorbendo nel 2001 da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana della capitale e acquisendo, nell'ambito dell'aggiudicazione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale, la gestione del servizio fognature del Comune di Roma nel 2002. In tale anno, con il partner GdF Suez, crea la joint venture AceaElectrabel operativa nel settore energetico.
- 2003-2005** sviluppa la propria capacità di produzione energetica, entrando nella partecipazione di Tirreno Power e acquisendo ulteriori società di generazione tra il 2003 e il 2004. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali, in Lazio, Toscana e Campania.

<sup>8</sup> E precisamente in Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana (vedi capitolo Le attività estere).

**GRAFICO N. 2 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA**



**2006** acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, che opera nella produzione di energia da rifiuti (termovalorizzazione). Potenzia la rete e le iniziative commerciali per vendita di energia e gas, con interesse alle potenzialità di altri territori (Puglia, Umbria, Toscana).

**2007-2009** aumenta la capacità di produzione energetica sia da fonti tradizionali, costruendo e avviando nuove centrali termoelettriche, sia da fonti rinnovabili, in tale ambito potenziando la generazione da eolico e fotovoltaico e ponendo la basi per la crescita della termovalorizzazione. Consolida la gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Campania, Toscana e Umbria. Nel 2008 costituisce Acea8cento con cui internalizza la gestione dei canali di contatto tra società del Gruppo e clienti.

**2010-2012** definisce con il socio GdF Suez lo scioglimento della joint venture AceaElectrabel, attiva nella filiera energetica, diventando autonoma nel comparto energetico. In tale prospettiva, nel 2011, Acea si dota di una struttura aziendale di produzione e vendita di elettricità di sua completa proprietà e gestione (Acea Produzione e Acea Energia). Sviluppa attività di innovazione tecnologica ed efficienza operativa nella distribuzione elettrica (smart grid e mobilità sostenibile) e prosegue nello sviluppo delle attività afferenti l'area industriale ambiente, portando in revamping gli impianti di termovalorizzazione e consolidando l'operatività degli impianti di trattamento e recupero di rifiuti. Infine, nel perseguimento della strategia definita dal nuovo piano industriale approvato

nel 2012, cede i propri asset fotovoltaici situati in Puglia, Lazio e Campania.



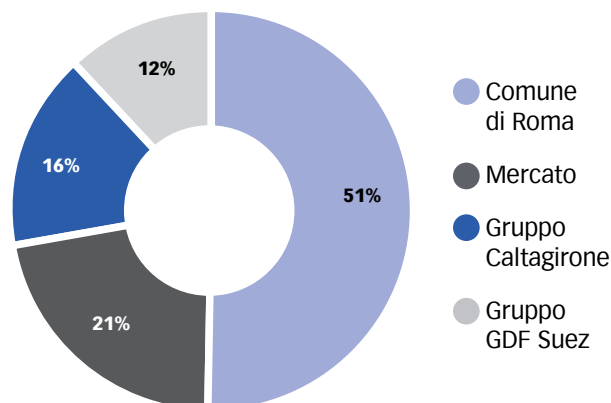
**TABELLA N. 5 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2012)**

<b>personale</b> (numero, per % di consolidamento)	<b>7.257</b>
<b>ricavi netti</b> (milioni di euro)	<b>3.612,7</b>
<b>capitalizzazione totale</b> (milioni di euro)	<b>3.310,5</b>
obbligazioni	1.011,1
azioni	1.098,9
finanziamenti a lungo termine	1.200,5
<b>totale attivo di bilancio</b> (milioni di euro)	<b>6.818,7</b>
<b>energia elettrica</b>	
generazione (GWh) (lorda)	652
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	530
idro	361
fotovoltaico	60
termovalorizzazione	109
distribuzione (GWh)	11.863
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	13.397
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.422.960
<b>waste to energy (WtE)</b>	
generazione energia (GWh) (lorda)	218
rifiuti termo valorizzati - CDR (t)	218.256
<b>illuminazione pubblica</b>	
punti luce gestiti a Roma (numero)	186.238
<b>acqua (servizio idrico integrato)</b>	
acqua potabile erogata (Mm <sup>3</sup> )	655,7
controlli analitici su potabile (numero)	1.169.201
depurazione acque reflue (Mm <sup>3</sup> )	851,9
abitanti serviti: in Italia (milioni)	8,6
all'estero (milioni)	9,7

NB: i dati relativi alla generazione di energia fanno capo ad Acea Produzione, ad Acea Reti e Servizi Energetici e ad A.R.I.A., di cui Acea SpA è proprietaria al 100%; i dati relativi al servizio idrico, imputati al Gruppo al 100%, si riferiscono alle principali società idriche.

Il Comune di Roma è il maggiore azionista di Acea SpA, con il 51% del capitale sociale, mentre il restante 49% è quotato presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Al **31.12.2012**, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al mercato diffuso per il 21,1% (era al 22,5% al 31.12.2011), al Gruppo Caltagirone per il 16,4% (la quota azionaria al 31.12.2011 era del 15%) e al Gruppo GdF Suez per l'11,5%.

**GRAFICO N. 3 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2012**



Fonte: CONSOB - si evidenziano solo le partecipazioni superiori al 2%, arrotondate nel grafico

Acea SpA, la capogruppo, detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo strategico** e di **coordinamento economico-finanziario** delle attività del Gruppo. Svolge inoltre attività di controllo e di supporto gestionale delle società operative tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura** di Acea SpA, è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali - idrico, reti, energia, ambiente** - cui riportano le singole società (vedi grafico n. 6).

**Il perimetro di consolidamento del Gruppo** al 31 dicembre 2012 comprendeva le **49 società** elencate in tabella n. 6 (consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale e proporzionale) e ulteriori **16 società** consolidate col metodo del patrimonio netto.

Nell'anno **non sono intervenute variazioni significative** nell'area di consolidamento.



**TABELLA N. 6 - AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2012 (SOCIETÀ CONSOLIDATE CON METODO INTEGRALE E PROPORZIONALE)**

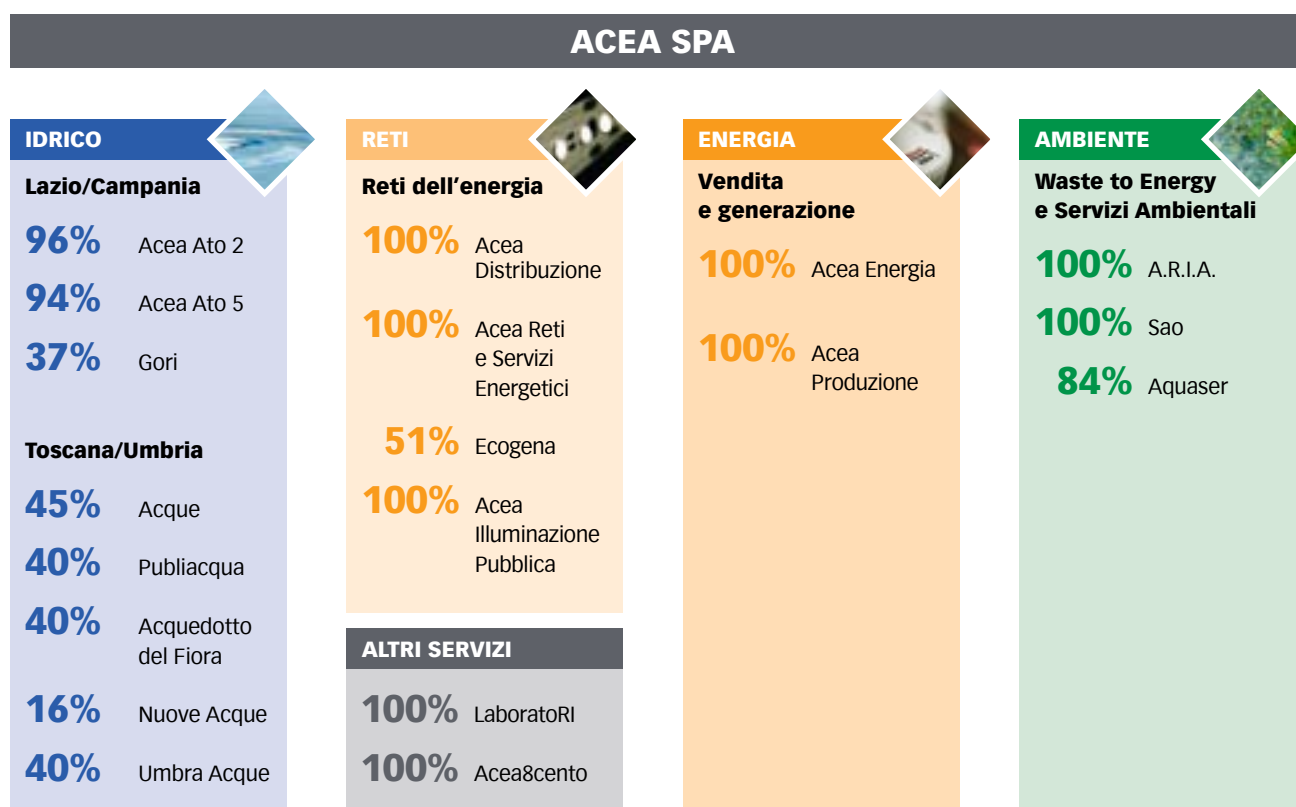
<b>denominazione</b>	<b>sede</b>	<b>quota di partecipazione di Acea SpA</b>	<b>metodo di consolidamento</b>
Acea Distribuzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100,00%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	69,00%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	69,00%	integrale
Ombrone SpA	Roma	84,57%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	94,48%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	99,17%	integrale
Crea SpA (*)	Roma	100,00%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100,00%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,67%	integrale
Lunigiana SpA (*)	Aulla (MS)	95,79%	integrale
Aguazul Bogotà SA	Bogotà-Colombia	51,00%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100,00%	integrale
A.R.I.A Srl	Terni	100,00%	integrale
SAO Srl	Orvieto (TR)	100,00%	integrale
Ecoenergie Srl (*)	Paliano (FR)	90,00%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	84,21%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia (LT)	51,00%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo (GR)	100,00%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Pomigliano d'Arco (NA)	69,82%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Produzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia holding SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Servizi Acqua Srl (*)	Roma	70,00%	integrale
Acque Blu Srl (*)	Montecatini Terme (PT)	55,00%	integrale
Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl	Pontercorvo (FR)	51,00%	integrale
Acque SpA	Pisa	45,00%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Acque Servizi Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	50,00%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA (*)	Voghera (PV)	50,00%	proporzionale
Elga Sud SpA	Trani (BT)	49,00%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51,00%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50,00%	proporzionale
Publiacqua SpA	Firenze	40,00%	proporzionale
Publiutenti Srl	Firenze	40,00%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata (NA)	37,05%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40,00%	proporzionale
A.PI.C.E. Srl (*)	Roma	50,00%	proporzionale
Intesa Aretina Scarl	Milano	35,00%	proporzionale
Nuove Acque SpA	Arezzo	46,16%	proporzionale
Ingegnerie Toscane Srl	Firenze	43,01%	proporzionale
Consorzio AZB-HCI (Conazul)	Lima - Perù	60,00%	proporzionale
Acquedotto del Fiora SpA	Grosseto	40,00%	proporzionale

(\*) In liquidazione.

## Attività e funzioni delle principali società del Gruppo

La **struttura operativa** del Gruppo al 31.12.2012, per aree di attività, è rappresentata, nei tratti essenziali, nel grafico n. 4. Le **attività svolte dalle principali società operative**<sup>9</sup> sono sinteticamente descritte nello schema che segue.

**GRAFICO N. 4 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2012 (PARTECIPATE DIRETTE DI ACEA SPA)**



### IDRICO

**Acea Ato 2 SpA:** gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio). Il SII – servizio idrico integrato - comprende le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, la gestione fognature e la depurazione reflui. Acea Ato 2, oltre a curare gli impianti e il loro potenziamento, protegge e monitora le fonti di approvvigionamento idrico potabile, gestisce fontane monumentali, fontanelle, bocche antincendio e il servizio di innaffiamento.

**Acea Ato 5 SpA:** gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, che include 86 Comuni.

**Ombrone SpA:** detiene quote di partecipazione in **Acquedotto del Fiora SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 – Ombrone, in Toscana, che include 56 Comuni nelle province di Grosseto e Siena.

**Sarnese Vesuviano Srl:** detiene quote in **Gori SpA**, società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Sarnese Vesuviano, in Campania, che include 76 Comuni nelle province di Napoli e Salerno.

**Acque Blu Arno Basso SpA:** detiene quote di partecipazione in **Acque SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Basso Valdarno, in Toscana, che include 57 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.

**Acque Blu Fiorentine SpA:** detiene quote di partecipazione in **Publiacqua SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che include 49 Comuni nelle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo.

**Gruppo Crea:** controlla alcuni gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti territoriali di Lucca, Terni, Rieti e Benevento.

**Intesa Aretina Scarl:** partecipata al 35% da **Acea SpA** a partire dal 2009, controlla **Nuove Acque SpA** società di gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 4 – Alto Valdarno, che include 37 Comuni delle province di Arezzo e Siena.

**Umbra Acque SpA:** è affidataria del servizio idrico integrato negli ATI 1 e 2 - Umbria, che includono 38 Comuni, tra i quali Perugia e Assisi.

<sup>9</sup> Le società APICE SpA e Voghera Energia Vendita SpA nel dicembre 2012 sono state poste in liquidazione, pertanto non sono più ricomprese nello schema.

**Laboratori SpA:** svolge servizi di laboratorio, ricerca e sviluppo, studi e consulenze, ingegneria (progettazione e direzione lavori) prioritariamente in area idrico ambientale, per società del Gruppo Acea e per il mercato esterno; offre supporto tecnico e scientifico allo sviluppo del Gruppo nel mercato nazionale e internazionale.

## RETI

**Acea Distribuzione SpA:** gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica, in alta, media e bassa tensione (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. Tramite un'Unità dedicata progetta, realizza e gestisce gli impianti di illuminazione pubblica e cimiteriale nel comune di Roma.

**Acea Illuminazione Pubblica SpA:** costituita nel 2010 è operativa nello sviluppo del servizio di illuminazione pubblica e nella gestione degli impianti.

**Acea Reti e Servizi Energetici SpA:** dal 2005 cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico; sviluppa l'impiego delle rinnovabili nella produzione di energia e le attività di cogenerazione e trigenerazione; offre servizi energetici **in qualità di E.S.Co.** (Energy Service Company).

**Ecogena SpA:** nata nel 2007 dalla joint venture tra Astrim e Acea (che detiene una quota di capitale pari al 51%) progetta e realizza impianti di cogenerazione/trigenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica, elettrica e frigorifera) per edifici civili e industriali, avvalendosi di soluzioni tecnologicamente avanzate. Dal 2010 detiene il 49% di **EUR Power Srl**, società preposta alla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione/trigenerazione e impianti generativi a pompa di calore con integrazioni geotermiche.

## ENERGIA

**Acea Energia Holding SpA:** sovrintende allo svolgimento delle funzioni di amministrazione delle società controllate - Acea Energia e Acea Produzione - presidiandone la coerenza con gli indirizzi gestionali di Acea SpA. Assicura, inoltre, l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e combustibili per Acea Energia e Acea Produzione, monitora i mercati di riferimento e valorizza la produzione energetica degli impianti e i titoli collegati (certificati verdi, diritti emissione CO<sub>2</sub>, RECS-COFER).

**Acea Energia SpA:** è operativa nella vendita di energia elettrica e di gas per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela. Acea Energia detiene quote del capitale di **Elgasud SpA**, **Umbria Energy SpA**, società attive nella commercializzazione di energia, gas e servizi accessori, con interesse territoriale in Puglia, Basilicata, Umbria.

**Acea Produzione SpA:** gestisce le attività di produzione di energia elettrica e calore attraverso il proprio parco di centrali, composto da 7 impianti idroelettrici e 2 impianti termoelettrici, prevalentemente concentrate nel Lazio.

## AMBIENTE

**A.R.I.A. Srl:** (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente): al 100% di Acea SpA, svolge attività di produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e opera nell'ambito dei servizi ambientali. Gestisce due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di selezione e compostaggio dei rifiuti, con l'annessa discarica, a Orvieto, e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone).

**Aquaser Srl:** è attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi che derivano dalla depurazione delle acque. Aquaser controlla le società **Kyklos Srl** e **Solemme SpA**, entrambe proprietarie di impianti di compostaggio. Nel marzo 2011 ha acquisito quote di partecipazione della società **Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl** (ISA), che opera nella logistica e nel trasporto dei fanghi.

## CORPORATE

**Acea8cento:** ha missione di gestire le attività di customer care, e in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea.

## Indicatori economici generali

Pur a fronte di una congiuntura economica sfavorevole per il Paese e di un contesto di incertezza specifica per il servizio idrico integrato, conseguente ad un sistema regolatorio del comparto ancora in via di definizione, i **risultati d'esercizio 2012** del Gruppo Acea evidenziano comunque l'andamento positivo delle aree di business e la capacità di garantire redditività, nel solco degli obiettivi industriali pianificati. I principali indicatori di bilancio<sup>10</sup>,

infatti, registrano una crescita: dai **ricavi consolidati** (3.612,7 milioni di euro; +2,1% sul 2011) al **marginale operativo lordo** (695,2 milioni di euro; +6% sul 2011) al **risultato operativo** (293,8 milioni di euro; +32% sul 2011). L'**utile di Gruppo**, pari a **77,4 milioni di euro**, riporta una flessione del 10% rispetto all'anno scorso, a causa dell'aumento delle imposte sul reddito: il tax rate risulta infatti pari al 51% (era il 42,1% nel 2011).

**TABELLA N. 7 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2011-2012)**

(in milioni di euro)	2011	2012
<b>ricavi netti</b>	<b>3.538</b>	<b>3.612,7</b>
costo del lavoro	280,6	282,0
costi esterni	2.599,9	2.635,3
costi operativi	2.880,5	2.917,3
<b>marginale operativo lordo (EBITDA)</b>	<b>655,8</b>	<b>695,2</b>
<b>risultato operativo (EBIT)</b>	<b>222,6</b>	<b>293,8</b>
gestione finanziaria	(120,6)	(120,6)
gestione partecipazioni	57,1	0,9
<b>risultato ante imposte</b>	<b>159,1</b>	<b>174,1</b>
imposte sul reddito	65,6	88,8
<b>risultato netto</b>	<b>93,5</b>	<b>85,3</b>
utile/perdita di competenza di terzi	7,6	7,9
<b>risultato netto del Gruppo</b>	<b>86</b>	<b>77,4</b>
<i>adeguamento fair value delle attività discontinue</i>		
<b>risultato netto del Gruppo al netto dell'adeguamento a fair value delle attività discontinue in cessione</b>	<b>86</b>	<b>77,4</b>
patrimonio netto	1.311,5	1.322,4
capitale investito	3.637,3	3.827,9

I **ricavi consolidati nel 2012** sono pari a **3.612,7 milioni di euro**, in aumento del 2,1% rispetto ai 3.538 milioni del 2011.

Nella **filiere energia** (prestazioni e vendita di energia elettrica e gas) i ricavi raggiungono i **2.471 milioni di euro**, con una crescita superiore all'1,2% (erano 2.440,5 milioni di euro nel 2011). Al risultato indicato concorrono episodi di segno opposto, tra i quali: i minori ricavi dalla vendita di gas, per 81,1 milioni di euro, conseguenti all'uscita di AceaElectrabel Trading dal perimetro socie-

tario del Gruppo Acea; una marginalità positiva, per 26,9 milioni di euro, derivante, sempre in conseguenza dello scioglimento della joint venture AceaElectrabel, dal saldo delle operazioni di consolidato sulle società di generazione e vendita; i maggiori ricavi, per circa 19 milioni di euro, per l'energia prodotta dagli impianti di termovalorizzazione della società A.R.I.A.; l'incremento dei proventi per circa 48 milioni di euro dalle attività di distribuzione dell'energia.

I ricavi da **certificati bianchi<sup>11</sup>, verdi<sup>12</sup> e diritti**

<sup>10</sup> I dati economici del 2012 comprendono le attività del settore fotovoltaico che sono state cedute a fine anno e gli effetti della sentenza del Consiglio di Stato, che ha confermato la sanzione comminata dall'Antitrust nel 2007 ad Acea (8,3 milioni di euro) e Suez Environment, per intesa restrittiva della concorrenza relativamente alla partecipazione alla gara per l'acquisizione del 40% di Publicacqua (società di gestione dei servizi idrici di Firenze).

<sup>11</sup> I decreti ministeriali del 20 luglio 2004 hanno introdotto nella legislazione italiana il sistema dei cosiddetti certificati bianchi, (Titoli di Efficienza Energetica-TEE), prevedendo che i distributori di energia elettrica e gas naturale debbano raggiungere annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, attraverso la realizzazione di progetti di efficienza energetica. Il decreto interministeriale del 28 dicembre 2012 ha stabilito gli obiettivi fino al 2016, trasferendo la responsabilità della certificazione dei risparmi conseguiti dall'AEEG al GSE.

<sup>12</sup> I certificati verdi hanno rappresentato fino al 2012 lo strumento di incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (esclusa la fotovoltaica) secondo le previsioni del D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani). Tale modello è stato superato dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 6/6/2012 di attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. n. 28/11. L'incentivo riconosciuto alla produzione di energia da impianti alimentati dalle suddette fonti rinnovabili, di potenza nominale superiore a stabiliti valori soglia ed entrati in esercizio dal 1° gennaio 2013, è aggiudicato sulla base di aste al ribasso gestite dal GSE. Le procedure d'asta prevedono un valore dell'incentivo comunque riconosciuto, determinato tenendo conto delle esigenze di rientro degli investimenti effettuati.

**CO<sub>2</sub>**<sup>13</sup>, sono pari a **37,4 milioni di euro** (19,7 milioni di euro nel 2011) in crescita di circa il 90%. La commercializzazione dei certificati bianchi, per progetti di risparmio energetico, ha reso 23,6 milioni di euro. Gli impianti idroelettrici di Salisano e Orte garantiscono ad Acea Produzione 12,1 milioni di euro per certificati verdi.

L'**illuminazione pubblica e cimiteriale** registra una contrazione del volume d'affari portandosi a 79,8 milioni di euro circa (85,2 milioni di euro nel 2011). I **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR) conseguono ricavi per 32,1 milioni di euro, in contenuta crescita rispetto ai 28,9 milioni di euro del 2011.

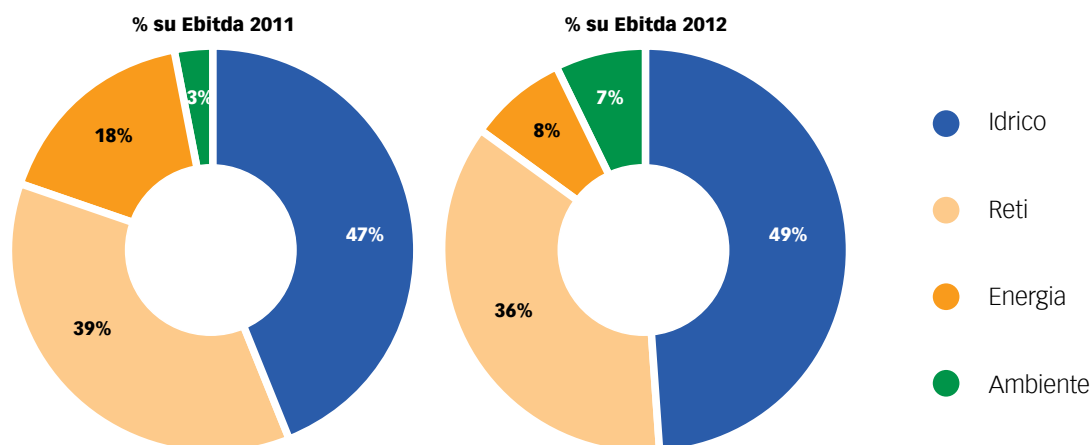
I ricavi delle **gestioni idriche in Italia e all'estero** sono pari a **830,2 milioni di euro**<sup>14</sup> (753,3 milioni di euro nel 2011). In particolare, si evidenzia una crescita significativa dei risultati conseguiti dalle società idriche in Lazio e Campania, i cui ricavi complessivamente ammontano a circa 617 milioni di euro (erano circa 539 milioni di euro nel 2011).

Il **marginale operativo lordo (MOL o EBITDA)** è di **695,2 milioni di euro**, in aumento del 6% (655,8 milioni di euro nel 2011). Esclusa l'area corporate e non considerando la sanzione dell'Antitrust, alla formazione del

valore complessivo contribuiscono:

- l'area industriale **Idrico**, per il 49%, con 349 milioni di euro (323,7 milioni nel 2011). Sul margine si risentono gli effetti positivi dei conguagli tariffari riconosciuti dalla Conferenza dei Sindaci della relativa Autorità d'Ambito ad Acea Ato 2, per gli anni che vanno dal 2006 al 2011.
- l'area industriale **Reti**, per il 36%, con 260,7 milioni di euro (269,6 nel 2011). La leggera flessione del margine è determinata dalle minori attività di realizzazione di impianti fotovoltaici in conto terzi e dalle modifiche sulle determinazioni di ricavo introdotte dall'AEEG a partire dal 2012, quale primo anno del nuovo periodo regolatorio (2012-2015)
- l'area industriale **Energia** per l'8%, con 61 milioni di euro (61,4 nel 2011). Incide sul margine sia l'effetto dello scioglimento della joint venture AceaElectrabel sia il rientro in esercizio delle centrali idroelettriche di Orte e Salisano.
- l'area industriale **Ambiente** per il 7%, con 49,3 milioni di euro (31,7 nel 2011), grazie al contributo delle due linee dell'impianto di San Vittore del Lazio e al ritorno in esercizio dell'impianto per la produzione di CDR di Paliano.

**GRAFICO N. 5 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2011-2012)**



<sup>13</sup> L'Emission Trading System (Direttiva 2003/87/CE) è uno strumento amministrativo, vigente in ambito comunitario, per incentivare le produzioni industriali a ridotte emissioni di gas ad effetto serra (CO<sub>2</sub>). Gli impianti di produzione ricadenti nell'ambito della direttiva, recepita in Italia con il D. Lgs. n. 216/2006, ricevono ad inizio anno un permesso ad emettere una quantità massima di CO<sub>2</sub> in rapporto a vari fattori, tra cui la tecnologia utilizzata: ricevono permessi più cospicui gli impianti tecnologicamente più avanzati. L'anno seguente, dopo la verifica delle emissioni effettive, il gestore dell'impianto dovrà acquistare sul mercato eventuali quote di CO<sub>2</sub> nel caso di superamento dei tetti assegnati, o potrà vendere le quote di CO<sub>2</sub> eventualmente non emesse rispetto al corrispettivo assegnato. Si instaura così un meccanismo di mercato, premiante per gli impianti che emettono sotto un benchmark di settore e penalizzante per quelli che superano il benchmark.

<sup>14</sup> I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa il 4,5% sul totale dei ricavi idrici e per circa l'1% sul totale ricavi del Gruppo. Per una breve descrizione delle gestioni estere si veda il capitolo Le attività estere.

Il **risultato operativo (EBIT)** è di **293,8 milioni di euro**, in crescita del 32% rispetto all'esercizio precedente (222,6 milioni di euro). L'EBIT è determinato dal valore degli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** che si attestano a 401,4 milioni di euro, in contrazione di 31,9 milioni di euro rispetto al 2011. Tale diminuzione è dovuta principalmente al saldo tra maggiori svalutazioni per 25,5 milioni di euro e minori accantonamenti per rischi e oneri per 59 milioni di euro; tra gli accantonamenti pur ridotti è comunque allocata la stima, per quasi 8 milioni di euro, degli oneri derivanti

dalla restituzione della quota di remunerazione del capitale investito sulla tariffa idrica del 2011, che potrebbe determinarsi a seguito delle prossime decisioni che assumerà l'AEEG.

Il **risultato netto del Gruppo** dopo le attribuzioni a terzi è **positivo per 77,4 milioni di euro** (86 milioni di euro nel 2011).

La **posizione finanziaria netta** è negativa per 2.495,5 milioni di euro (2.325,8 milioni di euro nel 2011), con una variazione di 169,7 milioni di euro.

**TABELLA N. 8 - DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2011-2012)**

(in migliaia di euro)	31.12.2011	31.12.2012
attività (passività) finanziarie non correnti	1.907	2.060
attività (passività) finanziarie non correnti infragruppo	18.033	30.899
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(2.298.916)	(2.211.609)
<b>posizione finanziaria a medio/lungo termine</b>	<b>(2.278.976)</b>	<b>(2.178.650)</b>
disponibilità liquide e titoli	321.093	423.771
debiti verso banche a breve	(448.889)	(753.850)
attività (passività) finanziarie correnti	(26.787)	(56.898)
attività (passività) finanziarie correnti infragruppo	107.727	70.149
<b>posizione finanziaria a breve termine</b>	<b>(46.855)</b>	<b>(316.828)</b>
<b>totale posizione finanziaria netta</b>	<b>(2.325.831)</b>	<b>(2.495.478)</b>
patrimonio netto	1.311.457	1.332.409
capitale investito	3.637.288	3.827.887

I risultati dell'anno influiscono positivamente sugli indici di redditività sia del capitale proprio (ROE) che del capitale investito (ROIC).

**TABELLA N. 9 - I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2010-2012)**

	2010	2011	2012
<b>redditività del capitale proprio</b>			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	9,9%	7,1%	6,4%
<b>redditività del capitale investito</b>			
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	8,9%	6,1%	7,6%

## Evoluzione e Piano strategico

Il 2012 è stato un anno particolarmente importante per alcuni elementi di profonda innovazione, che hanno caratterizzato, a livello nazionale, sia il settore energetico sia quello idrico, nella disciplina e nelle prospettive complessive, incidendo, conseguentemente, anche sull'indirizzo di sviluppo di Acea.

Per il **comparto idrico**, a seguito dell'emanazione di un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 20 luglio, **l'Autorità per l'energia elettrica e il gas** ha intrapreso la propria attività di **regolazione e controllo anche di questo settore**. I primi interventi dell'Autorità hanno riguardato l'elaborazione del metodo transitorio per la **determinazione delle tariffe** del servizio idrico integrato nel biennio 2012-2013 e l'approvazione di una prima direttiva per la trasparenza delle bollette. Tali iniziali provvedimenti, finalizzati alla creazione di un quadro regolatorio più chiaro e stabile, a tutela degli operatori e dei consumatori, costituisce la migliore premessa affinché, come già avvenuto nel settore energetico, possa imprimersi una svolta innovativa ad un segmento fondamentale per lo sviluppo socio-economico e ambientale del Paese (in merito, vedi il capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Le tariffe*).

Tra gli elementi di rilievo che hanno toccato il settore energetico, ancor più qualificante per le sue implicazioni future, c'è la **Strategia Energetica Nazionale**, presentata dal Governo ad ottobre. Con tale documento di programmazione si vuole dotare l'Italia di un comparto energetico moderno, quale elemento cardine per la sua crescita sostenibile. Per ottenere i risultati previsti dagli obiettivi UE del 20-20-20, ridurre la dipendenza dall'estero, anche in una prospettiva di mitigazione dei rischi geo-politici, e allineare i prezzi della bolletta energetica italiana a quelli europei, **sono previste sette priorità**, tra le quali la promozione dell'efficienza energetica, principio cardine trasversale, lo sviluppo sostenibile delle energie rinnovabili e delle fonti tradizionali di produzione nazionale, le attività di ricerca e sviluppo di tecnologie d'avanguardia e la promozione di un mercato del gas e dell'elettricità competitivo e integrato con il territorio comunitario.

Inoltre, sempre nel settore dell'energia elettrica, si è aperto il **quarto periodo di regolazione** (2012-2015), tramite il quale l'Autorità per l'energia elettrica e il gas disciplina anche la qualità tecnica e commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia, introducendo elementi sempre più sfidanti nelle performance imposte alle società.

Questi aspetti, sinteticamente accennati, testimoniano i cambiamenti avvenuti negli ultimi anni nel Paese e la tensione verso l'ampliamento e il consolidamento dei risultati raggiunti nello sviluppo dei servizi a rete, a vantaggio degli operatori di mercato e dei consumatori.

Nel febbraio 2012 Acea ha **approvato il nuovo Piano industriale del Gruppo** relativo al periodo 2012-2016. Il percorso di sviluppo del Gruppo è definito secondo cinque linee strategiche che prevedono: il rafforzamento della propria posizione nelle **attività regolamentate**, consolidando la leadership nell'esercizio del servizio idrico integrato e l'eccellenza operativa nella distribuzione elettrica; l'implementazione dei progetti già in essere in area Ambiente per la **gestione imprenditoriale dei rifiuti** e lo **sviluppo di ulteriori nuove iniziative**; l'attenzione verso **l'efficienza energetica e le nuove tecnologie gestionali delle reti** (smart grid); la creazione di **valore per gli azionisti** attraverso l'incremento della redditività dei business e la realizzazione di un piano di dividendi sostenibile; il miglioramento della **posizione debitoria**, pur in presenza di un significativo piano di investimenti, grazie anche alle attività di riduzione dei crediti in essere.

In termini economici, gli obiettivi prefissati sono di ottenere una crescita annua dell'**Ebitda del 6,2% per arrivare al 2016 con un valore pari a 874 milioni di euro. Gli investimenti previsti nel quinquennio sono pari a 2,3 miliardi di euro**, impegnati per circa il 70% nel settore idrico e nella distribuzione elettrica.

L'implementazione delle linee strategiche appena esposte si realizza attraverso impegni e obiettivi a livello di singola area di attività, illustrati di seguito nei punti generali.

## LINEE STRATEGICHE DEL PIANO INDUSTRIALE ACEA 2012-2016

area di business	strategia
<b>ambiente:</b> termovalorizzazione di rifiuti e servizi ambientali	<ul style="list-style-type: none"> <li>completamento dei progetti già avviati di ampliamento/revamping degli impianti di termovalorizzazione, di trattamento dei rifiuti organici e di compostaggio</li> <li>sviluppo di nuove iniziative, anche in partnership con altri operatori</li> </ul>
<b>energia:</b> generazione, approvvigionamento e vendita di energia elettrica e di gas	<ul style="list-style-type: none"> <li>sviluppo di politiche di approvvigionamento energetico adeguate a coprire la vendita e difendere i margini commerciali</li> <li>ottimizzazione del mix di clientela e sviluppo di offerte dual fuel</li> <li>completamento del repowering degli impianti idroelettrici e avvio del repowering della Centrale di Tor di Valle</li> </ul>
<b>idrico:</b> servizio idrico integrato (acquedotto, distribuzione, depurazione, fognatura)	<ul style="list-style-type: none"> <li>consolidamento della leadership nel mercato idrico italiano,</li> <li>investimenti nelle reti e negli impianti esistenti previsti nei diversi Piani d'Ambito</li> </ul>
<b>reti:</b> distribuzione elettrica, efficientamento energetico, innovazione tecnologica, servizio di illuminazione pubblica e fotovoltaico	<ul style="list-style-type: none"> <li>implementazione di nuovi progetti nelle smart grid</li> <li>iniziative di efficientamento energetico</li> <li>interventi di ammodernamento ed efficienza operativa delle reti di distribuzione</li> </ul>

## LE LINEE DI SVILUPPO DEI BUSINESS NEL 2012

### IDRICO

#### Italia ed Estero

- non si sono registrate nuove acquisizioni o partecipazioni societarie nel settore idrico in Italia e all'estero mentre continua il consolidamento delle attività operative già in essere. A seguito dell'avvio delle attività regolatorie dell'AEEG sul comparto idrico, sono stati condotti studi di scenario ed analisi d'impatto sulle attività inerenti i temi di primo intervento dell'Autorità (tariffa provvisoria, raccolte dati di sistema, informativa in bolletta) e si è preso parte alle consultazioni istituzionali sui procedimenti regolatori.

### RETI

#### Distribuzione

- le attività di innovazione tecnologica per la gestione delle reti (smart grid e batterie di accumulo energetico) vengono ulteriormente sviluppate e consolidate.
- a seguito delle iniziative sperimentali avviate lo scorso anno, con l'accordo sottoscritto con Roma Capitale ed Enel, per l'installazione di una rete di ricarica dei veicoli elettrici interoperabile, entra nel vivo lo sviluppo della mobilità elettrica a Roma.

#### Fotovoltaico

- Acea Reti e Servizi Energetici cede, a fine anno, il parco di centrali fotovoltaiche in Puglia,

Lazio e Campania e mantiene in essere le attività di progettazione, realizzazione e gestione di impianti solari in conto terzi.

#### Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica)

- Le attività di project management per la costruzione degli impianti cogenerativi a servizio del complesso direzionale "Europarco" sono proseguite in linea con il programma stabilito dalla committenza. È stata presentata la domanda di autorizzazione unica per la costruzione ed esercizio dell'impianto di trigenerazione per la SOGEI (Ministero Economia e Finanze). Ultime le progettazioni definitive per le iniziative inerenti il centro commerciale Laurentino e il parco a tema Cinecittà World.

#### Illuminazione pubblica

- è stata approvata la riorganizzazione delle attività relative alla gestione dell'illuminazione pubblica, prevedendo la cessione del ramo di azienda di Acea Distribuzione in Acea Illuminazione Pubblica SpA, ed individuando quest'ultima quale soggetto deputato alla gestione del servizio. Sono stati installati complessivamente 2.387 nuovi punti luce, di cui 559 con tecnologia LED.

### ENERGIA

#### Produzione

- sono stati completati i lavori di *repowering* delle centrali idroelettriche di Salisano e Orte, finalizzati al riconoscimento dei certificati verdi, e si avvia la loro entrata in esercizio;
- la produzione da centrali (termo, idroelettriche) si è attestata a circa 373 GWh, quasi esclusivamente di origine rinnovabile (circa il 97% da idroelettrico);
- prodotta energia da termovalorizzazione CDR per circa 218 GWh (il 50% da fonte energetica rinnovabile).

#### Vendita

- la clientela di Acea Energia contrattualizzata sul mercato libero dell'elettricità aumenta dell'8% rispetto allo scorso anno, ed il numero di clienti che si avvalgono della società per la fornitura di gas si avvicina a toccare i 100 mila;
- vengono sviluppati nuovi prodotti e servizi: l'offerta dual fuel integrata con una polizza di assistenza agli impianti domestici; applicazioni online sia per PC che per *smart phone* a disposizione della clientela, per la gestione immediata, personalizzata e decentralizzata di ampi aspetti della fornitura (pagamenti a distanza, notifiche sms/e-mail, bolletta elettronica, autolettura); una prima esplorazione dei social media.

### AMBIENTE

- con l'entrata a pieno regime delle due linee dell'impianto di San Vittore del Lazio sono state termovalorizzate circa 220.000 t di CDR per la produzione di energia elettrica;
- è ripartito l'esercizio dell'impianto di produzione CDR di Paliano (FR), dopo un fermo di quasi due anni, realizzando circa 22.000 t di combustibile da rifiuti;
- a seguito dell'accordo siglato tra il Ministero dell'Ambiente italiano e il corrispettivo dicastero di Città del Messico, Aquaser è stata selezionata per l'implementazione di un progetto pilota per la produzione sostenibile di bioenergia, biofertilizzante e acqua purificata dai rifiuti organici. L'impianto verrà ultimato nel corso del 2013.
- Aquaser ha garantito la gestione di circa 205.000 t di rifiuti da depurazione di alcune delle principali società idriche del Gruppo, avviandone a recupero tramite compostaggio circa il 75% e tramite spandimento diretto in agricoltura il 4%.



# Strategia e sostenibilità

## Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

La programmazione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità, come quelli curati da Acea, sono attività fondamentali per garantire e promuovere lo sviluppo sociale, ambientale ed economico di una comunità.

Operare nella prospettiva di assicurare la fruizione di servizi essenziali in linea con le istanze della collettività e con i dinamici bisogni degli operatori economici, in coerenza con il rispetto delle caratteristiche ambientali del territorio, richiede una profonda consapevolezza del proprio ruolo e del relativo impegno.

Per essere adeguato a tale impegno, in termini non solo di uomini e di dotazioni impiantistiche, ma anche e soprattutto di regole di condotta, valori guida responsabili e sistemi di gestione - che legano insieme e danno un significato durevole agli atti quotidiani - il Gruppo Acea si è dotato di **codici valoriali**, di **politiche**<sup>15</sup> e di **strumenti** appropriati ad attuare il governo responsabile dell'impresa, dandone testimonianza anche nel report di sostenibilità.

### IL CODICE ETICO DEL GRUPPO ACEA, EDIZIONE 2012

Il Codice Etico è uno strumento volontario di autoregolamentazione attraverso il quale Acea afferma e declina i valori, i principi e gli standard comportamentali che devono guidare l'agire proprio e degli stakeholder nei rapporti reciproci.

Nella **nuova edizione del Codice Etico del Gruppo**, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Acea nel febbraio 2012, e diffusa in aprile, a superamento della precedente edizione 2004, sono stati ribaditi e in alcuni casi **definiti più puntualmente** sia i contenuti presenti nella precedente edizione dello stesso *Codice Etico* sia negli altri codici valoriali previgenti, integrando **nell'unico documento** anche i contenuti della *Carta dei Valori* e del *Codice Etico degli Appalti*. Il concetto stesso di sostenibilità, ad esempio, è stato più opportunamente declinato ed inserito, per la prima volta, tra i Principi etici generali.

Il documento è costruito con un elevato livello di dettaglio nella **enunciazione dei comportamenti** a cui viene riconosciuta valenza etica positiva o negativa **nei rapporti con le parti interessate** (dipendenti e clienti, azionisti e mercato, istituzioni, pubblica amministrazione, partiti politici e sindacati) e vengono affrontati **specifici temi sensibili** (conflitti di interessi, tutela dell'ambiente, concorrenza, tutela della privacy di lavoratori e clienti).

Sono stati inoltre introdotti espliciti riferimenti ai doveri di **segnalazione delle violazioni** ed è stata **predisposta una specifica procedura** che regola le modalità per la ricezione, la gestione, l'analisi delle segnalazioni, nonché le modalità di rendicontazione ai vertici aziendali e al Comitato Etico.

<sup>15</sup> I testi integrali dei codici valoriali – Missione del Gruppo Acea, Politica Qualità Ambiente Sicurezza ed Energia, Codice Etico del Gruppo, Politica della Protezione – sono disponibili nella intranet aziendale e nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it).

**TABELLA N. 10 - ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA**

		1998-99	2000-01	2002	2003	2004-05	2006	2007-08	2009	2010	2011	2012
<b>VALORI REGOLE E PROCEDURE</b>	Carta dei servizi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Missione aziendale e Politica ambientale	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Regolamento tutela dignità uomini e donne	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della qualità	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Codice di autodisciplina	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Carta dei Valori		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Comitato Etico				•	•	•	•	•	•	•	•
	Codice Etico degli appalti				•	•	•	•	•	•	•	•
	Modello di organizzazione, gestione e controllo (d. Lgs. n. 231/01)					•	•	•	•	•	•	•
	Codice Etico						•	•	•	•	•	•
	SGLS (linee Guida UNI-INAIL) - Politica per la sicurezza						•	•	•	•	•	•
	Certificazioni di qualità, ambientali ed EMAS	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della Protezione aziendale								•	•	•	•
	OHSAS e Politica della sicurezza								•	•	•	•
	Politica Qualità Ambiente Sicurezza Energia											•
<b>REPORTING</b>	Bilancio sociale e rapporto ambientale	•	•	•								
	Bilancio di sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI; dal 2006 GRI-G3; dal 2009 GRI-G3 + utility sector; dal 2011 GRI-G3.1 + utility sector)			•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Redazione COP per Global Compact								•	•	•	•
<b>ASCOLTO</b>	Customer satisfaction	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ascolto on line		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
<b>ADESIONI E RATING</b>	Adesione a WEC					•	•	•	•	•	•	•
	Adesione al CSR manager network						•	•	•	•	•	•
	Adesione al Global Compact							•	•	•	•	•
	Rating di sostenibilità		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

La riflessione che Acea conduce sui concetti e sulle applicazioni della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità è opportunamente orientata anche dagli sviluppi che tali materie vivono, in sede nazionale e internazionale, in ambito accademico, istituzionale e industriale. Nel 2012 sono state prese **due importanti iniziative pubbliche**: la prima è stata **la definizione, da parte del Governo Italiano, di un Piano d'azione nazionale sulla RSI**, attraverso il quale formulare, grazie ad un ampio dibattito con le parti interessate, gli indirizzi e le posizioni da sviluppare nel Paese sul tema, anche in ossequio alla forte spinta promotrice dell'Unione Europe che ribadisce il ruolo determinante della RSI nelle politiche future. La seconda iniziativa, altrettanto significativa, è stata **la creazione da**

**parte dell'Antitrust** italiana dello strumento del **rating della legalità**, che prospetta agli operatori economici che operano in Italia vantaggi concreti, in termini di bancabilità e accesso ai finanziamenti pubblici, per coloro che, tra l'altro, dimostrino di interiorizzare principi e prassi di *corporate social responsibility*. (vedi il box dedicato). A livello internazionale, il 2012 è stato l'anno della Conferenza ONU sullo sviluppo sostenibile "Rio+20", denominata così essendosi svolta a distanza di 20 anni dal primo vertice mondiale sul tema tenutosi nella stessa città di Rio de Janeiro. In tale summit - per un dettaglio sul quale si rinvia al box dedicato nella sezione *Le relazioni con l'ambiente* - sono stati approfonditi i temi della green economy e della governance mondiale per lo sviluppo sostenibile.

## IL PIANO D'AZIONE NAZIONALE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (PAN-RSI)

Sul finire del 2012, in riscontro alla Comunicazione della Commissione Europea n. 681/2011 (*Strategia rinnovata dell'UE per il periodo 2011-2014 in materia di responsabilità sociale delle imprese*), il governo italiano ha presentato il proprio **Piano d'Azione Nazionale sulla Responsabilità Sociale d'impresa per il biennio 2012-2014**. Tale documento, attuato sotto l'egida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dello Sviluppo Economico, costituisce innanzitutto un compendio ufficiale delle migliori pratiche ed esperienze di RSI attuate sul territorio italiano da soggetti pubblici, enti locali, imprese singole o organizzate, centri di ricerca, società civile e terzo settore. Partendo da questo bagaglio di ricche esperienze, l'obiettivo del Piano è quello di delineare azioni prioritarie e interventi tesi a perseguire a livello aggregato nazionale, con la partecipazione degli stakeholder, obiettivi di sostenibilità coerenti con il disegno comunitario più ampio.

Tali obiettivi sono elencati in **sei punti**: 1) **aumentare la cultura della responsabilità** presso le imprese, i cittadini e le comunità territoriali; 2) **sostenere le imprese** che adottano la RSI; 3) **contribuire al rafforzamento degli incentivi di mercato** per la RSI; 4) **promuovere le iniziative delle imprese sociali**, delle organizzazioni di terzo settore, di cittadinanza attiva e della società civile; 5) **favorire la trasparenza e divulgazione delle informazioni** economiche, finanziarie, sociali e ambientali; 6) **promuovere la RSI** attraverso gli strumenti riconosciuti a livello internazionale e la cooperazione internazionale.

Allo scopo di rendere quanto più ricco e diffuso il sostegno al Piano d'azione nazionale e in considerazione della natura multidisciplinare delle tematiche, il governo ha **aperto alla consultazione pubblica il documento**, sollecitando il contributo di ogni soggetto interessato, per portare successivamente all'attenzione degli organismi europei, per la prima volta, una posizione che esprima tutte le voci del sistema Paese sulla RSI.

## RATING DELLA LEGALITÀ

Il Decreto Legge sulle "**Liberalizzazioni**" del 2012, come modificato e convertito da ultimo dalla L. 62/2012, ha arricchito i compiti dell'Antitrust quale istituzione atta a "*promuovere l'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali*". In tale prospettiva, l'Autorità, oltre a poter segnalare al Parlamento nazionale le modifiche di legge utili a dare impulso alla *business ethics*, è stata incaricata di elaborare e attribuire un sistema di **rating della legalità** che stimola un rinnovato, qualificato e premiante rispetto dei requisiti ESG (environmental, social, governance) da parte delle imprese. L'attribuzione del rating, infatti, come previsto dal regolamento attuativo emanato dalla stessa Autorità, avrà effetti rilevanti sulla **concessione di finanziamenti pubblici e sull'accesso al credito bancario**. Per ottenere tali benefici, le imprese che presenteranno istanza all'Antitrust dovranno dimostrare il possesso di determinati requisiti, tra i quali risultano fondamentali: l'assenza di provvedimenti di condanna di natura antitrust, fiscale ed in tema di igiene e sicurezza sul lavoro nel biennio precedente la richiesta, il corretto pagamento delle retribuzioni e dei contributi previdenziali, assicurativi e contributivi, nonché la compliance al D. Lgs. n. 231/01.

Il rispetto dei suddetti stringenti requisiti permetterà all'impresa di vedersi riconosciuto un rating di base che potrà essere incrementato in concomitanza alla sussistenza di ulteriori elementi premianti. Tra questi il regolamento ha incluso **l'adozione di processi volti a garantire forme di corporate social responsibility e l'inclusione in indici di sostenibilità**.

L'impatto di queste nuove disposizioni, che inciderà, come ricordato, sulla bancabilità delle imprese, allarga i metodi di valutazione dell'operato aziendale, non limitandolo ai risultati economici e finanziari ma contemplando aspetti di legalità, correttezza gestionale e principi di sostenibilità.

## La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

La scelta operata da Acea di ispirare la propria gestione ai principi della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità si traduce nella definizione di politiche e strategie aziendali volte a garantire il confronto bilanciato con le parti interessate, in una logica inclusiva. La riflessione sulla sostenibilità in ambito economico, sociale e ambientale e sui suoi possibili scenari futuri viene condotta mediante la partecipazione di Acea a contesti ricchi di stimoli, come i think tank, i network, le iniziative di rilievo organizzate dal mondo accademico, dalla so-

cietà civile, dalle istituzioni o da altre imprese nazionali e internazionali.

Tra le iniziative 2012, l'azienda:

- ha confermato l'adesione al *CSR Manager Network*, operativo da alcuni anni su iniziativa di Altis-Università Cattolica e Isvi, insieme con le principali imprese italiane attive nella sostenibilità, partecipando agli incontri organizzati nel corso dell'anno;
- ha confermato l'adesione ai principi emanati dal *Global Compact*, partecipando attivamente ad incontri e

seminari organizzati dal Network italiano. In particolare, nel 2012, Acea ha preso parte al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain, attivo nell'ambito della catena di fornitura (vedi box di approfondimento);

- ha partecipato al *Forum CSR 2012* organizzato dall'ABI, un appuntamento annuale sul tema della responsabilità sociale d'impresa, cui prendono parte i rappresentanti delle istituzioni nazionali e internazionali e i maggiori esperti del settore;
- ha partecipato, come sponsor o in veste di relatore, a master post-universitari dedicati al tema dello sviluppo sostenibile e della gestione della responsabilità d'impresa: master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino - Angelicum, master in *Management e regolazione per l'energia sostenibile* organizzato dalla LUISS, master in *Gestione e control-*

*lo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse*, organizzato dalla Scuola Superiore di Studi Universitari Sant'Anna di Pisa, master *Management dell'energia e dell'ambiente*, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore, master in *Green management, energy and corporate social responsibility*, organizzato dall'Università Bocconi di Milano,

- ha preso parte a due studi di rilievo nel settore idrico ed elettrico: *La riforma della regolazione dei servizi idrici in Italia*, realizzato dallo IEFE-Università Bocconi e *Il miglioramento del Disegno di Mercato in relazione alle esigenze prospettive del sistema*, condotto dall'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza REF);
- ha seguito i principali convegni e seminari sulle diverse tematiche afferenti alla sostenibilità.

#### ACEA AL GRUPPO DI LAVORO SUSTAINABLE SUPPLY CHAIN NELL'AMBITO DEL GLOBAL COMPACT NETWORK ITALIA

L'Unità Qualifica e Rating Fornitori, entro la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA, ha partecipato nel corso del 2012 – in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità - al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia, cui Acea aderisce da diversi anni.

Riconoscendo l'importanza che la catena di fornitura riveste nel contribuire al miglioramento delle performance di sostenibilità delle aziende e alla loro competitività complessiva e in linea con quanto previsto dal UN Global Compact con riferimento al perimetro di applicazione dei dieci principi promossi dall'iniziativa, il Gruppo di lavoro si è proposto di **condividere e implementare uno strumento di monitoraggio delle performance** di sostenibilità delle **aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network**, definendo ed implementando dei meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e favorendo nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari.

In tale ottica, al fine di perseguire gli obiettivi sopra citati, il Gruppo di Lavoro sta definendo e condividendo un **questionario di valutazione dei fornitori** e intende anche implementare un sistema di condivisione, tra i membri del Network, delle informazioni rilevate.

Acea viene inoltre osservata dall'esterno e valutata nelle sue performance RSI (vedi anche *Azionisti e finanziatori*, paragrafo *Finanza etica*).

In particolare, nell'anno, l'azienda **ha ricevuto il CEEP CSR Label 2012-2013**, il prestigioso riconoscimento, promosso dalla Commissione Europea e dal Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità (CEEP), per sostenere e valorizzare lo sviluppo di pratiche CSR (vedi box dedicato). Si è poi sottoposta, come fa oramai da diversi anni, alla valutazione condotta dal **Carbon Disclosure Project (CDP)**, un'iniziativa internazionale lanciata dalla *Rockefeller Philantropy Advisors* di New York e sostenuta da circa 400 investitori istituzionali, volta a **valutare le strategie** messe in campo dalle imprese per **contrastare il fenomeno del cambiamento climatico: la "disclosure" di Acea** ha ricevuto un punteggio pari a **81/100**, in crescita rispetto allo scorso

anno (67/100) (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente*). Infine, Acea ha partecipato alla prima edizione del Top Utility Award 2012 svoltosi con l'obiettivo di **analizzare il sistema delle public utility del nostro Paese** - le aziende impegnate nei servizi di pubblica utilità: elettricità, gas, acqua e gestione dei rifiuti - valutandone le performance **in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, sociale e ambientale**. L'indagine ha valutato le prime 100 utility italiane, pubbliche e private, alla luce dei criteri di *sostenibilità, efficienza, economicità, etica, qualità del servizio e attenzione ai consumatori*, per individuare e **valorizzare le eccellenze** di un settore di importanza cruciale per l'impatto sulla collettività e il territorio. **Acea è stata selezionata tra le prime 5 aziende italiane per la categoria Sostenibilità**.

## AD ACEA IL CEEP CSR LABEL 2012-2013 PER LE BUONE PRATICHE DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Nel novembre 2012 a Bruxelles, presso la sede del Parlamento Europeo, Acea è stata insignita del **"CEEP CSR Label"**, relativo al biennio **2012-2013**.

Il prestigioso riconoscimento, promosso dalla Commissione Europea e dal Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità (CEEP), è stato istituito nel 2008 per sostenere e valorizzare lo sviluppo di pratiche di *Corporate Social Responsibility* (CSR) tra le aziende fornitrici di servizi pubblici locali in Europa. Ogni due anni il CEEP promuove l'iniziativa e le aziende che ambiscono al Label devono sottoporsi alla **valutazione del Comitato scientifico**, che svolge un'analisi accurata di tutta la documentazione ricevuta, richiedendo eventuali approfondimenti. Per l'edizione 2012, il Comitato si è avvalso della collaborazione di un team di specialisti che hanno valutato le **94 aziende partecipanti**, prevalentemente tedesche, francesi, italiane, portoghesi, belghe e svedesi. Sono state **23 le aziende alle quali è stato riconosciuto il "CEEP CSR Label"**, che attesta l'adozione di criteri gestionali "sostenibili" e di un agire imprenditoriale capace di coniugare le esigenze di redditività economica, di salvaguardia ambientale, di tutela sociale e di legittimazione da parte della collettività.

Acea, già insignita del Label sin dal 2008, ha visto premiare il proprio impegno anche quest'anno. Particolare apprezzamento è stato infatti manifestato per le diverse iniziative presentate al CEEP e tre di queste - una legata al tema della **protezione della biodiversità** e due riconducibili al medesimo impegno di **riduzione delle emissioni di campi elettromagnetici** - sono state brevemente illustrate nella pubblicazione **Best CSR practices in Public Service 2012**, una selezione delle eccellenze europee in tema CSR.



## Gli obiettivi di sostenibilità 2012-2016

Gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, per la prima volta **identificati per il medio periodo 2012-2016**, sono esposti in forma sintetica, in uno schema che **evidenzia le sfide, le prospettive e le azioni intraprese** nel 2012, mettendole in relazione con gli interessi degli stakeholder. Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano strategico 2012-2016<sup>16</sup> (vedi paragrafo *Evolu-*

*zione e Piano strategico*) sono stati elaborati dai responsabili delle aree industriali e delle Funzioni coinvolte ed approvati dall'Amministratore Delegato. Le informazioni relative alle azioni svolte nell'anno in esame, solo accennate in tabella, vengono descritte più diffusamente nei capitoli del report.

## GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ 2012-2016

SFIDE	OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO (2012-2016)	PRINCIPALI AZIONI 2012
<b>AZIONISTI</b>		
<p><b>Garantire la remunerazione del capitale fornito dai soci, consolidando il vantaggio competitivo nei business di riferimento (attività regolamentate e liberalizzate) nel medio periodo</b></p>	<p><b>Area Ambiente:</b>  <b>MOL 2016: 112mil</b>  <b>2012-2013</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incrementare la quantità di rifiuti trattati nei termovalorizzatori</li> <li>• aumentare la capacità di trattamento anaerobico dei rifiuti a matrice organica presso il polo impiantistico di Orvieto</li> <li>• ampliare la capacità di trattamento meccanico biologico nell'impianto per la produzione di CDR di Paliano</li> <li>• realizzare un impianto di trattamento scorie presso l'impianto di San Vittore del Lazio.</li> </ul> <p><b>2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrivare al rientro in esercizio della linea 1 dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</li> <li>• aumentare la produzione di CDR presso l'impianto di Paliano</li> <li>• avviare il nuovo modulo di digestione anaerobica dell'impianto di compostaggio Kiklos e avviare il nuovo impianto di digestione anaerobica e compostaggio di Solemme</li> </ul> <p><b>2016</b>  target quantità di rifiuti trattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 320.000 t/a (San Vittore)</li> <li>• 100.000 t/a (Terni)</li> <li>• oltre 50.000 t/a (Paliano)</li> </ul> <p><b>Area Energia:</b>  <b>MOL 2016 110mil</b>  <b>2012-2014</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ammodernare ed efficientare il parco centrali elettriche</li> </ul> <p><b>Area Idrico:</b>  <b>MOL 2016 396mil</b>  <b>2012-2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorare e confrontare le prestazioni di Acea Ato 2 rispetto ai principali comparables per trarre indicazioni volte al miglioramento continuo</li> </ul> <p><b>Area Reti:</b>  <b>MOL 2016 260mil</b>  <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• portare avanti il rifacimento di 950 km di linee elettriche MT in cavi sotterranei - cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV</li> <li>• realizzare interventi su linee elettriche AT secondo Protocollo d'Intesa Acea Distribuzione, Terna e Roma Capitale</li> <li>• realizzare il cambio tensione di rete BT che alimenta 60.000 utenze da 230 V trifase a 400 V trifase</li> <li>• implementare il progetto pilota Smart grid e altre applicazioni smart per il miglioramento della qualità del servizio</li> </ul>	<p>il MOL 2012 dell'area ambiente è stato di 49,3 milioni di euro, in aumento del 55% rispetto ai 37,7 milioni di euro del 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avviata la prima fase dell'ampliamento della discarica di Orvieto; proseguite le attività necessarie per l'implementazione di una linea di trattamento anaerobico dei rifiuti a matrice organica</li> <li>• conclusi i lavori di rifacimento dell'impianto di termovalorizzazione di Terni</li> <li>• rimesso in esercizio l'impianto di produzione di CDR di Paliano</li> <li>• proseguito l'iter per autorizzazione impianto di trattamento scorie presso l'impianto di San Vittore del Lazio</li> <li>• proseguito l'iter per autorizzazione ampliamento Kyklos e nuovo impianto Solemme</li> </ul> <p>I MOL dell'area energia è stato di 61 milioni di euro, in linea rispetto ai valori del 2011 (61,4 milioni di euro)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono state eseguite azioni di miglioramento nella gestione del credito</li> <li>• completati i lavori di repowering delle centrali idroelettriche di Salisano e Orte e avviato l'iter per il repowering della centrale di Castel Madama</li> </ul> <p>il MOL dell'area idrico è stato di 349 milioni di euro, in aumento del 7,8% rispetto ai 323,7 di euro del 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acea Ato 2 ha eseguito studi e analisi comparative, con il supporto di primari istituti di ricerca, per pianificare azioni di miglioramento</li> </ul> <p>il MOL dell'area reti è stato di 260,7 milioni di euro, in contrazione del 3,3% rispetto ai 269,6 mil di euro del 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eseguito il rifacimento di linee elettriche MT in cavi sotterranei; conseguita riduzione delle perdite fisiche di energia stimabili in circa 8 MWh/km x 227 km (rete rifatta) = 1,8 GWh/anno</li> <li>• proseguito l'iter per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie alla esecuzione dei lavori</li> <li>• realizzata e messa in servizio la nuova cabina primaria "Parchi" nel complesso industriale di Castel Romano e avviati i lavori per la realizzazione della linea elettrica in cavi sotterranei a 150 kV "Casal Palocco - Vitinia"</li> <li>• eseguito il cambio tensione di rete BT per circa 7.240 utenze. Conseguito aumento della capacità di trasporto e ridotto le perdite fisiche di energia</li> <li>• eseguiti gli interventi previsti dal progetto Smart grid</li> </ul>

<p><b>Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e favorire l'adozione di modelli di controllo allineati alle best practices nazionali e internazionali</b></p>	<p><b>Holding (funzione Audit)</b> <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisporre e proporre le Linee di Indirizzo del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> <li>• supportare l'amministratore incaricato nella adozione del Sistema</li> <li>• supportare l'Organismo Di Vigilanza (capogruppo e controllate) nell'aggiornamento dei Modelli di Organizzazione e gestione e nella vigilanza sulla sua effettività ed adeguatezza</li> <li>• supportare il Comitato Etico nella vigilanza sull'attuazione e osservanza dei principi espressi nel Codice Etico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• approvate dal CdA nuove Linee di Indirizzo per l'adozione del Codice di Autodisciplina</li> <li>• adeguati i Modelli di Organizzazione e Gestione delle società controllate includendo i reati ambientali</li> <li>• predisposte le analisi preliminari all'aggiornamento per l'anticorruzione</li> <li>• approvata dal CdA la nuova edizione del Codice Etico, poi divulgato anche attraverso un'intensa attività di formazione che ha riguardato anche il D. Lgs. 231/01</li> <li>• predisposta, adottata e divulgata la procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing)</li> </ul>
<p><b>Supportare il management nella individuazione e valutazione dei rischi che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi definiti dal CdA e favorire l'assunzione di decisioni consapevoli da parte dei responsabili</b></p>	<p><b>Holding (funzione Audit)</b> <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello "Control Risk Self Assessment" (CRSA)</li> <li>• supportare i responsabili nella individuazione e valutazione dei rischi e dei controlli; condividere le analisi di rischio e supportare i responsabili nell'individuazione di azioni di miglioramento</li> <li>• predisporre i risk report per il CdA;</li> <li>• consolidare gli action plan predisposti dai responsabili a seguito dei rapporti di audit e monitorarne l'attuazione</li> <li>• predisporre piano delle attività di audit da proporre a CdA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• è stato dato supporto alle Funzioni competenti per la definizione dei punti di controllo da inserire nelle procedure Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali e Gestione delle carte di credito aziendali</li> <li>• predisposti i report dei principali rischi condivisi con i Vertici aziendali, Comitato Controllo e Collegio Sindacale</li> <li>• definite linee di indirizzo per la predisposizione di una reportistica 'risk based' della funzione Audit</li> <li>• predisposto e approvato il Piano di Audit 'risk based'</li> </ul>
<p><b>Verificare, sulla base del piano di Audit approvato, il rispetto della normativa applicabile, delle policy e procedure interne, nonché l'efficienza e l'efficacia dei processi analizzati</b></p>	<p><b>Holding (funzione Audit)</b> <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorare il rispetto degli action plan emessi a seguito dei rapporti di audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• emessi i rapporti di audit operativo e i rapporti di audit per le verifiche in base al D. Lgs. n. 231/01</li> </ul>
<p><b>Mantenere il sistema di relazioni con gli investitori a livelli ottimali di trasparenza e correttezza</b></p>	<p><b>Holding (funzione Investor Relation)</b> <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promuovere la comunicazione finanziaria rivolta al mercato nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e parità informativa tra tutti i soggetti interessati (pubblico indistinto, analisti, investitori italiani ed esteri).</li> <li>• fidelizzare l'azionariato, assicurando un flusso di informazioni continuo, tempestivo e utile ad una corretta valutazione dell'investimento.</li> <li>• valorizzare gli obiettivi del Gruppo ai fini della sostenibilità, con conseguente miglioramento dell'immagine aziendale, efficienza nell'uso delle risorse, maggiore capacità di dialogo con il territorio di riferimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• effettuati incontri one to one con investitori italiani e internazionali, conference call con il mercato e presentazioni allargate ad investitori/analisti italiani ed esteri.</li> <li>• assicurato un aggiornamento costante del sito web aziendale con le informazioni economico finanziarie relative al Gruppo Acea.</li> <li>• assicurata la comunicazione tempestiva, corretta e trasparente agli azionisti attuali e potenziali, con diffusione di comunicati stampa e promozione di incontri, conference call e meeting allargati.</li> <li>• collaborato con le Funzioni competenti, rafforzando i rapporti con gli analisti di finanza etica</li> </ul>

## CLIENTI E COLLETTIVITÀ

<p><b>Migliorare le relazioni con i clienti tramite lo sviluppo di Sistemi di gestione avanzati e il potenziamento dei canali di contatto</b></p>	<p><b>Holding</b> <b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppare un Sistema di gestione delle relazioni con il cliente (CRM) che coinvolgerà progressivamente le principali società operative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumentato il numero di operatori e di sportelli presso il salone del pubblico di piazzale Ostiense</li> </ul>
<p><b>Area Energia</b> <b>2012-2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorare l'accessibilità dei canali di contatto e ridurre progressivamente i tempi medi di attesa allo sportello fisico</li> </ul>	

	<p><b>Area Idrico</b></p> <p><b>Acea Ato 2</b></p> <p><b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inviare il 100% delle fatture nei tempi programmati</li> <li>raggiungere e mantenere i parametri di qualità commerciale previsti dalla Carta del Servizio;</li> <li>Progetto Fast Bill: <b>(2012)</b> emissione fattura in tempo reale dal letturista; <b>(2013)</b> avvio sperimentazione del primo perimetro di clienti (circa 30.000); <b>(2014)</b> ulteriore estensione del perimetro</li> </ul> <p><b>2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aumentare il numero di sportelli fuori Roma</li> </ul> <p><b>2013-2014</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ridurre progressivamente i contatti allo sportello fisico Ostiense. Almeno -5%; nel 2013</li> </ul> <p><b>Acea Ato 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>internalizzare il contact center di II livello per la gestione diretta azienda-utente delle problematiche idriche</li> </ul> <p><b>Area Reti</b></p> <p><b>Acea Distribuzione</b></p> <p><b>2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aumentare la capacità di risposta ai reclami</li> <li>Progetto contatori digitali di seconda generazione (2012) analisi problematiche puntuali di raggiungibilità e sperimentazione soluzioni; (2013-2014) studio, progettazione e sperimentazione in campo del contatore digitale di seconda generazione; (2015-2016) roll out del progetto</li> </ul> <p><b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Ultimo Miglio/ cartografia di rete</li> <li>aumentato il numero di operatori e di sportelli presso il salone del pubblico di piazzale Ostiense</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acea Ato 2 ha posto particolare attenzione agli aspetti legati alla fatturazione all'utenza (tutta eseguita nei tempi previsti) ed ha potenziato il servizio di preventivazione per la "prima utenza", riuscendo ad evadere tutte le richieste di preventivo nei tempi previsti dalla Carta del Servizio</li> <li>attivata l'emissione della fattura in tempo reale dal letturista</li> <li>attivati due nuovi sportelli a Fiano e Frattocchie</li> <li>nell'anno Acea Ato 5 ha attivato il contact center di II livello per la gestione diretta delle problematiche idriche</li> <li>è stata centralizzata e potenziata la gestione dei reclami</li> <li>è stata eseguita l'analisi delle problematiche puntuali</li> <li>avviato il processo di sviluppo e collaudo dei sistemi automatici di rilievo</li> </ul>
<p><b>Semplificazione dei processi di customer care e indirizzamento dei clienti verso i canali a distanza</b></p>	<p><b>Acea Energia</b></p> <p><b>2012-2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>migliorare la leggibilità della bolletta energia attraverso un nuovo layout grafico per i clienti dei mercati libero e tutelato (elettricità e gas)</li> <li>potenziare il self service web per i clienti dei mercati libero e tutelato</li> <li>introdurre funzionalità su APPS</li> </ul> <p><b>2013</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>estendere la possibilità di comunicare l'autolettura</li> </ul> <p><b>Acea Ato 2</b></p> <p><b>2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>attivare nel web richieste voltture, subentri, disdette, variazioni dati anagrafici</li> </ul> <p><b>2013</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ridurre/semplificare la documentazione da presentare per le richieste commerciali semplici (contratti, voltture)</li> <li>attivare nel web richieste preventivo, pagamenti con carta di credito</li> <li>introdurre il "Virtual Teller ": <b>(2013)</b> 2 postazioni presso lo sportello Ostiense; <b>(2014)</b> dislocazione progressiva presso gli sportelli «fuori Roma»</li> </ul> <p><b>2014</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ridurre/semplificare la documentazione da presentare per le richieste commerciali complesse (preventivi)</li> <li>integrare la piattaforma web con il nuovo sistema Neta H2O</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>resa più razionale l'esposizione delle letture e dei consumi in bolletta</li> <li>attivati numerosi servizi su sportello online</li> <li>pagamento online con carta di credito, visualizzazione bollette e gestione anagrafica</li> <li>attivate nell'anno nuove funzionalità dello sportello online</li> <li>è stata svolta l'analisi delle problematiche di processo e sono state individuate soluzioni tecniche procedurali</li> </ul>



## Acea Distribuzione

### 2012-2016

- migliorare il processo di rilevazione dei consumi di energia elettrica presso i clienti e trasmissione dei dati ai venditori

### 2013

- realizzare un portale web per il monitoraggio del contratto di Illuminazione Pubblica da parte di Roma Capitale e per le segnalazioni dei cittadini

## Rilevare periodicamente la soddisfazione dei clienti (customer satisfaction)

### Holding (Funzione Affari Istituzionali)

#### 2012-2016

- sondare periodicamente l'opinione dei clienti circa il livello di qualità percepita per ciascun servizio erogato

- sono state condotte, in due cicli semestrali, complessivamente 34.000 interviste (circa 15.000 per i servizi erogati a Roma). Le indagini hanno sondato i clienti anche sulle loro aspettative, per attuare una strategia di miglioramento continuo

## Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale

### Holding (Funzione Relazioni esterne e comunicazione)

#### 2012-2016

- sostenere attività culturali, artistiche e sportive a beneficio della collettività e contribuire al sostegno di associazioni e iniziative no profit

- sono state sostenute numerose iniziative culturali, artistiche e sportive a beneficio della collettività, e si è contribuito al sostegno di iniziative di interesse sociale, no profit

#### 2012-2016

- sensibilizzare clienti e cittadini sul corretto uso delle risorse idriche ed energetiche
- sviluppare progetti informativi/formativi mirati, in collaborazione con le istituzioni pubbliche (scuole / università)
- pianificare iniziative ed eventi educativi e promozionali
- valorizzare il sito internet aziendale con contenuti sulla sostenibilità
- migliorare la tempestività e la completezza dei contenuti online, facilitandone l'accesso
- adottare lo standard ISO 20121-2012 (Sistema di gestione di eventi sostenibili) nella organizzazione degli eventi di competenza Acea

- si sono svolte iniziative per sensibilizzare i ragazzi sul corretto uso delle risorse idriche ed energetiche (ad esempio Acqua Spreco Zero; Volley scuola; Impariamo dall'acqua; Rinnatural)
- si sono incrementate visibilità e frequenza delle news in tema di sostenibilità, pubblicandole nel sito istituzionale
- è stata rinnovata e aggiornata, in sinergia con l'Unità RSI e sostenibilità, la sezione web dedicata alla sostenibilità del Gruppo
- è stata resa disponibile su portale dedicato la versione navigabile del *Bilancio di Sostenibilità*
- è stata inserita una sperimentazione per la gestione di "eventi sostenibili" nel "Piano di comunicazione 2013"

## FORNITORI

## Introdurre progressivamente elementi atti a valorizzare gli aspetti di qualità, di tutela ambientale e di sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori, mantenendo un buon rapporto qualità/prezzo

### Area Ambiente

#### 2013-2016

- - effettuare almeno 10 audit/anno sul rispetto della normativa ambientale e di sicurezza nei cantieri e negli impianti in cui operano fornitori
- - monitoraggio informatizzato della conformità dei principali fornitori, condiviso fra le diverse funzioni aziendali

- sono stati effettuati audit presso ditte che svolgono il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento di liquido di percolazione (scarica) e presso alcuni fornitori di lavori. Non sono emerse irregolarità o non conformità
- è stato predisposto l'albo fornitori qualificati per le attività di smaltimento

### Holding (Funzione Sicurezza e Tutela)

#### 2012-2016

- definire ed attuare in modo esteso un sistema di "vendor rating" sul modello attualmente operativo per i lavori in area energia, entro il 2013
- estendere le attività di ispezione anche presso i fornitori di beni e servizi

- è stato predisposto il modello di rating e avviata l'attività di ispezione presso i fornitori di lavori elettrici ed idrici (30 ispezioni) sulle tematiche di qualità, ambiente e sicurezza

### Holding (Funzione Acquisti e Logistica)

#### 2012-2016

- migliorare l'efficienza della catena di fornitura
- sviluppare il Green Procurement per l'approvvigionamento delle categorie merceologiche comprese nel Piano Azione Nazionale per il GPP

- è stata incrementata l'efficienza dei sistemi informatici per aumentare controllo e fluidità della catena di fornitura: in particolare è proseguito l'adeguamento di SAP ed è stata migliorata la piattaforma informatica (Pleiade) per la gestione delle gare online
- sono stati introdotti nuovi criteri di selezione per l'affidamento degli appalti sui lavori, che incideranno in particolar modo sulla valutazione di congruità delle offerte
- sono stati definiti i criteri per monitorare sia lo stato di avanzamento delle iniziative intraprese dalle singole Funzioni/Società, che la performance aziendale complessiva sul Green Procurement

## PERSONALE

<b>Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti</b>	<b>Holding (Funzione Personale e organizzazione)</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"><li>implementare un nuovo Sistema di Gestione delle Persone basato su meritocrazia e oggettività di valutazione (Sistema Performance &amp; Leadership – P&amp;L)</li><li><b>(2012-2014)</b> coinvolgerei tutti i dirigenti e i quadri; sviluppare iniziative di formazione mirata e implementare un sistema informativo a supporto del processo P&amp;L</li><li><b>(2014-2016)</b> estendere a impiegati e operai ed ampliare la raccolta dei <i>curricula vitae</i></li></ul> <b>2012-2013</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Progetto Job Levelling</li></ul> <b>(2012-2014)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>avviare progetti di sviluppo per singoli cluster di popolazione</li></ul> <b>2013-2014</b> <ul style="list-style-type: none"><li>avviare progetto Talenti</li></ul> <b>2013-2016</b> <ul style="list-style-type: none"><li>realizzare eventi di Community e Networking professionale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>gruppi di lavoro dedicati hanno definito il nuovo Sistema di Gestione delle Persone, che è stato condiviso, nel corso di un evento, con i Vertici aziendali</li><li>sono stati realizzati eventi di condivisione/formazione e sperimentazione sul nuovo Sistema di Gestione delle Persone indirizzate a tutto il management del Gruppo (463 persone coinvolte)</li><li>valutati nel sistema P&amp;L 500 dipendenti e realizzata la management review su 102 dirigenti</li><li>è stata erogata formazione specifica per sviluppare competenze manageriali nella valutazione dei collaboratori e gestione del feedback (4 sessioni, 64 ore, 160 persone coinvolte); è stato redatto e distribuito un manuale di supporto e implementato un sistema informativo a supporto del processo P&amp;L</li><li>sono stati raccolti e inseriti in banca dati centralizzata 428 CV di dirigenti e quadri del Gruppo</li><li>sono stati avviati un Progetto Job Levelling e, presso Acea Energia, un Progetto Team Coaching (40 persone coinvolte, 173 ore di formazione erogata, tra seminari e coaching)</li></ul>
<b>Costruire percorsi di formazione coerenti con il Sistema di Gestione delle Persone adottato, finalizzati ad accrescere le competenze del capitale umano</b>	<b>Holding (Funzione Personale e organizzazione) e le società operative delle 4 aree industriali</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"><li>costruire percorsi formativi per tutte le società del Gruppo, in un'ottica di sinergia, integrazione, efficienza e risparmio economico, dando centralità al capitale umano anche per migliorare il Clima aziendale</li><li>progettare percorsi formativi su contenuti di carattere trasversale (es. Codice Etico) e di importanza per l'azienda, per favorire la diffusione di una determinata cultura organizzativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>la formazione realizzata nell'anno ha previsto, complessivamente, oltre 500 corsi, per circa 1.000 edizioni ed un totale di 94.302 ore di formazione erogate. La formazione ha coinvolto un totale di circa 14.600 partecipanti; tra questi, circa 6.500 dipendenti hanno seguito – in e-learning – la formazione sul nuovo Codice Etico del Gruppo Acea, sul D. Lgs. 231/2001 e sulla Privacy, lanciata sulla nuova piattaforma Pianetacea</li></ul>
<b>Assicurare un buon clima interno, attraverso il rispetto dei diritti dei lavoratori e l'ascolto delle loro opinioni</b>	<b>Holding (Funzione Personale e organizzazione)</b> <b>2012-2014</b> <ul style="list-style-type: none"><li>realizzare indagini di clima interno per monitorare l'indice di soddisfazione dei dipendenti e individuare azioni concrete di miglioramento da implementare successivamente</li></ul> <b>2013</b> <ul style="list-style-type: none"><li>promuovere ed implementare lo sviluppo del Welfare aziendale attraverso linee guida condivise a livello di Gruppo</li></ul> <b>2013-2016</b> <ul style="list-style-type: none"><li>realizzare progetti intergenerazionali (ageing)</li><li>lavorare sulla creazione della cultura di Gruppo, migliorando il clima organizzativo</li><li>favorire un modello di relazioni industriali fondato sulla prevenzione dei conflitti</li><li>presidiare e favorire la diffusione di una cultura partecipativa anche con coinvolgimento di stakeholder di livello territoriale</li><li>condividere percorsi negoziali con le OOS per favorire la valorizzazione delle competenze ed esperienze professionali presenti all'interno del Gruppo con lo strumento della mobilità infragruppo delle risorse</li><li>garantire l'efficacia del sistema di gestione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza a livello di Gruppo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a dirigenti e quadri della Funzione Personale e Organizzazione è stato assegnato un obiettivo di performance 2012 basato sul grado di soddisfazione rilevata in merito ai servizi erogati dalla Funzione stessa</li><li>è stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione dei servizi HR in Acea Distribuzione tramite questionari erogati a tutti i dirigenti e quadri e ad un campione di impiegati e operai</li><li>è stato avviato un gruppo di lavoro per la ricognizione dei benefits esistenti nel Gruppo e delle iniziative di Welfare già in essere ed effettuata un'analisi di base</li><li>avviate partnership interne per la progettazione delle prime iniziative da intraprendere per l'efficace trasmissione di saperi e competenze attraverso le generazioni</li><li>svolti numerosi incontri per il rinnovo dei contratti rilevanti in scadenza al 31.12.2012</li><li>sottoscritto da Acea, Federutility e le OO.SS Nazionali un protocollo sull'apprendistato</li><li>siglato un protocollo sugli appalti Idrici e avviati i lavori di una Commissione paritetica per il monitoraggio dell'andamento appalti di Acea Ato 2</li><li>siglati accordi sulla mobilità infragruppo e monitorato l'andamento dei distacchi di personale avvenuti nel corso del 2012</li><li>è stato sottoscritto l'accordo per la designazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza a livello di Gruppo ed è in via di completamento la regolamentazione per l'esercizio del mandato</li></ul>

**Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro, privilegiando la diffusione dei Sistemi di Gestione certificati**

**Holding (Sicurezza e Tutela) e le società operative delle 4 aree industriali**

**2012-2016**

- Mantenere/ estendere i Sistemi di Gestione OHSAS18001
- Informatizzazione degli adempimenti obbligatori del datore di lavoro

**Area Energia**

- rendere la società una "non smoking company", all'avanguardia nelle politiche volte alla promozione della qualità e tutela della salute sul lavoro

**2013-2014**

sviluppare azioni di promozione della salute:

- realizzare Campagna contro il fumo in collaborazione con l'INAIL e la LILT
- realizzare Campagna sulla corretta alimentazione e stili di vita con il supporto di esperti della materia, coinvolgendo almeno 20 dipendenti al 2014 (10% del totale)

- in Acea è stato emanato un nuovo documento strategico che definisce, in modo integrato, la "Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia" del Gruppo
- sono state svolte le attività previste nel quadro dei Sistemi di Gestione per il mantenimento delle Certificazioni OHSAS18001 già presenti in Acea SpA e nelle società operative. Nel dicembre 2012 presso l'impianto di San Vittore del Lazio (area Ambiente) è stato introdotto e certificato il Sgsi secondo lo schema OHSAS 18001:2007
- è stato definito il sistema di informatizzazione degli adempimenti obbligatori del datore di lavoro
- si sono svolti 8 incontri con gruppi di lavoratori che volontariamente hanno scelto di partecipare ad un percorso di disassuefazione al fumo, con l'assistenza di esperti della LILT (Lega Italiana Lotta contro i Tumori)

**AMBIENTE**

**Ridurre i consumi di energia e risorse naturali**

**Area Idrico**

**Laboratori**

**2012-2016**

ridurre i consumi di energia elettrica e di acqua:

- meno 5% di energia elettrica rispetto alla media 2010-2011 (pari a 1.150 MWh/a)
- meno 5% di acqua rispetto ai valori medi 2010-2012 (pari a 25.000 m³/a).
- ridurre la produzione specifica di rifiuti per analisi
- meno 10% rispetto al valore medio 2010-2011 (pari a 19,5 g rifiuti per analita determinato)

**Acea Ato 2 e Acea Ato 5**

- realizzare interventi di efficientamento energetico presso le due società per un valore pari almeno all'1% dei consumi annui

**Area Ambiente**

**2012-2016**

- svolgere audit energetici per individuare le soluzioni progettuali più idonee a ridurre i consumi energetici
- realizzare una nuova linea di trattamento anaerobico della matrice organica dei rifiuti presso il Polo impiantistico di Orvieto. Impianto a biogas da 1 MW elettrico

**2014**

ridurre la produzione di reflui liquidi

**2015**

ridurre le quantità di rifiuti trasportate fuori sito

- sono state definite le linee guida per il monitoraggio dei consumi nei singoli rami produttivi, propedeutico alla progettazione degli interventi di efficientamento energetico ed idrico
- sono stati migliorati i cicli produttivi ed ottimizzata la strumentazione analitica.

- nel corso del 2012 Acea Ato 2 e Acea Ato 5 hanno complessivamente realizzato interventi di efficientamento energetico su reti ed impianti per oltre 4 milioni di kWh, equivalenti ad oltre l'1% del totale dei loro consumi

- sono state individuate alcune azioni di efficientamento energetico da implementare nell'impianto di San Vittore del Lazio nel corso del 2013
- sono state svolte le attività preliminari all'inizio dei lavori di realizzazione della nuova linea di trattamento dei rifiuti, prevista nel secondo semestre 2013

- è stato avviato uno studio per realizzare un impianto di trattamento acque reflue civili e industriali a San Vittore del Lazio e il riutilizzo delle acque depurate

- è stato avviato un progetto per realizzare un impianto di trattamento delle scorie di termovalorizzazione a San Vittore del Lazio, con significativa riduzione degli smaltimenti finali in impianti esterni

**Ridurre le perdite tecniche di acqua nelle reti di distribuzione**

**Area Idrico**

**Acea Ato 2**

**2012-2016**

- riduzione al 2016 delle "perdite reali" dell'1% a parità di perimetro

- è stato istituito un gruppo di lavoro composto da personale specializzato col compito di massimizzare il recupero della risorsa idrica su tutte le fasi della filiera

<b>Governare gli impatti ambientali privilegiando la diffusione dei Sistemi di Gestione certificati (ISO14001, EMAS e ISO 50001)</b>	<b>Holding (Sicurezza e Tutela) e le società delle 4 aree industriali (Idrico, Reti, Energia e Ambiente)</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenere i Sistemi di gestione ambientali ed energetici in essere ed estenderli anche ad altre società del Gruppo</li> </ul> <b>2013 (Area Reti)</b> introdurre il Sistema di gestione dell'energia certificato ISO 50001 in Acea Distribuzione <b>2012-2016 (Area Ambiente)</b> implementare Sistemi di Gestione Ambientale/Energia formalizzati (ISO 14001, ISO 50001, registrazione EMAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>sono state svolte tutte le attività previste nel quadro dei Sistemi di Gestione in essere, per il mantenimento delle Certificazioni già presenti in Acea SpA e nelle società operative delle 4 aree industriali (Reti, Energia, Idrico e Ambiente)</li> <li>nel 2012 è stato introdotto e certificato il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 140001 in Acea Distribuzione (area Reti), nelle Centrali idroelettriche Volta (RM) e Ferraris (RM) (area Energia), in Acea Gori Servizi e Sogea (area Idrico)</li> <li>inoltre, nell'anno, è stato introdotto e certificato il Sistema di Gestione Energia secondo ISO 50001 in Acea Ato 5 (area Idrico) mentre Acea Distribuzione e Acea Reti e Servizi Energetici (area Reti) hanno avviato le attività per l'ottenimento della stessa certificazione</li> </ul>
<b>Ammodernare la flotta degli autoveicoli per la riduzione dei consumi di energia e il miglioramento dell'attività</b>	<b>Area Reti</b> <b>2013</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Graduale "svecchiamento" della flotta aziendale dei veicoli adibiti alle attività operative. Sostituire o comunque alienare complessivamente circa 660 veicoli, di cui circa 145 entro il 2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sono stati tolti dal servizio 79 veicoli</li> <li>sono stati utilizzati nell'anno 42 veicoli a trazione elettrica ed è stato avviato l'iter per l'acquisto di ulteriori 40 veicoli elettrici</li> <li>è stato avviato l'iter per l'acquisto di 100 veicoli convenzionali destinati a sostituire i più vetusti veicoli in esercizio</li> </ul>
<b>Adottare nuove tecnologie per la riduzione delle emissioni di inquinanti tipici del processo di termovalorizzazione</b>	<b>Area ambiente:</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>realizzare progetti specifici presso i diversi siti ed impianti produttivi per ridurre le emissioni in atmosfera</li> <li>monitorare e controllare le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte dal processo di termovalorizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio sono state installate strumentazioni per il controllo in continuo dei microinquinanti (diossine e furani); è stata monitorata la qualità dell'aria nei territori circostanti, con centraline fisse e mobili; sono stati messi in esercizio un doppio stadio di filtrazione delle polveri e un sistema di abbattimento catalitico a soluzione ammoniacale per gli NO<sub>x</sub></li> <li>presso il termovalorizzatore di Terni è stata definita una campagna di monitoraggio degli inquinanti previsti dalle emissioni. Nell'ambito del sistema europeo ETS (emission trading system) relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub>, entrambi gli impianti, di Terni e di San Vittore del Lazio, hanno presentato entro le scadenze di legge, la documentazione di istruttoria tra cui i propri piani di monitoraggio delle emissioni di CO<sub>2</sub>, propedeutica al perfezionamento delle domande di autorizzazione quali impianti nuovi entranti per il periodo 2013-2020</li> </ul>
<b>Sviluppare modalità avanzate di gestione delle variabili ambientali e contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO2 in atmosfera</b>	<b>Area Energia</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>promuovere la produzione di energia elettrica attraverso l'uso di energia rinnovabile e di tecnologie a bassa emissione specifica di CO<sub>2</sub></li> </ul> <b>(2016)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ammodernare l'impianto di Tor di Valle con tecnologia più efficiente</li> <li>completare la rete di teleriscaldamento a Roma sud</li> </ul> <b>Area Idrico</b> <b>Acea Ato 2</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>aumentare l'efficienza degli automezzi che utilizzano benzina o gasolio (meno 5% di consumi al 2016)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>è stata ammodernata ed estesa la rete di teleriscaldamento nelle zone Torrino e Mezzocammmino per circa 2.650 m.</li> <li>nel corso dell'anno Acea Ato 2 ha avviato il processo di rinnovamento del parco auto, con l'acquisto di sole autovetture con efficienza maggiore del 10% di quelle attualmente in uso</li> </ul>

## IMPRESA

<b>Rendere le società del Gruppo realtà all'avanguardia nell'innovazione tecnologica, di processo e di prodotto</b>	<b>Area Ambiente</b> <b>2012-2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>realizzare ricerche e sperimentazioni di tecnologia innovativa e di gestione dei processi, valorizzando best practices aziendali, nazionali e internazionali</li> </ul> <b>Area Reti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>attuare il Protocollo d'Intesa firmato nel 2012 da Acea, Enel e Roma Capitale riguardante iniziative e progetti innovativi per la mobilità elettrica nel territorio capitolino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>studio di nuovi sistemi per la gestione delle discariche con minori quantità di risorse naturali (argilla e pietrame naturale) e recupero di volumi utili per prolungarne la vita operativa</li> <li>studio di nuovi sistemi per il compostaggio di rifiuti organici e avvio di un progetto pilota presso Città del Messico</li> <li>sono state acquistate da Enel 100 stazioni di ricarica, previa definizione delle caratteristiche tecniche, comprese le licenze per la gestione centralizzata delle medesime stazioni</li> </ul>
---	---	---

**2013**

- realizzare una rete costituita da 200 stazioni di ricarica pubblica per veicoli elettrici (100 stazioni a cura Acea e altre 100 a cura Enel)
- realizzare il progetto di innovazione tecnologica "Smart-network Management System". (Fondi per l'Innovazione Tecnologica legge 17 febbraio 1982, n. 46)

**2012-2014**

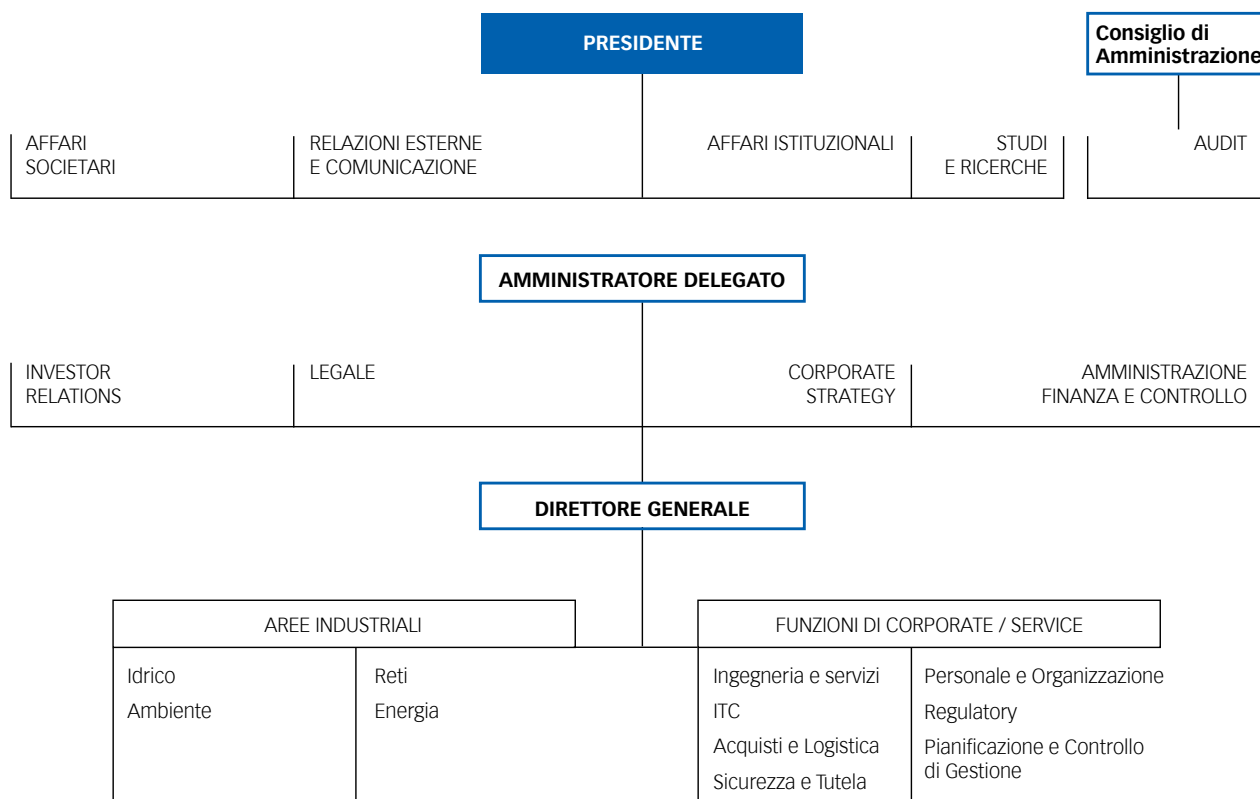
- predisporre la definizione di nuovi standard tecnici per cabine secondarie ai fini della minimizzazione dei campi elettromagnetici prodotti nell'ambiente (cabine da installare in aree urbane)
- ottimizzare la rete BT con miglioramento dell'affidabilità, aumento della capacità di trasporto e riduzione perdite di energia

- è stata concertata con Roma Capitale ed Enel la distribuzione territoriale delle stazioni di ricarica (sedi municipali, scuole, centri commerciali ecc e sono stati elaborati i progetti per l'installazione delle stazioni e per la connessione alla rete elettrica

- è stata completata la modellizzazione degli impianti di cabina secondaria
  - sono state individuate due cabine tipo sulle quali sono state effettuate misure del campo magnetico confrontato con valori calcolati tramite specifici modelli
  - è stato messo a punto e testato con esito positivo il software per la ricostruzione ed il calcolo della rete BT
-

# Corporate governance e sistemi di gestione

**GRAFICO N. 6 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2012**



## La corporate governance in Acea

Acea adotta un modello di governance ottemperante ai principi di trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo, ispirato alle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha la funzione di **definire gli indirizzi strategici del Gruppo** ed ha la responsabilità di governarne la gestione. Entro la capogruppo sono inoltre istituiti **due Comitati con funzioni propositive e consultive** che interagiscono con il vertice societario. Il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

## LE TAPPE PRINCIPALI DELLA CORPORATE GOVERNANCE DEL GRUPPO ACEA

### 1999

- Approvato il documento di *Corporate governance* e stabilita l'applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- Istituzione della Funzione di *Investor Relations*

### 2000-2002

- Adozione del *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti*
- Adozione della *Carta dei Valori* (2001) e del *Codice di comportamento in materia di Internal Dealing* (2002)

### 2003-2005

- Approvazione del *Codice etico appalti* (2003) e del *Codice Etico* (2004), insediamento del *Comitato Etico*
- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (2003) e istituzione delle Unità Risk control e Presidio customer care (2005)
- Adozione del primo *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza a partire dalla capogruppo (2004) e, conseguentemente, nelle principali società Acea operative nei servizi idrici, di rete ed energetici.
- Adozione delle Linee guida per il trattamento dei dati personali, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy (2005)
- Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, procedure di gestione delle partecipazioni azionarie, processi operativi e processi di funzionamento) (2005)

### 2006-2008

- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* (Borsa Italiana) (2006)
- Adeguamento dello Statuto sociale alla disciplina introdotta dalla L. 262/05 (2006)
- Nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie* e nuova disciplina in materia di Internal Dealing (2006)
- Adozione di una Procedura per il processo decisionale delle operazioni con parti correlate (OPC) nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza (2008)

### 2009-2011

- Rivisto il Sistema di Controllo Interno (SCI) e approvate le sue *Linee di indirizzo* (2010)
- Adottati i nuovi regolamenti di composizione e funzionamento dei Comitati (2010)
- Approvata una nuova procedura per le operazioni con parti correlate e costituito il Comitato per le Operazioni Parti Correlate (OPC) (2010, con efficacia dal 1°.1.2011)
- Adeguato lo Statuto sociale alle discipline normative più recenti (L. 34/08, D. Lgs. n. 27/10) in materia di metodi di scelta ed elezione degli organi societari e partecipazione alle assemblee degli azionisti (2010)
- Approvata la nuova macrostruttura (2011)
- Introdotta la figura del Direttore Generale, divenuta operativa nel febbraio 2011
- Perfezionato il 31 marzo 2011 lo scioglimento della joint venture tra Acea SpA. e GdF Suez Energia Italia SpA
- Completata la composizione del Comitato Etico con la nomina dei due membri esterni. Il Comitato Etico, nella seduta del 21 novembre 2011, ha approvato le *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione*, con le quali è stata formalizzata la volontà dei Vertici aziendali di allineare la pubblicazione del report di sostenibilità e del Bilancio d'esercizio
- Introdotti o adeguati, anche negli anni precedenti, i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, in numerose società del Gruppo Acea, in risposta a modifiche organizzative e all'ampliamento dei reati contemplati, introdotti con D. Lgs. n. 121/11.

### 2012

- Approvato il **nuovo Codice Etico**, che integra in un unico documento i preesistenti codici valoriali Acea (*Carta Valori*, *Codice Etico* e *Codice Etico degli Appalti*), e la **procedura per la gestione delle segnalazioni** che regola le modalità per la ricezione, amministrazione, e analisi delle segnalazioni di presunte violazioni e inosservanze del Codice stesso e della normativa di corporate governance di Acea
- Adeguamento della **procedura Internal Dealing**
- Nomina del nuovo **Dirigente Preposto alla redazione dei Documenti Contabili Societari**
- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* (Borsa Italiana 2011) con conseguente: aggiornamento del **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi**; ridenominazione e aggiornamento dei compiti del Comitato per il Controllo Interno con il **Comitato Controllo e Rischi**; integrazione dei compiti del Comitato per le nomine nel **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**
- Aggiornati i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, di tutte le controllate di Acea SpA con riferimento ai **reati ambientali**, provvedendo anche alla pianificazione delle attività per l'integrazione nei Modelli dei reati presupposto introdotti dal legislatore nel 2012 relativi a: **utilizzo di manodopera di cittadini di paesi extracomunitari con permessi di soggiorno irregolare, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione tra privati**.
- Approvata la **Norma direzionale di Gruppo per la compliance antitrust**.
- Costituito il **Comitato Operativo Rischi** in Area Energia, per il presidio e monitoraggio dei rischi legati alla gestione delle commodity

L'amministrazione della società è competenza esclusiva del **Consiglio di Amministrazione** (CdA), composto da 5 a 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea dei soci. I membri del CdA sono rieleggibili e durano in carica tre esercizi. Il metodo adottato per la loro elezione (criterio dei quozienti in base ai voti ottenuti dalle liste di minoranza) è in grado di garantire la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** (pari a due, tre o quattro a seconda che il Consiglio sia composto da cinque, sette o nove membri) e di un numero minimo di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge<sup>17</sup>. Il **Consiglio in carica è composto da nove membri** ed è stato nominato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 29 aprile 2010 (vedi box dedicato); nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito nove volte.

Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** sono **Consiglieri esecutivi** mentre gli altri sette amministratori, privi di deleghe gestionali, sono non esecutivi. La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale ([www.acea.it](http://www.acea.it)), fornisce agli stakeholder informazioni dettagliate sugli Amministratori di Acea SpA: *curricula*, qualifiche di indipendenza, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri e, infine, eventuali incarichi ricoperti in altre società. Il compenso dei membri del CdA è determinato dall'Assemblea dei soci mentre quello aggiuntivo per i componenti dei Comitati è fissato dal Consiglio stesso su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione e sentito il Collegio Sindacale. Gli emolumenti percepiti dai consiglieri sono illustrati in un'apposita tabella allegata al *Bilancio consolidato 2012*<sup>18</sup>.

#### COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACEA SPA (AL 31.12.2012)

Giancarlo Cremonesi	(Presidente)
Marco Staderini	(Amministratore Delegato)
Paolo Giorgio Bassi	(Presidente del Comitato Controllo e Rischi)
Andrea Peruzu	(Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Luigi Pelaggi	(Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Francesco Caltagirone	(Membro del Comitato Controllo e Rischi)
Paolo Di Benedetto	(Presidente del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Jean Louis Chaussade	
Giovanni Giani (*)	(Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)

(\*) Il Consigliere Giovanni Giani è stato nominato membro del Comitato per le Nomine e la Remunerazione l'11 maggio 2012, in sostituzione del consigliere Jean Louis Chaussade.

<sup>17</sup> In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso del 2012, da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti: al 31.12.2012, 5 Consiglieri su 9 risultano essere indipendenti. Nel corso dell'anno in esame, Acea ha implementato i passaggi utili per recepire, entro l'organizzazione, le novità introdotte dalla L. 120/11 sulle cosiddette quote di genere negli organi sociali. Alla luce di ciò, a fine gennaio 2013, il CdA ha approvato le modifiche statutarie necessarie per applicare la suddetta legge in occasione delle procedure di rinnovo dei prossimi organi sociali che avverrà nel mese di aprile 2013

<sup>18</sup> Pubblicato ogni anno nel sito web istituzionale, sezione Azionisti.



## IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

Tra le competenze assegnate per legge, Statuto ed in conformità alle raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina*, al Consiglio di Amministrazione figurano:

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché la formulazione delle linee di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- la definizione della natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della società
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società;
- l'istituzione dei Comitati previsti dal *Codice di Autodisciplina* e la nomina dei loro membri;
- l'adozione dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi, con la redazione annuale di un documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03);
- l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08);

## FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO, DIRETTORE GENERALE

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e la firma sociale, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Tra i compiti a lui delegati vi sono: la vigilanza sulle attività del Gruppo e la verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti ambientali e della sostenibilità sociale (*corporate social responsibility*); la supervisione delle segreterie societarie della Capogruppo e delle società controllate.

All'**Amministratore Delegato** è affidata l'ordinaria gestione della società, la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale nonché ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di statuto. Egli opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo coerentemente alle linee guida deliberate dal CdA. Presiede il **Comitato di gestione**, organo consultivo per la verifica della situazione economico gestionale del Gruppo e dei singoli business e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi. Infine, assicura la corretta gestione delle informazioni societarie.

Il **Presidente e l'Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione.

Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, in caso di necessità, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni e designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità delle operazioni messe in atto.

Al **Direttore Generale** è affidata la gestione operativa delle strutture a lui facenti capo - in senso funzionale o gerarchico - nello specifico: le 4 Aree industriali - Idrico, Reti, Ambiente ed Energia - la Funzione Regulatory, la Funzione Pianificazione e Controllo di Gestione, la Funzione Personale e Organizzazione, la Funzione Sicurezza e Tutela, la Funzione Acquisti e Logistica, la Funzione ICT e la Funzione Ingegneria e Servizi.

## IL COMITATO OPERATIVO RISCHI IN AREA ENERGIA

Un'adeguata politica dei rischi rappresenta un elemento di sana gestione aziendale, favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli da parte del management. Partendo da questa considerazione, alla luce del profilo di rischio assunto da Acea nel settore energetico dopo lo scioglimento della joint venture con GdF Suez Energia Italia SpA, che ha portato il Gruppo ad una piena autonomia nelle attività di generazione, trading e vendita di energia elettrica e gas, con le società Acea Produzione, Acea Energia Holding e Acea Energia, ed in considerazione della specificità operativa di tali società, nel 2012 è stato costituito il **Comitato Operativo Rischi** in Area Energia. L'istituzione del Comitato è **funzionale ad assicurare il presidio dei rischi che caratterizzano le attività di gestione delle contrattazioni in commodity energetiche**:

- **mercato**, legato alle variazioni dei prezzi delle commodity e dei relativi volumi, oggi quanto mai avvertito;
- **credito**, legato al rispetto delle obbligazioni delle controparti;
- **operativo**, riferito a possibili episodi critici sui processi, sistemi e persone che intervengono nelle attività di compravendita;
- **legale**, correlato alla negoziazione e sottoscrizione dei contratti e relativi supporti.

Grazie alle attività del Comitato, Acea si dota di una struttura di governance efficiente e dedicata in un'area sensibile di business e di linee guida specifiche di gestione del rischio, coerenti ed integrate con i documenti sul tema vigenti in Acea quali il *Codice Etico*, il *Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e le altre norme interne di Gruppo.

L'**Assemblea**, ordinaria e straordinaria, **può essere convocata**, oltre che **dal Consiglio di Amministrazione**, anche **su richiesta dei soci** che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale; inoltre, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa, i soci che rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione delle materie da trattare, proponendo ulteriori argomenti. Sono previste altresì modalità di interazione informatiche, come la notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti in Assemblea e la pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione. Infine, prima della data della Assemblea, i soci possono porre domande sulle materie all'ordine del giorno facendole pervenire mediante invio a mezzo raccomandata, ovvero mediante posta elettronica. Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto<sup>19</sup>.

Lo Statuto prevede, fatta eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, nel dicembre 2012, ha approvato una **nuova edizione delle Linee di Indirizzo** del Sistema di Controllo interno e di Gestione dei rischi che recepiscono i principi e criteri della nuova edizione del *Codice di Autodisciplina*. Già dalla denominazione, il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** riflette **una nuova concezione dei controlli**, che ruota attorno al concetto di **rischio aziendale** ed in particolare alle attività di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dello stesso, allo scopo di:

- fornire elementi di indirizzo per **assicurare che il Gruppo assuma comportamenti coerenti con il profilo di rischio individuato** dal Consiglio di Amministrazione e sia in grado di gestire gli eventi che possono ostacolare il raggiungimento degli scopi societari;
- fornire elementi di indirizzo per il **coordinamento tra le funzioni coinvolte** nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- identificare **i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi** connessi alle attività aziendali;

- assicurare il rispetto del *Codice di Autodisciplina* e della normativa di riferimento.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, elemento essenziale del sistema di Corporate Governance, è composto dall'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative il cui funzionamento è teso a:

- **identificare gli eventi che possono avere influenza** positiva (opportunità) o negativa (rischi) **sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione**;
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e contribuire a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali;
- concorrere ad assicurare la **salvaguardia del patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto delle leggi**, dei regolamenti, dello Statuto sociale e delle procedure interne.

Tale sistema **pervade l'intera struttura aziendale**, coinvolgendo, a diverso titolo, i seguenti soggetti:

- **il Consiglio di Amministrazione (CdA)**, che persegue l'obiettivo primario della tutela degli interessi della società e la creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte temporale di medio lungo periodo, promuovendo le azioni finalizzate all'attuazione delle previsioni di legge, statutarie, del *Codice di Autodisciplina*, nonché dei principi contemplati nel *Codice Etico* di Acea SpA. Il CdA definisce, con il supporto del Comitato Controllo e Rischi, le linee di indirizzo dello SCIGR in modo che i principali rischi afferenti ad Acea SpA e alle sue controllate siano identificati, misurati e gestiti. Il CdA ha i poteri di nomina e revoca dei membri dei Comitati e dei soggetti che operano nel sistema: l'Amministratore incaricato di sovrintendere lo SCIGR; il responsabile della funzione Audit e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;
- **il Comitato Controllo e Rischi**, che svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento ai compiti definiti dal *Codice di Autodisciplina*. **Nel 2012 il Comitato si è riunito 5 volte**; l'organo dispone di un budget annuo di 25 mila euro;
- **il Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che ha funzioni propositive e consultive nei confronti

<sup>19</sup> Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Vedi anche la Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.

del Consiglio di Amministrazione in merito alla determinazione delle remunerazioni degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche e in merito alla dimensione e composizione del CdA stesso, con particolare riferimento alle figure professionali la cui presenza al suo interno è ritenuta opportuna. Nel corso dell'anno **il Comitato si è riunito quattro volte**; l'organo dispone di un budget annuo di 25 mila euro;

- **il Collegio Sindacale** che esercita i poteri e adempie ai doveri previsti dalla normativa vigente, svolgendo una funzione generale di vigilanza sulla conformità legislativa, sulla correttezza dell'amministrazione e sull'effettiva attuazione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*. Nel novero dei Sindaci effettivi eletti dalla minoranza, l'Assemblea elegge il Presidente;
- **l'Amministratore Delegato**, coincidente con la figura dell'Amministratore Incaricato dello SCIGR, che dà esecuzione alle Linee di Indirizzo del Sistema definite dal CdA e cura, avvalendosi della funzione Audit, l'identificazione dei principali rischi aziendali e li sottopone periodicamente al CdA;
- **il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, che ha la responsabilità di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria e di rilasciare apposita attestazione, unitamente all'Amministratore Delegato;
- **l'Organismo di Vigilanza (OdV)**, che è dotato di pieni e autonomi poteri d'iniziativa e intervento, in ordine al funzionamento e all'efficacia del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* adottato ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 al fine di prevenire il rischio di illeciti dai quali possa discendere la responsabilità amministrativa della società. L'OdV della capogruppo e quelli delle società controllate svolgono attività di monitoraggio sulle operazioni significative a rischio reati ex D. Lgs. n. 231/01, che contemplano anche reati nella sfera dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della corruzione, attraverso sistematici flussi informativi, trasmessi dalle strutture aziendali, corredati di indicatori di rischiosità. In relazione alle attività a rischio reato, l'OdV dispone un piano annuale di verifiche; può richiedere, altresì, attività specifiche di controllo in relazione all'informativa periodica o puntuale ricevuta. L'OdV dispone di un budget annuale di 25 mila euro;
- **il Comitato Etico**<sup>20</sup> che è incaricato di promuovere la conoscenza del *Codice Etico* adottato dal Gruppo,

vigilare sulla sua attuazione e definire procedure funzionali all'osservanza dei principi in esso enunciati;

- **la Funzione Audit**, che svolge, nel rispetto degli standard di settore, verifiche indipendenti - continuamente o in relazione a specifiche necessità - sull'operatività e l'idoneità del Sistema, attraverso un Piano di Audit approvato dal CdA. Alla Funzione, che risponde al CdA e non gestisce attività operative, sono affidate anche le verifiche attinenti l'ambito dei reati presupposto del D. Lgs. n. 231/01. Nell'ambito delle verifiche richieste dall'Organismo di Vigilanza, relative all'efficacia dell'attuazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, sono state effettuate nel corso dell'anno 3 specifiche attività di audit su processi aziendali, che assumono rilevanza per la valutazione del sistema di controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 in quanto potenzialmente strumentali alla commissione del reato di **corruzione**: gestione del personale distaccato; gestione delle carte di credito aziendali; gestione delle spese di rappresentanza. Il responsabile della Funzione Audit, infine, supporta l'Amministratore Incaricato nelle attività d'identificazione dei principali rischi di Acea SpA e delle società controllate e nell'attuazione delle Linee di Indirizzo dello SCIGR, anche attraverso un collegamento funzionale con le strutture di controllo di secondo livello;
- **l'Unità Risk Control e controlli interni**, compresa nella Funzione Audit, che ha tra i suoi compiti quello di progettare, implementare e gestire il processo e gli strumenti per la rilevazione e misurazione dei rischi, diffondendo nel Gruppo maggiore consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assistendo il management nell'individuazione delle eventuali azioni correttive;
- **i Dirigenti e i dipendenti tutti** che sono responsabili, entro le proprie sfere di competenza, degli interventi necessari ad assicurare un efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

**La gestione dei rischi è quindi un processo trasversale**, che prevede responsabilità diffuse e coinvolgimento di tutti i livelli aziendali, per valutare l'esposizione e individuare le risposte funzionali ad evitare, mitigare – attraverso procedure o sistemi di gestione – o trasferire – ad esempio con coperture assicurative – i rischi non accettabili.

<sup>20</sup> Secondo la disciplina vigente, i membri del Comitato etico sono 5, di cui due di nomina esterna. Nel 2011 sono stati nominati i 2 membri esterni, nelle persone dell'Avv. Cesare San Mauro e del Dott. Andrea Mondello.

I **presidi di controllo** sono sviluppati a partire dalle attività operative e diretti ad assicurarne il corretto svolgimento (**primo livello**). Successivamente, intervengono ulteriori azioni, dirette a verificare che i controlli di primo livello siano adeguati e operativi (**secondo livello**), affidandone lo svolgimento oltre che ai responsabili delle Unità organizzative in cui risiede il rischio anche a strut-

ture aziendali della capogruppo, che rendicontano del proprio operato all'Amministratore Incaricato dello SCIGR e alla Funzione Audit. Infine, tale Funzione interviene con un ultimo controllo (**terzo livello**) per verificare il disegno e il funzionamento complessivo del sistema e sul monitoraggio dei piani di miglioramento necessari.

## I sistemi di gestione

Un articolato **sistema di regole interne** è implementato in Acea per il controllo, la gestione e il presidio dei processi aziendali. Presso le società del Gruppo sono presenti **sistemi di gestione formalizzati** secondo norme esterne (UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001, UNI EN ISO 50001) e nel corso del tempo vengono adottate e innovate le **Politiche** a presidio della **qualità** e della **sicurezza**, a **tutela del patrimonio aziendale e dell'ambiente**.

Il *sistema delle regole interne* (vedi grafico n. 7) sovrintende al corretto funzionamento delle operazioni di governo del Gruppo, a partire dalla definizione di direttive generali sino alla declinazione di peculiari aspetti di business secondo lo schema seguente:

- **norme direzionali di Gruppo**, attraverso cui la capogruppo, nell'ambito delle propria funzione di direzione, coordinamento e controllo, impartisce disposizioni a tutte le componenti aziendali;
- **processi**, a loro volta distinti in processi di governance, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano a tematiche strategiche, trasversali o a singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità di attuazione dei processi aziendali.

Al fine di dare tempestiva risposta alle istanze di servizio, tutte le componenti del sistema di regole interne **sono in continuo aggiornamento**. In particolare, **nel 2012** sono state oggetto di revisione le **procedure di Gruppo** che regolamentano le responsabilità e le modalità applicabili nella **gestione dei crediti** e nella **selezione e gestione delle sponsorizzazioni e delle erogazioni liberali**. Sono state poi aggiornate le procedure di alcuni peculiari processi inerenti le Funzioni aziendali Acquisti e Logistica, Audit, Personale e Organizzazione, Sicurezza e Tutela.

È infine da segnalare che nell'anno, a seguito della ridefinizione e riorganizzazione della Funzione Affari Istituzionali, è stata costituita l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, cui è attribuita la missione di sviluppare e coordinare le tematiche RSI nel Gruppo.

Per un soggetto imprenditoriale sono sempre più rilevanti i sistemi di gestione posti a presidio degli ambiti di **Information and Communication Technology**, allo scopo di garantire la **protezione delle informazioni** e dei relativi sistemi informativi su cui i dati vengono archiviati nonché al fine di **sviluppare sistemi informativi sempre più adeguati** all'evoluzione delle esigenze organizzative e di gestione dati (vedi box dedicato).

### IL PIANO STRATEGICO ICT

Le strategie di information and communication technology sono elaborate in coerenza alle strategie di business del Gruppo. In tale ottica il **piano ICT** si focalizza su:

- centralizzazione della governance dei sistemi informativi
- innovazione e reingegnerizzazione dei processi
- consolidamento e standardizzazione delle pratiche operative.

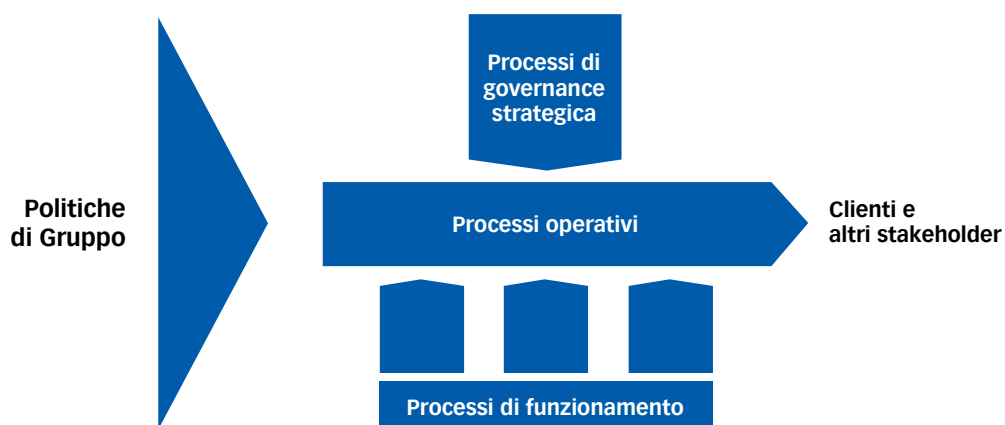
Lo scopo cui sono sottese le attività ICT è quello di **creare valore per il Gruppo** tramite: iniziative di semplificazione e razionalizzazione delle infrastrutture e applicazioni informatiche, che permettano la riduzione dei costi di esercizio ed un miglioramento dei livelli di servizio; progetti per la realizzazione di servizi evoluti in grado di ottimizzare la relazione con i clienti; innovazioni dei processi al fine di supportare la riduzione dei tempi decisionali.

Nel dicembre del 2012 Acea si è dotata anche di una specifica norma direzionale di Gruppo, volta a disciplinare le operazioni aziendali con lo scopo di garantire la piena conformità alla **normativa antitrust** (vedi box dedicato).

### L'IMPEGNO PER IL RISPETTO DELLE REGOLE ANTITRUST

L'azione delle società del Gruppo Acea si ispira al rispetto delle **regole della libera concorrenza**. Tali principi **vengono applicati** sia quando le società entrano in competizione con altri **concorrenti**, alla ricerca di ambiti di sviluppo sui mercati, sia quando, in qualità di committenti, devono selezionare i propri **fornitori** di beni e servizi, e, infine, quando, in qualità di gestori dei servizi riconducibili al proprio "core business" si rapportano con i **clienti**. Comportamenti corretti e non discriminatori, non manipolatori o coercitivi, diligenti e trasparenti, che vengono messi in campo nei confronti degli altri operatori, dei propri fornitori e della platea di utenti e clienti, attuali e potenziali, generano efficienza generale per il sistema economico e valore sostenibile per tutti gli stakeholder. Con questa consapevolezza e allo scopo di renderla sempre più condivisa, nel 2012, Acea ha emanato una **norma direzionale di Gruppo** e una guida aziendale alla **conformità antitrust**. Tali documenti rappresentano oggi l'asse centrale della **disciplina comportamentale** del Gruppo e dei suoi collaboratori in materia di diritto antitrust e tutela del consumatore, e prevedono l'implementazione di specifiche procedure interne, finalizzate a garantire aggiornamento e formazione in materia e ad organizzare strutture di assistenza per le società del Gruppo e punti di presidio per il controllo delle operazioni più sensibili.

### GRAFICO N. 7 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



La Funzione *Sicurezza e Tutela*, definisce, implementa e controlla l'attuazione delle politiche di Gruppo in materia di **qualità, salute e sicurezza sul lavoro e di protezione del patrimonio aziendale materiale e immateriale**. A tal fine sono operative, entro tale Funzione, le Unità *Sistema Qualità, Sicurezza e Salute sul Lavoro e Tutela del patrimonio* (vedi anche capitoli *Personale, Fornitori e Istituzioni e impresa*).

Il responsabile della Funzione, che è anche il Rappresentante della Direzione per la qualità in Acea, è incaricato

di **riesaminare periodicamente** ed eventualmente aggiornare la **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, sottoscritta dall'Amministratore Delegato e dal Datore di Lavoro, da ultimo, **nel dicembre 2012**, delineandosi un indirizzo di Gruppo orientato all'**integrazione delle tematiche oggetto dei sistemi di gestione** e l'inclusione tra queste degli aspetti di gestione sostenibile dell'**energia** (per un dettaglio sulla politica vedi box di approfondimento).

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA ED ENERGIA, EDIZIONE 2012

Nell'anno in esame, a seguito di un'approfondita riflessione sugli impatti, in termini di rischi e opportunità, che gli aspetti della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e dell'energia possono avere nella gestione delle attività operative delle società, è stata promulgata la prima **Politica integrata di Gruppo**. In un documento valoriale di importanza fondamentale, vengono così fissati i **principi e gli scopi** unitariamente considerati, di seguito illustrati, ai quali dovranno riferirsi le strategie e gli obiettivi industriali:

- **promuovere la cultura della qualità** a tutti i livelli della struttura e perseguire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni;
- garantire il continuo impegno al perseguimento del **miglioramento delle performance in materia di salute e sicurezza dei lavoratori** in tutto il Gruppo;
- garantire il **miglioramento continuo nella gestione degli impatti sull'ambiente naturale**, fondandosi sul principio della prevenzione e della minimizzazione dei rischi;
- **gestire in modo sostenibile l'energia** necessaria ai propri scopi, valorizzandone gli impieghi e prestando particolare cura alla razionalizzazione dei suoi usi finali.

La maggior parte delle società del Gruppo e delle centrali di produzione energetica - termoelettriche, idroelettriche e termovalorizzatori - sono dotati di Sistemi di gestione certificati secondo **standard di qualità<sup>21</sup> e ambientali**;

alcuni impianti sono dotati anche di Registrazione **EMAS** e numerose società del Gruppo hanno sistemi di gestione della **salute e sicurezza** sul lavoro certificati secondo lo standard **OHSAS 18001:2007** (vedi i box dedicati).

## LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008 DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA AL 31.12.2012

- **Acea SpA** - progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica (artistica e funzionale)
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA** - progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali di produzione di energia elettrica mediante fonti rinnovabili; produzione e vendita di energia elettrica mediante fonti rinnovabili
- **Acea Distribuzione SpA** - progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione in concessione del servizio di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello e del servizio di illuminazione pubblica a Roma
- **Laboratori SpA** - pianificazione, progettazione e direzione lavori di opere idrauliche e impianti idrico-ambientali
- **Acea Ato 2 SpA** - gestione del servizio idrico integrato, progettazione, costruzione e manutenzione di reti acquedottistiche e fognarie e impianti di depurazione delle acque reflue nell'ATO 2 - Lazio Centrale
- **Acea Ato 5 SpA** - gestione del servizio idrico integrato, progettazione, costruzione e manutenzione di reti acquedottistiche e fognarie e impianti di depurazione delle acque reflue
- **Acque SpA** - è certificata **Best4** (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale)
- **Acquedotto del Fiora SpA** - gestione del servizio idrico integrato, progettazione e realizzazione di reti acquedottistiche e fognarie, inclusi gli impianti di trattamento delle acque e servizio di analisi chimiche delle acque
- **Publiacqua SpA** - progettazione e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione e di reti acquedottistiche e fognarie; per il servizio di potabilizzazione delle acque e di depurazione delle acque reflue
- **Publiacqua Ingegneria SpA** - progettazione, direzione lavori e collaudi di infrastrutture per la gestione delle risorse idriche. Erogazione di servizi tecnici di supporto alla gestione delle risorse idriche
- **Umbra Acque SpA** - servizio di distribuzione dell'acqua potabile e, limitatamente ad alcune aree, servizio di fognatura e depurazione; progettazione, realizzazione e manutenzione di reti acquedottistiche in alcuni comuni gestiti
- **Nuove Acque SpA** - gestione del servizio idrico integrato
- **Acea Servizi Acqua Srl** - conduzione e manutenzione di impianti di depurazione e di sollevamenti fognari
- **SOGEA SpA** - conduzione e gestione dell'impianto di Valmontone di depurazione delle acque reflue
- **Acea Gori Servizi Scarl** - servizi di ingegneria nei settori dei servizi idrici integrati e dell'energia; servizi informativi territoriali; servizi di analisi su acque potabili e reflue
- **Agua de San Pedro SA**, (Honduras) - gestione del servizio idrico integrato nella città di San Pedro de Sula
- **Aguzul Bogotà SA**, (Colombia) - gestione commerciale (fatturazione e *customer care*) e delle reti di distribuzione idrica (manutenzione, pronto intervento, ricerca perdite e controllo qualità) nei 3/5 della municipalità di Bogotà

Inoltre è da segnalare che **nel 2012 Acea SpA**, dotata di autonome e distinte certificazioni per i sistemi di gestione qualità, sicurezza e salute sul lavoro, **ha avviato il processo di integrazione dei due sistemi**, pubblicando la versione integrata del manuale della qualità e della sicurezza.

<sup>21</sup> Il possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 consente inoltre ad alcune società di avere l'attestazione SOA di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici per le tipologie di pertinenza.

## LE CERTIFICAZIONI DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE, DI SICUREZZA E DELL'ENERGIA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA AL 31.12.2012

- **Acea SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (Sgsl) per le attività d'ufficio: Direzione, Coordinamento, Amministrazione, Finanza e Controllo.

### ENERGIA

- **Acea Produzione SpA** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per gli uffici centralizzati (Roma) per le attività di progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e manutenzione di reti di teleriscaldamento e per le attività di produzione di energia elettrica-calore nelle **Centrali termoelettriche di Tor Di Valle e Montemartini** (Roma) e nelle **Centrali idroelettriche di Salisano (RI) e Marconi (TR)**, e dal 2012 nelle centrali **Volta (RM)** e **Ferraris (RM)**. La società Acea Produzione ha inoltre la certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **A.R.I.A. Srl** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per **i due termovalorizzatori a fonti rinnovabili** di Terni e San Vittore del Lazio e **Registrazione EMAS**. Presso **il sito di San Vittore del Lazio nel 2012** è stato introdotto e certificato il Sistema di gestione per la salute e sicurezza secondo la norma **OHSAS 18001:2007**
- **SAO Srl**, società attiva nella gestione dei servizi ambientali, ha un **sistema integrato AS (Ambiente e Sicurezza)** con le certificazioni **UNI EN ISO 14001:2004** per il Sistema di gestione ambientale e **OHSAS 18001:2007** per il Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. È inoltre dotata di **Registrazione EMAS**
- **Acea Distribuzione SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e dal 2012 certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA** – certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale per le attività di progettazione e gestione di: servizi energetici; interventi e verifiche per l'efficientamento energetico; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali
- **Acea Energia Holding SpA** – certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **Acea Energia SpA** - certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

È da segnalare che **nel 2012 Acea Distribuzione e Acea Reti e Servizi Energetici** hanno avviato le attività per l'ottenimento della certificazione del **sistema di gestione dell'energia** secondo la norma **ISO 50001:2011**, avendo intanto provveduto a dotarsi di una **politica integrata** per gli aspetti di qualità, ambiente ed energia (per Acea Distribuzione è contemplato anche il tema della sicurezza). Prosegue, inoltre, nelle società **Kyklos, Solemme e Aquaser**, l'implementazione di un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza

### IDRICO

- **Acea Ato 5 SpA** - certificazione **ISO 50001:2011** del **Sistema di gestione dell'energia**
- **Laboratori SpA** – accreditamento **ACCREDIA** secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio: le prove analitiche oggetto di accreditamento ACCREDIA, effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%; e certificazione **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **Acea Gori Servizi Scarl** - certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale e **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **SOGEA SpA** - certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale e **OHSAS 18001:2007** del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- **Acque SpA** (insieme alle società controllate Acque Industriali e Acque Servizi e alla collegata Ingegnerie Toscane) - certificazione integrata **BEST4** – comprensiva della certificazione UNI EN ISO 14001:2004 (sistema ambientale), OHSAS 18001:2007 (sistema sicurezza), SA 8000:2008 (responsabilità sociale) e della UNI EN ISO 9001:2008 (sistema qualità) – relativamente alle attività di gestione del servizio idrico integrato; progettazione, costruzione ed esercizio delle reti idriche e fognarie; trattamento acque reflue e rifiuti liquidi; bonifica dei siti inquinati
- **Publiacqua SpA** - certificazione **UNI EN ISO 14001:2004** del Sistema di gestione ambientale a tutte le attività aziendali: uffici centralizzati e impianti di depurazione (San Colombano) e di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) a servizio del territorio del Medio Valdarno
- **Consortorio Agua Azul SA**, (Perù) certificazione del Sistema di gestione integrato **Ambiente e Qualità**, secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004 e 9001:2008. Il **Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro** è stato **aggiornato nel 2012** in ottemperanza alla nuova normativa locale in materia (Decreto Supremo N° 005-2012-TR)
- **Agua de San Pedro SA**, (Honduras) prosegue il processo di certificazione del laboratorio secondo la norma **ISO 17025**
- **Aguazul Bogotá SA**, (Colombia) operativo un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale**, verificato dal Consiglio Colombiano di Sicurezza e per il quale la società è iscritta al Registro Unico dei Contrattisti (RUC).

**Nel 2012** inoltre **Acea Ato 5** ha avviato le attività per l'ottenimento della certificazione del Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo lo standard **OHSAS 18001:2007**.

# Stakeholder e ripartizione del valore generato

## Gli stakeholder e il loro coinvolgimento

Acea, ispirata dai principi e criteri di condotta del *Codice Etico* del Gruppo (ed. 2012), promuove il dialogo e il confronto con i propri stakeholder<sup>22</sup>. Una prima mappatura, volta ad individuare le macrocategorie delle parti interessate fu svolta, in modo sistematico, in occasione della quotazione in Borsa; in seguito tali categorie si sono ulteriormente arricchite e diversificate in parallelo all'evolversi dei settori operativi del Gruppo.

Aprirsi agli stakeholder, chiamandoli non solo ad esprimersi e a manifestare le proprie istanze ma anche a prendere consapevolezza del proprio ruolo e dei propri

doveri nelle relazioni con l'azienda, vuol dire stimolare la loro partecipazione ad uno scenario di indirizzo condiviso con Acea. Ciò avviene, nell'operatività quotidiana dell'impresa, con i singoli segmenti di stakeholder interessati dai diversi progetti portati avanti dalle società del Gruppo in differenti ambiti di riferimento. Infatti, sebbene le macrocategorie indicate nel grafico n. 8, riflesse anche nel codice valoriale, classifichino i principali stakeholder del Gruppo, ciascuna di esse è, in realtà, variegata e composita e lo sono ugualmente le modalità di interazione e coinvolgimento.

**GRAFICO N. 8 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER**



**NB: La tipologia, le caratteristiche degli stakeholder e le loro relazioni con l'azienda sono illustrate, quantificate e approfondite nelle sezioni del *Bilancio di Sostenibilità*.**

<sup>22</sup> Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.



**GRAFICO N. 9 - IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER**



**Le attività di coinvolgimento degli stakeholder** svolte dagli organismi aziendali e dalle società del Gruppo producono **informazioni** che vengono utilizzate sia a beneficio dell'azienda sia nell'elaborazione di risposte, spesso operative, alle istanze rilevate.

Nei capitoli dedicati ad illustrare le relazioni tra l'azienda e gli stakeholder vengono descritte le numerose e differenti iniziative di ascolto o coinvolgimento.

Nei confronti della **collettività**, Acea sostiene e partecipa a numerose iniziative culturali, ambientali, sportive e sociali promosse anche da ONLUS e organizzazioni impegnate nel sociale, manifestando così il proprio senso di responsabilità alle istanze dei territori in cui è insediata, in un'ottica di cittadinanza d'impresa. I **clienti** vengono ascoltati in modo strutturato tramite le indagini di customer satisfaction, realizzate ogni anno e volte a rilevare elementi di soddisfazione o di criticità rispetto ai servizi erogati, e mediante sedute di consultazione con le **associazioni di tutela dei consumatori** e con le **associazioni di rappresentanza degli operatori economici** su materie di interesse condiviso. Gli esiti delle indagini di customer satisfaction e degli incontri con le associazioni generano iniziative specifiche per il miglioramento delle prestazioni e della qualità delle relazioni con l'azienda. In tal modo, ad esempio, sono stati definiti nell'anno i regolamenti e i protocolli di conciliazione paritetica adottati da Acea Distribuzione ed è stato rinnovato l'accordo commerciale tra Acea Energia e gli associati della Confcommercio Roma.

Il rapporto con gli **azionisti** è costantemente presidiato dalla preposta Funzione aziendale e rispetto alla **comunità finanziaria** e agli **analisti etici** l'azienda cura i contatti con gli operatori di settore e monitora studi, pubblicazioni e i rating sul titolo Acea, partecipando attivamente ai processi di valutazione esterni. Le interazioni con le **istituzioni nazionali e locali** e con le **autorità competenti** si sostanziano in incontri, audizioni e scambi informativi che portano allo sviluppo di collaborazioni in materia di sviluppo e sicurezza del territorio e gestione delle emergenze, come quelle in essere con l'Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN) o con la Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile (CITDC – Ministero Interno). Con riferimento al **personale** Acea implementa sistemi integrati di gestione, pianificando i conseguenti piani di crescita, la gestione dei talenti e i percorsi di formazione adeguati alle esigenze organizzative; consulta periodicamente i rappresentanti dei lavoratori e definisce costantemente accordi sindacali per la disciplina dell'organizzazione della vita professionale delle sue risorse. I rapporti con i **fornitori** vengono presidiati in maniera sistematica anche mediante tavoli di confronto con le associazioni datoriali territoriali, da cui derivano, oltre alle ricorrenti elaborazioni e adeguamenti dei Sistemi di Qualificazione attivi nel Gruppo, anche innovativi protocolli di settore, come quello sugli appalti di lavori idrici sottoscritto nell'anno da Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria interessate.

## La distribuzione del valore generato da Acea

Il valore economico generato dal Gruppo Acea nel 2012, includendo i ricavi generati dalla gestione caratteristica e quelli prodotti dalle attività finanziarie, è pari a **3.647,6 milioni di euro** (3.623,7 milioni di euro nel 2011).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il **72,1%** ai **fornitori** sotto forma di costi operativi, l'**11,4%** all'**impresa** come risorse rein-

vestite; il **7,7%** ai **dipendenti** in termini di remunerazione; il **6,2%** ad **azionisti e finanziatori** sotto forma di dividendi e interessi sul capitale fornito; il **2,5%** alla **pubblica amministrazione**<sup>23</sup> come imposte versate e lo 0,1% alla comunità attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

**TABELLA N. 11 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2011-2012)**

(in milioni di euro)	2011	2012
<b>totale valore economico direttamente generato</b>	<b>3.623,7</b>	<b>3.647,6</b>
<b>distribuzione agli stakeholder</b>		
costi operativi (fornitori)	2.594,4	2.630,6
dipendenti	280,6	282,0
azionisti e finanziatori	217,9	226,6
pubblica amministrazione	65,6	88,8
collettività	5,6	4,7
impresa	459,6	414,9

**TABELLA N. 12 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2011-2012)**

(percentuale)	2011	2012
fornitori	71,6	72,1
dipendenti	7,8	7,7
azionisti e finanziatori	6	6,2
pubblica amministrazione	1,8	2,5
collettività	0,1	0,1
impresa	12,7	11,4

<sup>23</sup> L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 8,4 milioni di euro) è di 80,4 milioni di euro.





Le relazioni socio-economiche  
con gli stakeholder

## Indicatori GRI di performance economica e sociale

Di seguito si riportano gli indicatori relativi alle **performance economiche e sociali** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1 (ed. 2011)**, insieme agli indicatori introdotti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**<sup>24</sup>, con l'indicazione

di sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli. Il significato di ciascun indicatore di performance è illustrato in modo approfondito nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, disponibili nel sito web [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

### TABELLA N. 13 - INDICATORI GRI-G3.1 ECONOMICI E SOCIALI

#### PERFORMANCE ECONOMICA

<b>EC1 (Core)</b>	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. L'identità aziendale pagg. 26-30, 57; <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 157, 169, 173 ss.
<b>EC2 (Core)</b>	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici. L'identità aziendale pagg. 26 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 206
<b>EC3 (Core)</b>	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 158 s.
<b>EC4 (Core)</b>	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. L'identità aziendale pag. 57 nota 23

#### PRESENZA SUL MERCATO

<b>EC5 (Additional)</b>	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere. Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua) <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 157
<b>EC6 (Core)</b>	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 131 s., 134
<b>EC7 (Core)</b>	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale. Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di prelievo il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo.

#### IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

<b>EC8 (Core)</b>	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 121, 122, 123 ss.
<b>EC9 (Additional)</b>	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 121, 123 ss.

#### DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ

<b>EU6 (Core)</b>	Approccio di gestione volto a garantire la disponibilità e affidabilità della fornitura di energia elettrica nel breve e lungo termine. L'identità aziendale pag. 47; <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 81, 83, 106, 127, 129, nota 72, 174, 178; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 204
-------------------	---

<sup>24</sup> Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI.

**EU10 (Core)** Capacità di generazione di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.  
*Le relazioni con l'ambiente pag. 201*

### **GESTIONE DELLA DOMANDA**

---

**EU7 (Core)** Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 81, 106; Le relazioni con l'ambiente pag. 204*

### **RICERCA E SVILUPPO**

---

**EU8 (Core)** Attività di ricerca e sviluppo e spese destinate a garantire l'affidabilità della fornitura di energia elettrica e volte alla promozione dello sviluppo sostenibile.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 81, 178; Le relazioni con l'ambiente pagg. 223 ss.*

### **SMANTELLAMENTO IMPIANTI**

---

**EU9 (Core)** Disposizioni per lo smantellamento dei siti nucleari.  
Non sono presenti impianti nucleari nel parco centrali Acea.

### **EFFICIENZA DI SISTEMA**

---

**EU11 (Core)** Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.  
*Le relazioni con l'ambiente pag. 202*

**EU12 (Core)** Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.  
*Le relazioni con l'ambiente pag. 204*

### **PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE**

---

#### **Occupazione**

---

**LA1 (Core)** Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale e per genere.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 140-143, 146-148*

**LA2 (Core)** Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 140, 143, 144*

**LA3 (Additional)** Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, articolati per i principali luoghi di lavoro.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 158*

- LA15 (Core)** Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere.  
Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce inoltre il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantengono il posto e rientrano al lavoro.
- EU14 (Core)** Programmi e processi per assicurare la disponibilità di manodopera qualificata.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 81*
- EU15 (Core)** Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.  
Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, **entro i prossimi 5 anni**, costituiscono il 2,2% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo Composizione e turnover, articolato in: 0% di dirigenti, 0% di quadri, 1,9% di impiegati e 0,4% di operai; **entro i prossimi 10 anni** è invece pensionabile il 13,7% dell'organico, articolato in: 0,2% di dirigenti, 0% di quadri, 10,4% di impiegati e 3,1% di operai.
- EU17 (Core)** Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.  
La Direzione Lavori delle società operative attive nella filiera energetica monitora le giornate lavorative delle ditte appaltatrici e subappaltatrici attraverso i fogli presenze degli operai ma non tutte dispongono di un programma informatico di gestione delle presenze. Al momento è possibile riportare solo il dato relativo alla società Acea Produzione la quale, nel 2012, con un organico di 79 risorse per un totale di circa 144.000 giorni/uomo, è ricorsa a 15.280 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori elettrici.

## Relazioni industriali

- LA4 (Core)** Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.  
Sono coperti da accordi collettivi di contrattazione il 100% dei dipendenti del Gruppo. Con riferimento alla catena della fornitura non si dispone della percentuale di personale facente capo alle ditte appaltatrici coperto da CCNL, tuttavia tutte le società cui vengono affidati in appalto servizi e lavori sono tenute a sottoscrivere il *Codice Etico del Gruppo* (edizione 2012), nel quale si fa esplicito riferimento alla promozione e tutela della libertà di associazione dei lavoratori, anche attraverso l'istituzione di adeguati presidi di relazioni industriali (art. 15.4).  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 146 ss.*
- LA5 (Core)** Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 146-148*

## Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional)** Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.  
In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 136, 153 s.*



- LA7 (Core)** Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 153, 154
- LA8 (Core)** Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 155
- LA9 (Additional)** Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.  
Nel 2012 Acea SpA, Acea Ato 2 e le principali Organizzazioni Sindacali Confederali con le rispettive rappresentanze di settore hanno sottoscritto un Protocollo sugli appalti idrici volto a contrastare il lavoro irregolare e le inadempienze contrattuali e valorizzare la sicurezza nei cantieri.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 153 s.
- EU16 (Core)** Politiche e condizioni/requisiti relativi a salute e sicurezza dei dipendenti e del personale di fornitori, appaltatori e subappaltatori.  
Nel dicembre 2012 Acea ha adottato la Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia. Numerose società del Gruppo hanno inoltre un Sgsl conforme alla OHSAS 18001. Le politiche aziendali in materia di approvvigionamenti stabiliscono l'obbligo di sottoscrizione da parte delle ditte appaltatrici del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che ha recepito e inglobato anche i principi del previgente *Codice Etico degli Appalti*, e prevede il rispetto di salute e sicurezza dei lavoratori (art.16.2). Per l'area energia i fornitori sottoscrivono anche la Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, vigente in Acea Distribuzione, per l'ammissione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi ed è attivo, sin dal 2008, un sistema di Vendor Rating incentrato su parametri di qualità e sicurezza.  
*L'identità aziendale* pagg. 52, 53; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 128, 135, 136, 138, 139, 153
- EU18 (Core)** Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.  
Il dato relativo alla percentuale del personale di appaltatori e subappaltatori formato in materia di sicurezza non è disponibile poiché non è attualmente monitorato. Tuttavia in Acea sono attivi il sistema di vendor rating per i lavori in area energia (Acea Distribuzione), incentrato sui parametri di qualità e sicurezza, e, nel 2012, è stato sottoscritto tra Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali un Protocollo sugli appalti idrici per valorizzare la qualità del lavoro e della sicurezza nei cantieri mediante iniziative e azioni di monitoraggio e controllo.

### Formazione e istruzione

- LA10 (Core)** Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 163, 164
- LA11 (Additional)** Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere, articolati per genere.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 160-164
- LA12 (Additional)** Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.  
Nel 2012, a seguito dell'introduzione del nuovo Sistema di Gestione delle Persone, sono stati sottoposti a valutazione dirigenti e quadri del Gruppo, pari al 10% dell'organico complessivo; inoltre la società Acea Distribuzione ha valutato i propri dirigenti e quadri, pari al 5,3% dell'organico della società, nell'ambito del progetto HRO sull'affidabilità organizzativa. Si rinvia al capitolo *Personale, paragrafi I sistemi di valutazione del personale e La formazione e lo sviluppo del personale*.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 160

### Diversità e pari opportunità

- LA13 (Core)** Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 144, 145, 149-151, 168

## Parità di remunerazione tra donne e uomini

---

- LA14 (Core)** Rapporto dello stipendio base e della remunerazione nel suo complesso (con bonus, indennità ecc.) delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria e per i principali luoghi di lavoro. In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria. Tuttavia, la parte variabile dello stipendio può determinare alcune differenze.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 157*

## DIRITTI UMANI

---

### Pratiche di investimento e approvvigionamento

---

- HR1 (Core)** Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole che incorporano i diritti umani o che sono stati sottoposti ad una relativa valutazione (screening). Tutti i soggetti che operano per conto di Acea nella gestione delle attività aziendali sono tenuti all'osservanza del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che, sin nella Premessa, fa esplicito richiamo al rispetto della Dichiarazione universale dei diritti umani, delle Convenzioni ILO e dei 10 principi del Global Compact. Ciò garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani anche nell'eventuale sottoscrizione di accordi d'investimento e/o approvvigionamento.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 134 s.*
- HR2 (Core)** Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri partner commerciali che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese. Non si dispone del dato percentuale ma Acea applica Sistemi di Qualificazione dei fornitori che impongono il possesso di requisiti specifici tra i quali il requisito di affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza nonché l'obbligo, per accedere alle gare d'appalto, di accettazione e rispetto del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), l'osservanza delle norme nazionali in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, adempimenti retributivi, contributivi e assicurativi. I Sistemi di Qualificazione vengono aggiornati ogni anno, con una nuova verifica del possesso dei requisiti richiesti. In caso di violazione dei principi contenuti nel Codice Etico – che può essere segnalata al Comitato Etico di Acea SpA - è prevista, dopo opportuni accertamenti, l'esclusione dalla gara o la sospensione dell'affidamento.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 127 s., 134 s.*
- HR3 (Core)** Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati. Nel 2012 le ore di formazione erogate ai dipendenti che hanno avuto ad oggetto anche tali tematiche sono 2.107, con una percentuale di lavoratori formati pari a circa il 50%.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 162*

### Non discriminazione

---

- HR4 (Core)** Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese. Non si registrano episodi di discriminazione. Per le politiche di prevenzione, vale a dire il nuovo *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012) e la tutela della diversità e delle pari opportunità, vedi *L'identità aziendale pag. 32; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 149, 168*

### Libertà di associazione e contrattazione collettiva

---

- HR5 (Core)** Identificazione delle attività e dei maggiori fornitori presso cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti. Non sono presenti attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è esposta a rischi. Si rinvia al capitolo *Personale*, in particolare paragrafi *Le Relazioni industriali* e *Le attività sociali* (ove si fa riferimento anche ad altre forme associative presenti in azienda: CRA, ANMIC, Associazione Medaglie d'oro). Nel 2012 Acea ha preso parte al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 146 ss., 167 s.*

## Lavoro minorile

---

**HR6 (Core)** Identificazione delle operazioni e dei maggiori fornitori che presentano un elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione. Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro minorile lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale e Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Nel 2012 Acea ha preso parte al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari. (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

## Lavoro forzato

---

**HR7 (Core)** Attività e i maggiori fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire ad abolire tutte le forme di lavoro forzato o obbligato. Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro forzato lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale e Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Nel 2012 Acea ha preso parte al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari. (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

## Pratiche di sicurezza

---

**HR8 (Additional)** Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione. Le attività di security sono affidate ad una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale addetto alla security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano.

## Diritti della comunità delle popolazioni indigene

---

**HR9 (Additional)** Numero di violazioni della comunità locale e azioni intraprese. Non si registrano violazioni a danno delle comunità locali. Per le azioni intraprese da Acea a beneficio delle comunità locali si rinvia alle iniziative a supporto delle fasce di popolazione più disagiate, descritte in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 167 s., capitolo *Clienti e collettività* e capitolo *Le attività estere*.

## Valutazione

---

**HR10 (Core)** Percentuale e numero totale di attività che sono state sottoposte ad un riesame in termini di diritti umani e/o ad una valutazione degli impatti. Il *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che orienta tutte le attività del Gruppo, impone, in modo esplicito, il rispetto dei diritti umani. Non sono state pertanto sottoposte a riesame specifiche attività.

## Azioni correttive

---

**HR11 (Core)** Numero di rimostranze relative ai diritti umani presentate, valutate e risolte attraverso meccanismi formalizzati di reclamo. Non è stata presentata alcuna rimostranza relativa ai diritti umani. L'adozione del *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012) garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani e ad essi devono attenersi anche i partner commerciali dell'azienda, pena l'esclusione dalla gara.

## SOCIETÀ

### Collettività e comunità locali

---

- SO1 (Core)** Percentuale di attività in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione degli impatti socio-ambientali e i programmi di sviluppo.  
*L'identità aziendale* pagg. 50, 52 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 70 ss., 78, 104, 117 ss., 127 s., 136, 178
- SO9 (Core)** Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 91, 96, 102, 123 s., 124
- SO10 (Core)** Misure di prevenzione o riduzione degli impatti negativi – reali o potenziali – generati dalle attività dell'organizzazione sulle comunità locali.  
Con riferimento ai progetti per i quali si prevede un notevole impatto ambientale, in particolare per la loro natura, le loro dimensioni o la loro ubicazione, prima del rilascio dell'autorizzazione, le autorità competenti conducono una valutazione del loro impatto ambientale (VIA). Tale valutazione consiste nella stima preventiva degli effetti rilevanti diretti e indiretti, a breve e a lungo termine, che l'eventuale realizzazione di un'attività può determinare sull'ecosistema (l'uomo, la fauna e la flora, il suolo, l'acqua e l'aria, le interazioni tra i componenti sopradetti, i beni materiali e il patrimonio culturale). Acea, inoltre, per ciò che concerne la realizzazione di reti di distribuzione elettrica e impianti di illuminazione pubblica opera in conformità alle disposizioni vigenti in materia e ai regolamenti che contengono prescrizioni per il risparmio energetico e per la riduzione del flusso luminoso disperso.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 176
- EU19 (Core)** Partecipazione degli stakeholder ai processi decisionali relativi alla pianificazione energetica e allo sviluppo delle infrastrutture.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 176
- EU20 (Core)** Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 176
- EU21 (Core)** Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 174
- EU22 (Core)** Numero delle persone fisicamente ed economicamente "sfollate" e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto.  
Non si sono verificati episodi di questo tipo.

### Corruzione

---

- SO2 (Core)** Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.  
Relativamente al rischio corruzione, gli Organismi di Vigilanza di Acea SpA e delle società controllate svolgono continuamente una completa attività di monitoraggio interno sui relativi reati presupposto ex D. Lgs. 231/01.  
*L'identità aziendale* pagg. 45, 48 s.
- SO3 (Core)** Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 162
- SO4 (Core)** Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.  
Non si registrano episodi di corruzione.

### Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

---

- SO5 (Core)** Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 173 s.
- SO6 (Additional)** Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 173

## Comportamenti anti-collusivi

---

- SO7 (Additional)** Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 180*

## Conformità (compliance)

---

- SO8 (Core)** Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 180*

## RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

---

### Salute e sicurezza dei consumatori

---

- PR1 (Core)** Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.  
*L'identità aziendale pag. 50, 52 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 102*
- EU25 (Core)** Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.  
Per il 2012 non si registrano episodi in merito. Sono attualmente pendenti i ricorsi presentati dall'azienda per due incidenti fatali accaduti negli scorsi anni, relativi ad episodi collegati all'illuminazione pubblica, di cui verrà fornita puntuale notizia quando giungeranno a soluzione certa e definitiva.
- PR2 (Additional)** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.  
Non si registrano casi di non conformità.

### Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

---

- PR3 (Core)** Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 84-90*
- PR4 (Additional)** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 84-90*
- PR5 (Additional)** Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.  
*Identità aziendale pag. 54; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 70-76*

### Marketing communication

---

- PR6 (Core)** Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.  
Il *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012), che viene sottoposto a revisione ogni volta ciò venga ritenuto necessario, stabilisce il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e trasparenza nelle interazioni con i clienti, in particolare quando queste si traducono nell'informativa pubblicitaria e commerciale e nelle formulazioni contrattuali (artt. 8, 14 CE). La gestione delle sponsorizzazioni è regolamentata da un'apposita norma di Gruppo, rinnovata nell'ottobre 2012. In essa vengono stabiliti criteri e responsabilità per la selezione e gestione delle iniziative da sponsorizzare, al fine di garantire il rispetto dei principi enunciati nel Codice Etico e prevenire la commissione di reati ex D. Lgs 231/11.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 110*
- PR7 (Additional)** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.  
*Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 180*

## Rispetto della privacy

---

- PR8 (Additional)** Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori. Nell'anno si registra solo una richiesta di informazioni da parte del Garante Privacy sul trattamento dei dati personali effettuato da Acea Ato 2. L'episodio sotteso riguardava l'affissione da parte della società – allo scopo di sensibilizzare l'utenza al pagamento dei debiti per forniture idriche - di avvisi in alcuni androni condominiali. Acea Ato 2 ha comunicato al Garante le informazioni richieste ed ha accolto le raccomandazioni espresse dall'Autorità per garantire piena conformità alla normativa sulla privacy. *L'identità aziendale pag. 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 111*

## Conformità (compliance)

---

- PR9 (Core)** Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi. *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 180*

## Accesso

---

- EU23 (Core)** Programmi volti a mantenere/migliorare l'accesso all'energia, compresi quelli in partnership con le istituzioni e servizi di supporto al cliente. *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 106*
- EU26 (Core)** Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione. La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.
- EU27 (Core)** Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio. Si dispone esclusivamente dei dati circa la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, così come stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 85*
- EU28 (Core)** Frequenza delle interruzioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 90*
- EU29 (Core)** Durata delle interruzioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 90, 95*
- EU30 (Core)** Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio). *Le relazioni con l'ambiente pag. 202*

## Fornitura di informazioni

---

- EU24 (Core)** Pratiche per rimuovere gli ostacoli culturali, linguistici, di alfabetizzazione, di disabilità in materia di accessibilità e sicurezza nell'uso dell'energia e servizi di supporto al cliente. Non sono presenti programmi specifici in azienda.

## Clienti e collettività

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti si riferiscono al Gruppo; i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care, alle tariffe e alle attività di comunicazione si riferiscono ad un perimetro più circoscritto e alle società operative di volta in volta richiamate nel testo.

Le interazioni tra Acea, **i clienti e la collettività** sono presentate nel capitolo in modo congiunto poiché i dati e le informazioni relative ai servizi erogati (qualità percepita, qualità erogata, customer care) si riferiscono pre-

valentemente all'area di Roma e provincia, in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti<sup>25</sup>, i volumi dei clienti dei servizi elettrico e idrico si riferiscono invece a tutte le aree servite.

### I clienti del Gruppo Acea

#### I clienti del servizio elettrico e gas

Secondo i dati più recenti<sup>26</sup>, Acea Energia è **terzo operatore in Italia** per volumi commercializzati nel **mercato finale della vendita dell'energia**, con una **quota di mercato tra il 4% e 5%**.

Le variazioni nei segmenti del mercato energetico gestiti da Acea nel 2012, considerando il segmento mass market

(clientela residenziale e partite IVA), confermano la tendenza del biennio precedente, con una **contrazione del 5% circa dei clienti del mercato di "maggior tutela"** e **l'aumento dell'8% circa dei clienti del mercato "libero"**; cresce anche il mercato del **gas**, con un **incremento dei clienti di circa il 3%** (vedi tabella n. 14).

**TABELLA N. 14 – VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2010-2012)**

	2010	2011	2012
mercato di maggior tutela (n. punti prelievo)	1.350.505	1.147.771	1.088.701
mercato libero (n. punti prelievo)	101.338	218.105	236.652
mercato libero gas (n. punti di riconsegna)	31.559	95.083	97.607

NB: vengono considerati i punti di prelievo/riconsegna dei segmenti di clientela residenziale e partite IVA.

### I SEGMENTI DEL MERCATO DELL'ENERGIA

- **servizio di maggior tutela**: è il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il cliente domestico e le piccole imprese (meno di 50 addetti con un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, alimentate in bassa tensione) sono serviti alle condizioni di **maggior tutela** se non hanno mai cambiato fornitore o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di **maggior tutela** si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI che rimangono senza fornitore di elettricità, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.
- **mercato libero**: è il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate tra le parti e non fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Dal 1° gennaio 2003, i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore di gas naturale comprare il gas e dal 1° luglio 2007 da quale fornitore, e a quali condizioni, comprare l'elettricità. Chi esercita questo diritto, entra nel cosiddetto "mercato libero".

Fonte: Glossario della bolletta elettrica - AEEG.

25 La maggior parte delle informazioni si riferiscono infatti ai clienti finali dei servizi erogati nell'area di Roma e provincia, nella quale Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (sebbene nel mercato liberalizzato i clienti possano scegliere tra diversi fornitori), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area dunque clienti e collettività sono pressoché coincidenti. I dati (economici, ambientali e in parte di tipo sociale) relativi alle società partecipate, operative in altri territori per il servizio idrico integrato, sono presenti, spesso in forma aggregata, in diversi capitoli del report.

26 Secondo la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2012, capitolo Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico, disponibile online nel sito dell'AEEG, Acea è il secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela, con una quota di mercato del 4,6%, e quarto operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 4,8%.

## I clienti del servizio idrico

Acea è il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita**, con un bacino di **circa 8,6 milioni di abitanti in Italia**. L'azienda, gestore storico del servizio idrico a Roma, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento presso altri Ambiti

Territoriali Ottimali (ATO)<sup>27</sup> in provincia di Roma e Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America<sup>28</sup>.

**TABELLA N. 15 – UTENZE E ABITANTI SERVITI IN ITALIA DALLE PRINCIPALI SOCIETÀ IDRICHE DEL GRUPPO ACEA (2012)**

SOCIETÀ	utenze servite	popolazione servita
	2012	2012
Acea Ato 2	584.477	3.700.000
Acea Ato 5	188.214	460.000
Gori	539.710	1.437.000
Acque (*)	328.162	798.475
Publiacqua	382.417	1.258.938
Umbra Acque	230.000	511.000
Acquedotto del Fiora	234.132	412.372
<b>Totale</b>	<b>2.487.112</b>	<b>8.577.785</b>

(\*) per la società Acque i dati sono al 31.12.2011, non essendo ancora disponibili i dati 2012 definitivi

## La qualità percepita

Ogni anno Acea affida ad una società esterna specializzata, individuata con gara, la conduzione di **indagini di customer satisfaction** volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi elettrico, idrico<sup>29</sup> e di illuminazione pubblica.

L'Unità Rapporti Istituzionali coordina il processo, di concerto con le società operative, seguendo l'iter delle indagini: dalla definizione dei questionari all'individuazione dei campioni da intervistare, fino alla presentazione dei risultati e all'interpretazione condivisa degli output emersi.

Nel corso del 2012 sono state realizzate due rilevazioni semestrali, condotte con una metodologia<sup>30</sup> che ha consentito l'elaborazione di indicatori specifici:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (voto da 1 a 10), espressione di un giudizio "impulsivo" da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti**, indice 0-100) basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi dei clienti in merito ai singoli aspetti del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione**, voto da 1 a 10)<sup>31</sup> che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

27 Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in 92 Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa tramite società partecipate vedi nell'Identità aziendale il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo.

28 Vedi capitolo Le attività estere.

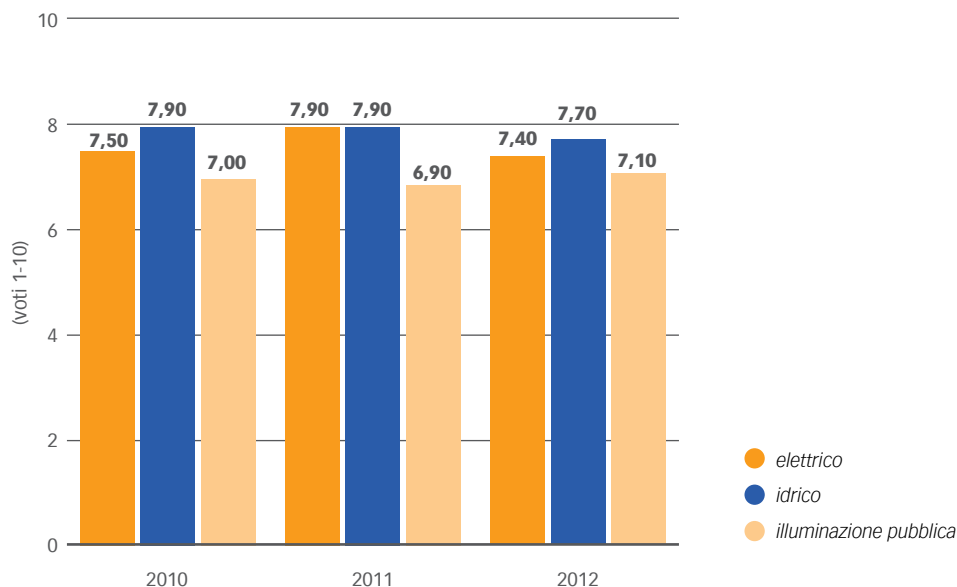
29 Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2-Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate.

30 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 2,8% e un livello di significatività del 95%.

31 Gli indici CSI Intensità Soddisfazione sono costruiti in base al voto medio di soddisfazione e all'importanza attribuita a ciascun aspetto.



**GRAFICO N. 10 - GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2010-2012)**



NB: i valori sono la media delle due rilevazioni semestrali di ciascun anno

### La valutazione del servizio elettrico

Le rilevazioni sulla **qualità percepita del servizio di fornitura di energia elettrica** si sono svolte nei mesi di giugno/luglio e in dicembre 2012, tramite interviste telefoniche rivolte ad un campione complessivo di **5.023 clienti** per **gli aspetti relativi alla vendita dell'energia**, gestiti da Acea Energia, e ad un campione complessivo di **4.208 clienti** per **gli aspetti tecnico-gestionali** della distribuzione di energia (rete), facenti capo ad Acea Distribuzione.

Sia per l'indagine sulla soddisfazione dei clienti in merito alle attività di vendita sia in merito agli aspetti tecnici, il campione di intervistati era composto da clienti "domestici" e "non domestici" sul **mercato di maggior tutela** (residenti a Roma e Formello) e da clienti "domestici" e "business" sul **mercato libero**. Le rilevazioni in merito

ai **"canali di contatto"** hanno interessato **clienti selezionati con la metodologia del "call back"** cioè persone che avevano di recente usufruito dei servizi telefonici (numero verde commerciale o di segnalazione guasti) o che si erano recate presso lo sportello o che avevano richiesto un intervento tecnico, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Il **giudizio globale sul servizio elettrico**, sia per gli aspetti tecnici che per quelli di vendita, permane **buono** tra il 2011 e il 2012, pur registrando un lieve calo; resta infatti elevata la percentuale di intervistati che giudica il servizio, complessivamente, **tra la sufficienza e l'eccellenza: l'89,5%** (90% Rete, 89% Vendita) (vedi tabella n. 16).

**TABELLA N. 16 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2011-2012)**

GIUDIZIO	voti 1 - 10	2011 (media dei due semestri)		2012 (media dei due semestri)	
		rete	vendita	rete	vendita
eccellenza	9 - 10	32,0%	32,5%	24,0%	21,5%
bontà	8	37,5%	39,0%	35,0%	35,5%
sufficienza	6 - 7	25,5%	24,5%	31,0%	32,0%
insufficienza	1 - 5	5%	4,0%	10,0%	11,0%
<b>media totale</b>		<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>

Per una esposizione più accurata dei risultati, nel seguito del paragrafo verranno presentati in modo distinto gli esiti delle rilevazioni relative alle attività di vendita, sia sul mercato di maggior tutela sia, per la prima volta quest'anno, sul mercato libero e gli esiti delle rilevazioni sugli aspetti tecnico-gestionali.

Circa le **attività di vendita**, l'indagine, rivolta ai clienti del mercato di maggior tutela e del mercato libero, è stata articolata su **4 macrocomponenti del servizio** – fatturazione, relazione commerciale numero verde, relazione allo sportello e sito internet – per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione** e definiti gli indici complessivi.

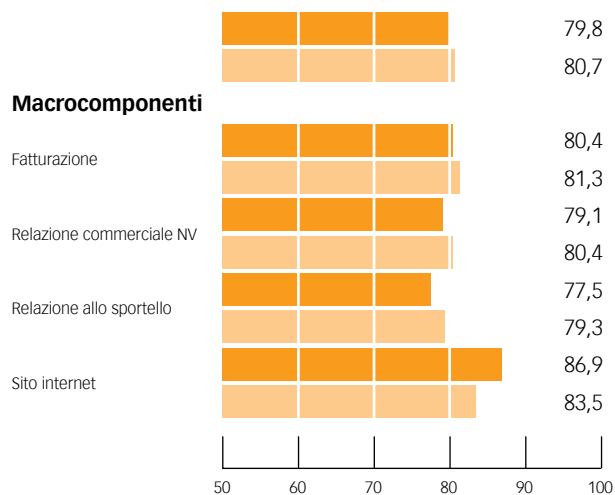
I risultati dei due semestri mostrano che la **gestione degli aspetti commerciali e di contatto** per i clienti

del **mercato di maggior tutela pur mantenendosi buona** nell'indice complessivo (80,2 su 100) **registra un calo** rispetto alle rilevazioni dello scorso anno (87,3 su 100); gli aspetti per i quali **diminuisce maggiormente l'apprezzamento** dei clienti sono la **fatturazione** (da 89,4 del secondo semestre 2011 a 81,3 dell'equivalente periodo di rilevazione 2012), e la **relazione allo sportello** (da 91,7 del 2011 al 79,3 del secondo semestre 2012), permane **invece positiva la valutazione del sito internet**.

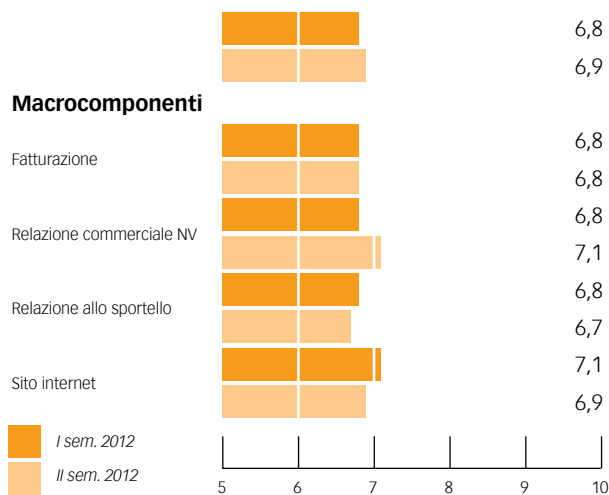
Gli stessi fattori valutati dai clienti del **mercato libero** mostrano un livello di soddisfazione complessiva pari a 76,4 su 100, un peggioramento del fattore di qualità "relazione allo sportello" tra il primo e il secondo semestre di rilevazione (da 79,1 a 66,8) e un ottimo livello di soddisfazione sul sito internet (vedi grafici n. 11 e 12).

**GRAFICO N. 11 - SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA MERCATO DI MAGGIOR TUTELA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2012)**

**CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI**

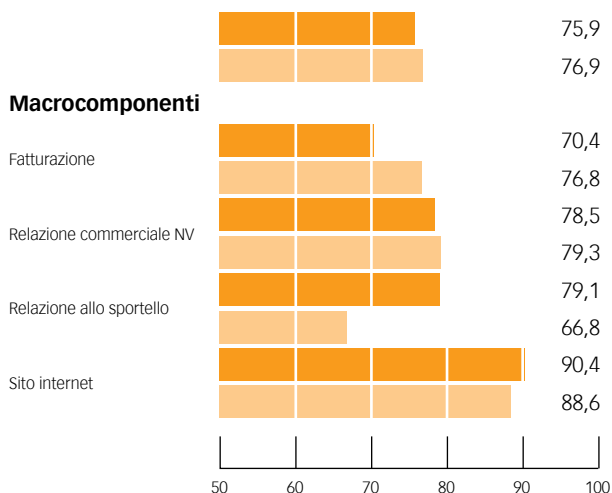


**CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE**

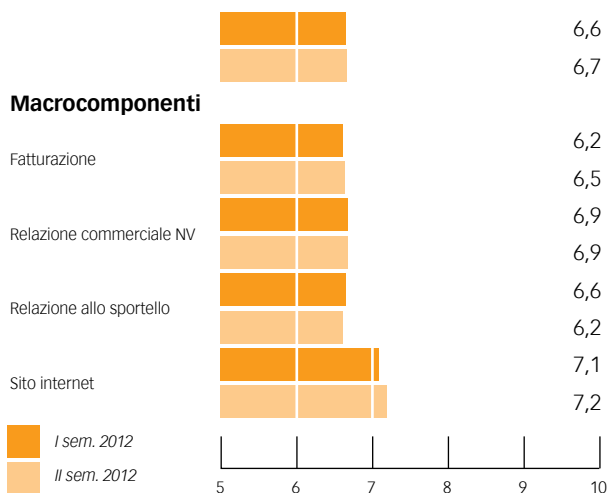


**GRAFICO N. 12 - SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA MERCATO LIBERO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2012)**

**CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI**



**CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE**



Riguardo i principali **fattori di qualità** del **servizio di vendita** dell'energia elettrica valutati dai **clienti del mercato di maggior tutela**, mentre si evidenzia il **buon apprezzamento di alcuni elementi** quali la **cortesia** e la **competenza degli operatori** o la **facilità di navigazione** del sito internet e la gamma di **operazioni possibili online**, scende in modo rilevante, entro la componente **sportello**, la soddisfazione per il fattore **tempo di attesa per parlare con l'operatore** (dall'88% del 2011 al 62% del 2012). Per i **clienti del mercato libero**, le percentuali di sod-

disfatti sugli specifici fattori di qualità, pubblicate per la prima volta nella presente edizione, sono in generale elevate; tuttavia alcuni aspetti del servizio ricevono minor apprezzamento: in particolare, la **correttezza degli importi** e la **facilità di lettura delle bollette**, entro la componente **fatturazione**, sebbene le rilevazioni evidenzino un miglioramento tra il primo e il secondo semestre, e i **tempi di attesa per parlare con l'operatore** entro le due componenti numero verde commerciale e sportello; anche per i clienti del mercato libero, infine, sono buoni i dati relativi al sito internet (vedi tabella n. 17).

**TABELLA N. 17 - SERVIZIO ELETTRICO (VENDITA - MERCATO DI MAGGIOR TUTELA E MERCATO LIBERO): PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2012)**

**% DI CLIENTI SODDISFATTI**

**VENDITA MERCATO DI MAGGIOR TUTELA 1° SEMESTRE 2012**

**2° SEMESTRE 2012**

fatturazione	• invio regolare bolletta, senza ritardi	84%	• invio regolare bolletta, senza ritardi	87%
	• correttezza importi bolletta	81%	• correttezza importi bolletta	81%
	• facilità lettura bollette	76%	• facilità lettura bollette	78%
numero verde commerciale	• cortesia operatore	92%	• cortesia operatore	92%
	• gamma di operazioni possibili	85%	• gamma di operazioni possibili	84%
	• chiarezza risposte fornite operatore	77%	• chiarezza risposte fornite operatore	77%
	• tempo attesa per parlare con operatore	77%	• tempo attesa per parlare con operatore	78%
sportello	• cortesia operatore	92%	• cortesia operatore	91%
	• competenza operatore	83%	• competenza operatore	84%
	• orari di apertura	88%	• orari di apertura	87%
	• tempo attesa per parlare con operatore	58%	• tempo attesa per parlare con operatore	62%
sito internet	• facilità navigazione	89%	• facilità navigazione	89%
	• gamma di operazioni possibili	88%	• gamma di operazioni possibili	83%
	• comprensibilità offerte commerciali	86%	• comprensibilità offerte commerciali	83%

**VENDITA MERCATO LIBERO 1° SEMESTRE 2012**

**2° SEMESTRE 2012**

fatturazione	• invio regolare bolletta, senza ritardi	78%	• invio regolare bolletta, senza ritardi	83%
	• correttezza importi bolletta	68%	• correttezza importi bolletta	77%
	• facilità lettura bollette	69%	• facilità lettura bollette	71%
numero verde commerciale	• cortesia operatore	93%	• cortesia operatore	91%
	• chiarezza risposte fornite operatore	80%	• chiarezza risposte fornite operatore	80%
	• gamma di operazioni possibili	87%	• gamma di operazioni possibili	82%
	• tempo attesa per parlare con operatore	66%	• tempo attesa per parlare con operatore	67%
sportello	• cortesia operatore	89%	• cortesia operatore	85%
	• competenza operatore	86%	• competenza operatore	78%
	• orari di apertura	86%	• orari di apertura	79%
	• tempo attesa per parlare con operatore	60%	• tempo attesa per parlare con operatore	49%
sito internet	• facilità navigazione	95%	• facilità navigazione	91%
	• gamma di operazioni possibili	85%	• gamma di operazioni possibili	88%
	• comprensibilità offerte commerciali	95%	• comprensibilità offerte commerciali	84%

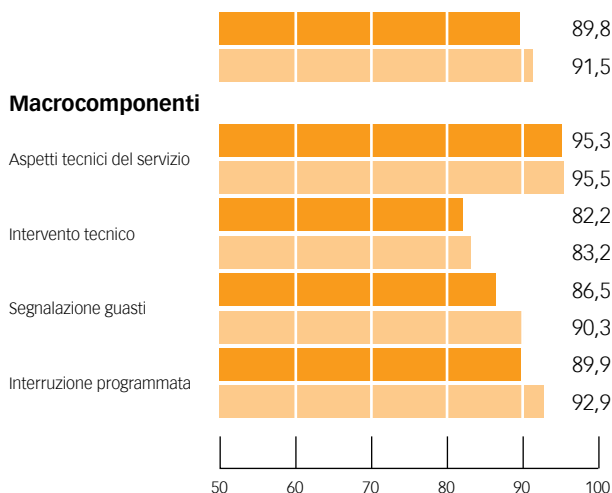
L'indagine sulla soddisfazione dei clienti in merito alle attività di **distribuzione dell'energia** (rete) è stata articolata su **4 macrocomponenti** – aspetti tecnici del servizio, intervento tecnico, segnalazione guasti, interruzione programmata - per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione**.

I risultati dei due semestri mostrano, **negli indici com-**

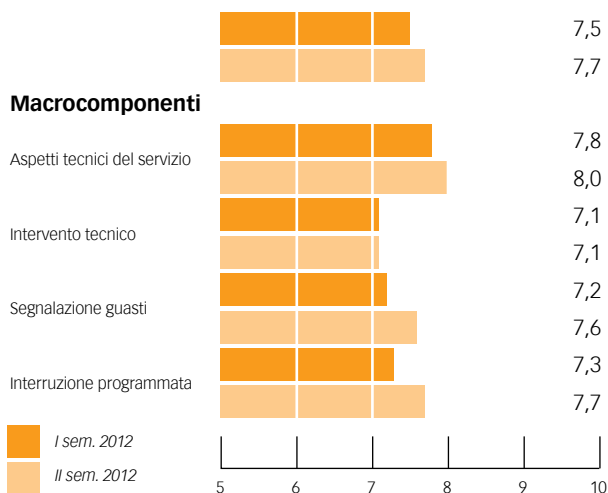
**plessivi, un livello di apprezzamento decisamente alto**, 91 su 100, e una discreta intensità di soddisfazione (7,6 su 10). Le quattro macrocomponenti ricevono tutte valutazioni positive; si segnala, in particolare, il miglioramento del giudizio sull'intervento tecnico (da 62 del secondo semestre 2011 a 83,2 dell'equivalente rilevazione 2012) (vedi grafico n. 13).

**GRAFICO N. 13 - SERVIZIO ELETTRICO - RETE: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2012)**

**CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI**



**CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE**



Le percentuali di clienti soddisfatti in merito ai singoli fattori di qualità delle macrocomponenti del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (rete - vedi tabella n. 18) sono elevate e mostrano un generale miglioramento rispetto allo scorso anno. Si segnalano in particolare, entro la componente "intervento tecnico" il

dato sull'efficacia dell'intervento, passato dal 59% di clienti soddisfatti nel secondo semestre 2011 all'83% dell'equivalente periodo di rilevazione 2012 e il rispetto degli orari di appuntamento (dal 60% rilevato nel secondo semestre 2011 all'82% del secondo semestre 2012).

**TABELLA N. 18 SERVIZIO ELETTRICO (RETE): PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2012)**

**% DI CLIENTI SODDISFATTI**

RETE	1° SEMESTRE 2012	2° SEMESTRE 2012
aspetti tecnici (erogazione)	• continuità del servizio	96%
	• costanza tensione	94%
intervento tecnico	• cortesia tecnici	90%
	• efficacia intervento	82%
	• rispetto orari appuntamento	81%
	• rapidità nel realizzare l'intervento	81%
numero verde guasti	• cortesia operatore	94%
	• chiarezza risposte fornite	91%
	• correttezza delle informazioni	83%
	• tempi attesa per parlare con l'operatore	83%
interruzione programmata	• correttezza informazione tempi ripristino	90%
	• modalità ricevimento comunicazione	91%
	• tempo di preavviso	89%

### La valutazione del servizio idrico

Le rilevazioni sulla **qualità del servizio idrico percepita dai clienti** si sono svolte nei periodi di giugno/luglio e ottobre/novembre 2012, tramite interviste telefoniche a un campione complessivo di **3.209 residenti** nei comuni di Roma e Fiumicino.

Il campione era costituito da **clienti domestici e Amministratori di condominio**. Per le rilevazioni sul canale di **contatto telefonico commerciale e sullo**

**sportello** i campioni erano costituiti da clienti selezionati con la **metodologia del "call back"** cioè persone che nei giorni precedenti l'intervista avevano usufruito del numero verde o si erano recate allo sportello, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattate.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico si mantiene positivo tra il 2011 e il 2012, con il **96%** degli intervistati che lo valuta tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 19).

**TABELLA N. 19 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2011-2012)**

GIUDIZIO	voti 1 - 10	2011	2012
		(media dei due semestri)	(media dei due semestri)
eccellenza	9 - 10	26,0%	21,5%
bontà	8	40,0%	41,5%
sufficienza	6 - 7	31,5%	33,0%
insufficienza	1 - 5	2,5%	4,0%
<b>media totale</b>		<b>7.9</b>	<b>7.7</b>

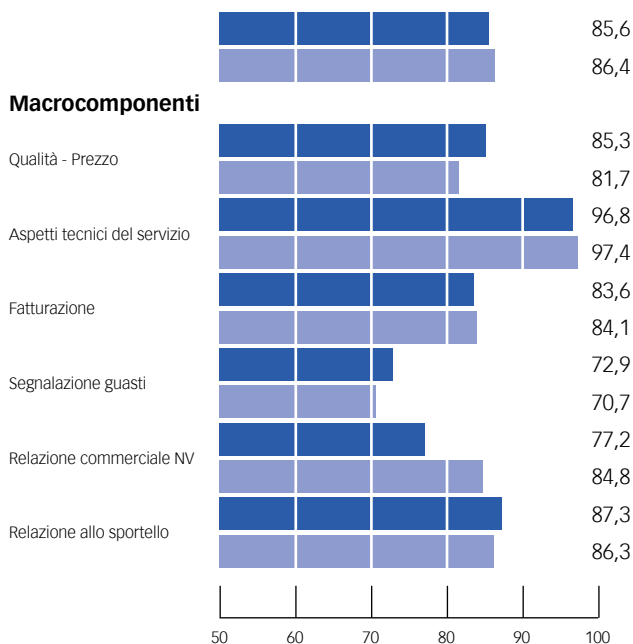
L'indagine ha riguardato **6 macrocomponenti del servizio idrico**, per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione**; i giudizi espressi hanno contribuito alla definizione degli indici sintetici di soddisfazione (CSI) complessivi.

Le rilevazioni dei due semestri evidenziano un **buon apprezzamento del servizio nel suo complesso** (86 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (7,2 su

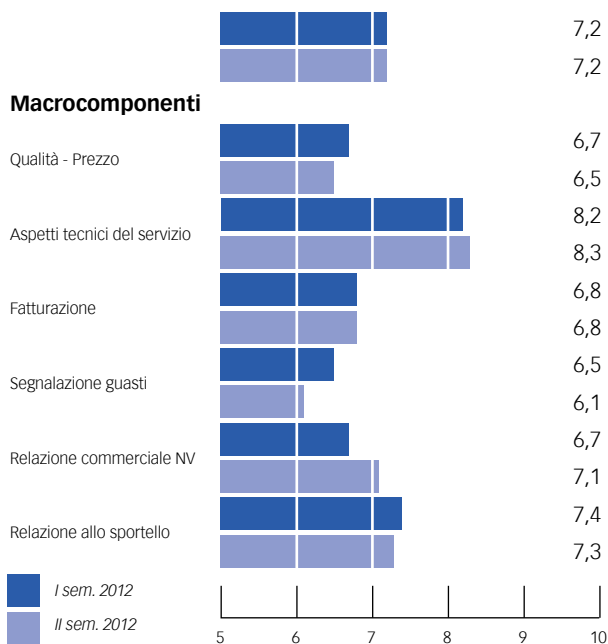
10). Circa le macrocomponenti del servizio, per quanto i dati di soddisfazione siano ancora buoni, si registra una loro generale contrazione rispetto alle rilevazioni dell'anno precedente, fatta eccezione per gli aspetti tecnici che mantengono un apprezzamento elevato ed in linea con il 2011; la segnalazione guasti e il numero verde commerciale registrano minore soddisfazione, sebbene il call center migliori nel secondo semestre; a livelli alti la valutazione della relazione allo sportello (vedi grafico n. 14).

**GRAFICO N. 14 - SERVIZIO IDRICO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2012)**

**CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI**



**CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE**



La tabella n. 20 presenta **le percentuali di clienti soddisfatti** in merito ai **singoli fattori di qualità** di 5 macrocomponenti<sup>32</sup> del servizio idrico, in base alle quali sono stati elaborati gli indici sintetici di soddisfazione. Tra gli aspetti tecnici viene particolarmente apprezzata la **continuità dell'erogazione**; entro la componente numero verde guasti, il fattore **"tempi di attesa per parlare con l'operatore"** presenta ancora dati non buoni sebbene con un trend in risalita rispetto al 50% di sod-

disfatti rilevato del secondo semestre 2011; per quanto riguarda i fattori di qualità del numero verde commerciale si rileva la medesima criticità ma la percentuale di soddisfatti sui tempi di attesa migliora decisamente nel secondo semestre; per i diversi fattori valutati entro la componente "relazioni allo sportello" si registrano percentuali elevate di clienti soddisfatti.

<sup>32</sup> La componente rapporto "qualità-prezzo" è stata indagata con un'unica domanda, senza ulteriori fattori di dettaglio.

**TABELLA N. 20 - SERVIZIO IDRICO ROMA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2012)****% DI CLIENTI SODDISFATTI**

	1° SEMESTRE 2012		2° SEMESTRE 2012	
aspetti tecnici (erogazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• continuità erogazione</li> <li>• livello pressione dell'acqua</li> </ul>	98% 93%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• continuità erogazione</li> <li>• livello pressione dell'acqua</li> </ul>	98% 92%
fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• correttezza importi bolletta</li> <li>• chiarezza e facilità lettura bollette</li> <li>• regolarità lettura contatori</li> </ul>	92% 86% 76%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• correttezza importi bolletta</li> <li>• chiarezza e facilità lettura bollette</li> <li>• regolarità lettura contatori</li> </ul>	88% 84% 74%
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	96% 86% 57%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia degli operatori</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	84% 76% 59%
numero verde commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	89% 83% 68%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia degli operatori</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	91% 86% 79%
relazione allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• orari di apertura sportello</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	93% 89% 89% 78%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore</li> <li>• competenza operatore</li> <li>• orari di apertura sportello</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore</li> </ul>	91% 89% 89% 78%

**LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRI COMUNI DELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE E IN ALTRI ATO**

Le indagini di customer satisfaction volte a rilevare la soddisfazione dei clienti in merito al servizio idrico erogato, vengono svolte, oltre che a Roma e Fiumicino, anche presso altri comuni compresi nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale.

Nel 2012 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato 7 comuni della provincia di Roma in cui da qualche anno l'azienda è operativa, al fine di verificare il giudizio dei clienti rispetto agli interventi migliorativi realizzati sul territorio. Complessivamente sono stati intervistati 2.022 residenti: 1.436 in 5 comuni "standard", vale a dire gestiti senza criticità (Galliciano, Segni, Cerveteri, Mentana, Fonte Nuova), e 586 in 2 comuni "sotto attenzione" (Zagarolo e Frascati); il giudizio globale rilevato è stato pari a 6,5 (scala 1-10) per la prima tipologia di comuni e a 7 (scala 1-10) per la seconda.

Acea, inoltre, conduce indagini di customer satisfaction anche presso i clienti delle altre società del Gruppo che gestiscono il servizio idrico integrato in altri Ambiti Territoriali Ottimali (nel Lazio, in Campania, in Toscana e in Umbria) condividendo con tali società sia l'impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti.

**La valutazione del servizio di illuminazione pubblica**

La **qualità del servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini romani è stata rilevata in giugno e in ottobre 2012 mediante interviste telefoniche a un campione complessivo di **2.411 abitanti**, rappresentativi di tutti i Municipi, raggruppati in 3 macroaree urbane:

Roma centro-nord, est-sudest, sud-ovest.

Il **giudizio globale** si mantiene stabilmente positivo, con l'**88,5%** degli intervistati che esprime un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (6 - 10) (vedi tabella n. 21).

**TABELLA N. 21 - GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2011-2012)**

GIUDIZIO	voti 1 - 10	2011	2012
		(media dei due semestri)	(media dei due semestri)
eccellenza	9 - 10	12,0%	13,0%
bontà	8	27,0%	29,5%
sufficienza	6 - 7	46,0%	46,0%
insufficienza	1 - 5	15,0%	11,5%
<b>media totale</b>		<b>6,9</b>	<b>7,1</b>



L'indagine ha riguardato **2 macrocomponenti del servizio di illuminazione pubblica** - gli aspetti tecnici del servizio e il servizio di segnalazione guasti - per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione** e definiti gli indici sintetici di soddisfazione (CSI) complessivi.

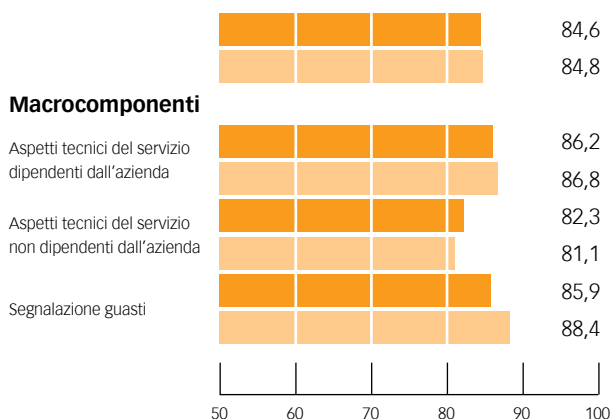
Gli "**aspetti tecnici del servizio**" sono stati differenziati tra quelli imputabili all'operato di Acea - la continuità del servizio (cioè l'assenza di guasti o disservizi in città); gli orari di accensione e spegnimento e la colorazione della luce - e quelli dipendenti da altri soggetti<sup>33</sup> - la presenza e capillarità del servizio; l'intensità dell'illumi-

nazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; l'illuminazione di monumenti - e rappresentati graficamente da due voci distinte.

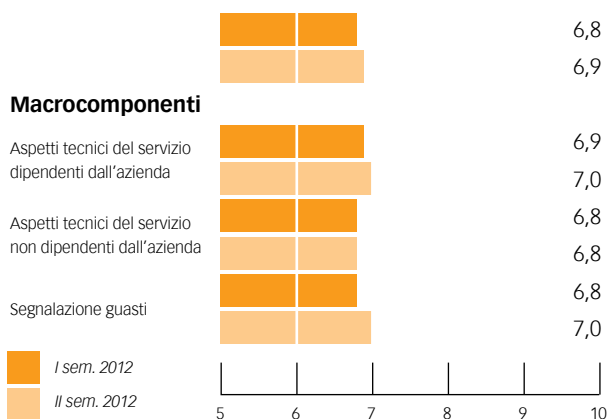
I risultati dei due semestri (vedi grafico n. 15) **evidenziano l'apprezzamento del servizio nel suo complesso** (84,7 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (6,8 su 10). Sia **gli aspetti tecnici imputabili all'azienda** sia il contatto telefonico di **segnalazione guasti** ricevono buoni giudizi, quest'ultimo in miglioramento rispetto allo scorso anno, nel secondo semestre raggiunge un livello di soddisfazione pari a 88,4, era a 80,5 nell'equivalente periodo 2011.

**GRAFICO N. 15 - SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2012)**

**CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI**



**CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE**



In tabella n. 22 vengono riportate le **percentuali di clienti soddisfatti** riferite ai **principali fattori di qualità** delle macrocomponenti del servizio di illuminazione pubblica. Per tutti i fattori indicati, nel 2012 le percentuali di clienti soddisfatti risultano più elevate rispetto all'anno precedente, si segnala in particolare, per il servizio di **segnalazione guasti**, il marcato incremento nella percentuale di soddisfatti per la competenza dell'operatore (dall'82% del secondo semestre 2011 al 93% dell'equi-

valente periodo 2012) e per i tempi di attesa in linea (dal 71% del secondo semestre 2011 all'85% del 2012).

Riguardo la **colorazione della luce** dei lampioni è stato richiesto agli intervistati, come ulteriore approfondimento, se trovassero più gradevole la luce "bianca" (tipicamente dei LED) o "gialla", ne è emerso che se un 25% le ritiene entrambe gradevoli, **la maggioranza**, cioè il 41%, **trova più apprezzabile l'illuminazione con luce bianca**.

<sup>33</sup> Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

**TABELLA N. 22 - SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2012)**

**% DI CLIENTI SODDISFATTI**

	<b>1° SEMESTRE 2012</b>	<b>2° SEMESTRE 2012</b>
aspetti tecnici imputabili ad Acea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colorazione luce 92%</li> <li>• orari accensione/spegnimento 91%</li> <li>• continuità servizio in città 84%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• colorazione luce 93%</li> <li>• orari accensione/spegnimento 91%</li> <li>• continuità servizio in città 85%</li> </ul>
aspetti tecnici imputabili a terzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• illuminazione monumenti/piazze storiche 93%</li> <li>• presenza servizio in città 83%</li> <li>• intensità illuminazione strade 82%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• illuminazione monumenti/piazze storiche 92%</li> <li>• presenza servizio in città 85%</li> <li>• intensità illuminazione strade 80%</li> </ul>
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore 91%</li> <li>• competenza operatore 89%</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore 82%</li> <li>• facilità trovare la linea libera 81%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia operatore 94%</li> <li>• competenza operatore 93%</li> <li>• tempi attesa per parlare con operatore 85%</li> <li>• facilità trovare la linea libera 84%</li> </ul>

## La qualità erogata

Gli **interventi finalizzati al miglioramento delle infrastrutture** (reti e impianti), all'ottimizzazione dei processi di gestione, al monitoraggio delle prestazioni, all'efficacia e tempestività d'intervento in caso di guasti o indisponibilità di parti di rete, sono fattori fondamentali, a monte del rapporto con i clienti, che **influiscono sulla qualità finale dei servizi erogati**. Anche il contatto diretto con i clienti, per essere efficiente e migliorare, presuppone l'implementazione di adeguati strumenti di gestione commerciale e la formazione del personale dedicato.

Alcuni elementi di "qualità erogata" vengono misurati in base a parametri di riferimento stabiliti dalle Autorità di settore o indicati nei contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione con gli enti locali:

- gli standard di qualità tecnica e commerciale nell'**area energia**, sia per la distribuzione sia per la vendita, sono stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG).
- il nuovo contratto stipulato tra Acea e la Pubblica Amministrazione per il servizio di **illuminazione pubblica**, per quanto riguarda la qualità del servizio ha confermato i parametri qualitativi (standard di prestazione) previsti nel precedente contratto di servizio;
- per il **settore idrico** si fa riferimento alla Carta dei servizi, al Regolamento d'utenza e ad altri parametri di qualità previsti dalle Convenzioni di Gestione che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambienti Territoriali Ottimali (AATO); a partire dal 2012 la regolazione e il controllo del settore sono stati affidati

all'AEEG, che progressivamente emanerà gli atti regolatori.

L'azienda è tenuta a rispettare i parametri di qualità definiti dalle controparti, che prevedono anche sistemi incentivanti, **con premi in caso di buone performance e penali in caso di mancato rispetto degli standard**. Gli scostamenti negativi dagli standard di qualità dei servizi prevedono per alcune prestazioni anche rimborsi automatici ai clienti.

Acea SpA ha un **Sistema di gestione della qualità** secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**<sup>34</sup>, confermata nel 2012, per le attività di progettazione, costruzione e manutenzione di reti e impianti per il servizio idrico e per il servizio di illuminazione pubblica svolte dalle società operative. Le stesse società operative, come precisato più avanti, hanno implementato in modo autonomo Sistemi di gestione certificati.

### La qualità nell'area energia

**Acea Distribuzione**, in qualità di gestore di rete titolare della concessione ministeriale per il **servizio di distribuzione elettrica nel territorio di Roma e Formello**, pianifica ed esegue interventi per **l'ammmodernamento e ampliamento delle infrastrutture**, costituite da linee elettriche in alta, media e bassa tensione, da cabine primarie e secondarie, dai sistemi per il

<sup>34</sup> Acea è certificata UNI EN ISO 9001:2008 per "la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato", gestito da Acea Ato 2 su Roma e provincia, e per la "progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica", gestiti su Roma da Acea Distribuzione.

telecontrollo e la misura dell'energia prelevata e immessa. La società è certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 (**Qualità**), UNI EN ISO 14001:2004 (**Ambiente**) e OHSAS 18001:2007 (**Sicurezza**), in coerenza con l'alto livello di attenzione alle procedure operative.

Gli interventi vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore (norme legislative e Delibere dell'AEEG) e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti correlata alla realizzazione di nuovi nuclei urbani, all'espansione delle attività produttive, all'incremento delle applicazioni dell'energia elettrica, ecc. Essi sono finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio** nonché ad **aumentare l'efficienza energetica delle reti** (vedi i principali interventi in tabella n. 23).

Il progetto Road Map, eseguito nel quadriennio 2008-2011 **ha permesso di conseguire risultati molto positivi riguardo agli indicatori di continuità del servizio** e ha prodotto altri **benefici rilevanti per la gestione operativa**. Grazie alla consistente diminuzione di numero e durata delle interruzioni, anche nel 2012 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nell'ambito del sistema di premi e penali che regola il settore, ha riconosciuto ad Acea Distribuzione, per le performance 2011 (vedi tabelle nn. 32 e 33), un **incentivo di circa 5,5 milioni di euro**. In continuità con il progetto Road Map, Acea Distribuzione ha elaborato il proprio piano industriale riferito al periodo 2012-2016, che contempla una molteplicità di interventi di ampliamento e ammodernamento delle

infrastrutture. Tra questi, la realizzazione di **progetti di innovazione tecnologica** – e in particolare i progetti **Smart grid**<sup>35</sup> e **Smart-network Management System**<sup>36</sup> (vedi paragrafo e box di approfondimento dedicati in *Le relazioni con l'ambiente, Area energia*) -, **l'applicazione di tecnologie già sperimentate con successo nel progetto Road Map**, come ad esempio **i sistemi Petersen**, installati e funzionanti in 45 cabine primarie su un totale di 69 cabine in esercizio, nonché **di tecnologie "smart grid"**, soluzioni tecniche evolute per il controllo delle reti e il miglioramento dell'efficienza e della continuità del servizio.

I progetti di innovazione tecnologica sono articolati in sottoprogetti, ciascuno dei quali riguarda uno specifico ambito di sviluppo o ricerca. In particolare, **nel 2012 è stato sviluppato** in una prima versione **il progetto ORBT** (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione). Si tratta di **un applicativo che permette di determinare le caratteristiche e le condizioni di funzionamento delle porzioni di rete**, così da individuare le parti critiche per la continuità del servizio e le possibili variazioni di schema che consentono di ottimizzarne il funzionamento (v. box dedicato).

Acea Distribuzione, inoltre, insieme con Enel, ha avviato il progetto di **installazione a Roma di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici** (vedi box di approfondimento).

Gli **investimenti 2012** facenti capo alla società Acea Distribuzione hanno avuto l'importo complessivo di budget di **99,1 milioni di euro**.

35 Il progetto, del valore di 4,9 milioni di euro, presentato nel novembre 2010 all'AEEG, è stato selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati nei primi mesi del 2011 ed implementato nel corso del 2012. Il suo completamento è previsto entro in primo semestre 2013.

36 Il progetto denominato Smart-network Management System, del valore di circa 11 milioni di euro, è stato presentato al Ministero dello sviluppo economico per beneficiare delle agevolazioni finanziarie a valere sul Fondo per innovazione tecnologica (FIT) nel giugno 2010 ed è stato ammesso nel 2011 alla fase negoziale. Nel 2012, a seguito dell'esito positivo della fase di negoziazione, Acea Distribuzione ha presentato il progetto esecutivo, oggi in fase di valutazione da parte degli organi competenti, e sono state avviate le attività progettuali.

## IL PROGETTO ORBT – OTTIMIZZAZIONE DELLA RETE DI BASSA TENSIONE

Nel 2012 è stato sviluppato l'applicativo ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione) utile ad una conoscenza più approfondita della rete di distribuzione BT del Comune di Roma, all'individuazione di aree critiche riguardanti le condizioni di funzionamento della rete ed al calcolo di un assetto ottimizzato mediante algoritmi specifici.

Precisamente il sistema ORBT è in grado di:

- associare il singolo cliente BT (identificato dal proprio POD = Point of Delivery) ad uno specifico sportello stradale della rete, secondo logiche di minima distanza geometrica e sulla base dell'associazione POD – Cabina secondaria di alimentazione (fornita dall'apparato concentratore di cabina secondaria);
- individuare l'assetto normale di esercizio delle linee BT;
- rilevare condizioni di esercizio critico (elevata saturazione) sia dei tronchi di linea BT che dei trasformatori di cabina secondaria;
- valutare assetti di rete ottimizzati, secondo precise logiche che consentano di bilanciare il carico e il numero dei POD afferenti ai trasformatori MT/BT, ridurre la saturazione dei tronchi di rete e al contempo le perdite di energia.

Nel corso dell'anno **si è conclusa la prima fase del progetto ORBT: è stata infatti sperimentata la funzionalità dell'applicazione** riguardo agli obiettivi citati, senza ancora sviluppare modalità evolute per l'acquisizione dei dati provenienti dai diversi sistemi in uso. È pertanto prevista la seconda fase del progetto da sviluppare nel 2013 che realizzerà procedure di automazione per integrare l'applicativo con altri sistemi informativi e definirà altre funzionalità. Questo applicativo, tramite la proprietà di associare ciascuna utenza BT ad un preciso punto della rete, consente di individuare l'insieme dei clienti coinvolti in ciascun evento di interruzione, così come previsto dall'evoluzione normativa.

## GLI INTERVENTI DI ACEA DISTRIBUZIONE SULLA MOBILITÀ ELETTRICA A ROMA: STATO DI AVANZAMENTO 2012

A valle del protocollo di intesa sottoscritto nel 2011 tra Acea ed Enel **per l'installazione sperimentale a Roma di stazioni per la ricarica di autoveicoli elettrici**, nel 2012 l'accordo è stato ulteriormente perfezionato con un nuovo protocollo sottoscritto anche da Roma Capitale ed è stata avviata la fase attuativa **per installare 200 colonnine** (il 50% da parte di Acea e il 50% da Enel). Nel corso dell'anno, infatti, sono stati individuati i siti di collocazione delle infrastrutture di ricarica. Si tratta di aree limitrofe a sedi dei Municipi, ad enti istituzionali, scuole, centri commerciali. Molti siti sono vicini ad impianti di Acea Distribuzione in modo da favorire l'utilizzo delle colonnine per la ricarica della flotta di automezzi elettrici di cui Acea Distribuzione ha dotato le proprie squadre operative.

Sono stati elaborati i progetti finalizzati all'ottenimento delle autorizzazioni, secondo la normativa vigente, e sono stati trasmessi a Roma Capitale per l'indizione delle Conferenze di Servizi. Due delle tre Conferenze previste sono state già indette in corso d'anno ed è attivo l'iter per l'acquisizione dei pareri degli enti coinvolti.

Acea Distribuzione ha dato corso all'acquisto delle infrastrutture di ricarica e l'obiettivo è quello di procedere all'installazione, a valle dell'ottenimento delle autorizzazioni, nel primo semestre del 2013. Oltre agli aspetti riguardanti gli **interventi sulla rete per la connessione fisica delle colonnine**, le installazioni richiedono **adeguamenti nel sistema di trasmissione, registrazione e contabilizzazione dell'energia prelevata** dagli utenti, nonché l'attivazione di specifici contratti da parte delle società di vendita. Questo primo progetto di installazione, pertanto, consentirà anche di acquisire esperienza per la gestione di tali infrastrutture in vista di un futuro auspicato sviluppo della trazione elettrica nel settore della motorizzazione civile.

**TABELLA N. 23 - PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2012)**

<p><b>linee AT e cabine primarie</b></p>	<p>è stata <b>avviata la realizzazione della linea elettrica</b>, in cavi interrati, <b>per l'alimentazione a 150 kV della cabina primaria (CP) Casal Palocco</b> dalla CP Vitinia, che consentirà <b>un significativo miglioramento dell'affidabilità dell'esercizio</b> di tutte le cabine primarie che alimentano le zone del litorale (CP Casal Palocco, CP Lido e CP Lido Nuovo) ed è incominciato il lavoro di interrimento, per circa 2,4 km, della linea elettrica aerea a 150 kV "Aniene - San Basilio - Tor Cervara" nel quartiere di Casal Monastero.</p> <p>Sono <b>state realizzate due nuove cabine primarie</b>: la CP <b>Parchi</b>, nell'area di Castel Romano, per sostenere l'aumento della domanda di energia dell'area industriale omonima, e la CP <b>Malagrotta</b>, per la connessione AT di un rilevante impianto di produzione e sono stati <b>avviati i lavori di costruzione della nuova cabina primaria Torrenova</b>.</p> <p>Nel corso del 2012, inoltre, si sono svolte attività di ristrutturazione, ampliamento e ricostruzione di cabine primarie.</p> <p>Il <b>progetto Petersen</b> è proseguito nell'anno con l'installazione del sistema <b>presso altre 2 cabine primarie</b>. Al 31.12.2012, pertanto, il sistema è installato in 45 cabine sulle 69 complessive.</p>	
<p><b>protezione e misure AT e MT</b></p>	<p>sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio <b>sistemi di protezione elettrica</b> per 30 nuovi stalli linee MT; sono stati realizzati interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su protezioni elettriche (verifica delle funzionalità/collaudi), presso le cabine primarie, così articolati: 406 montanti AT e MT, 45 trasformatori AT/MT e MT/MT.</p> <p>Sono stati installati 20 analizzatori di rete per verificare la qualità della tensione MT. Sono state eseguite misure della resistenza di terra presso <b>4.098 cabine secondarie</b>; sono state verificate le tensioni di passo e contatto su 22 cabine secondarie e 8 cabine primarie.</p> <p>Sono state predisposte le protezioni elettriche e gli automatismi relativi all'attivazione dei sistemi Petersen in 4 cabine primarie. Sono stati collaudati, tarati e messi in esercizio i sistemi di protezione elettrica di 37 apparecchi recloser.</p>	
<p><b>linee MT e BT</b></p>	<p>per l'ammodernamento e il potenziamento della rete, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, <b>sono stati messi in opera circa 302 km di cavo</b> sotterraneo <b>MT a 20 kV</b>, di cui 227 km per rifacimento e 75 km per ampliamento.</p>	<p>tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare le parti insufficienti sono stati messi in opera circa <b>180 km di cavo BT</b>, di cui 95 km per rifacimento e i restanti 85 km per ampliamento; tra le attività finalizzate al <b>miglioramento della qualità del servizio</b>, sono stati eseguiti <b>208 interventi di bonifica rete</b>; sono stati eseguiti <b>interventi di cambio tensione</b> sulla rete BT, da 220 V a 380 V, che hanno coinvolto 7.240 clienti.</p>
<p>nell'ambito della <b>manutenzione straordinaria</b> di linee aeree MT: sono stati eseguiti <b>80 interventi</b> per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. <b>sono stati ispezionati circa 568 km di linee</b> per verificarne lo stato di conservazione e funzionalità.</p>		
<p><b>cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo</b></p>	<p>per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e aumenti di potenza di clienti già connessi sono state <b>realizzate o ampliate 212 cabine secondarie</b></p>	<p>per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature, <b>sono state ricostruite 1.063 cabine</b> in esercizio; inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti <b>801 interventi di manutenzione straordinaria, 48 interventi di manutenzione ordinaria e 3.595 ispezioni</b> per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali/manufatti.</p>
<p>il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori 314 cabine secondarie e 37 recloser portando il numero dei <b>nodi MT telecontrollati</b> al 31/12/2012 a <b>circa 5.300 unità</b>, di cui 153 sezionatori da palo motorizzati.</p>		

Acea Distribuzione ha continuato nel 2012 ad applicare il **sistema di controllo e il monitoraggio dei parametri di qualità e sicurezza dei lavori** affidati in appalto, tramite verifiche nei cantieri, svolte dall'Unità Ispezione Cantieri (vedi box dedicato al **Vendor Rating** nel capitolo *Fornitori*).

È proseguita, infine, l'attività di **installazione** presso le utenze **dei contatori digitali in telegestione**: nell'anno sono stati **installati circa 22.100 contatori digitali**, che hanno portato ad un **totale di oltre 1,5 milioni di contatori in opera al 31.12.2012** pari a circa il 97% delle utenze attive, superando la quota del 95% richiesta dalla normativa dettata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

### **I livelli di qualità regolamentati dall'AEEG**

**I parametri di qualità del servizio elettrico** in relazione agli **aspetti commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) **sono definiti** a livello nazionale dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** (AEEG), che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti. L'Autorità ha emanato le Delibere<sup>37</sup>, attualmente vigenti, volte a **regolare la qualità dei servizi** di distribuzione, misura, trasmissione e di vendita dell'energia elettrica e del gas **per il IV periodo di regolazione 2012-2015**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**<sup>38</sup>, sia per le attività che fanno capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle che fanno capo al **venditore** (vedi tabelle nn. 24, 27-31). Ogni anno Acea fa pervenire all'AEEG i risultati conseguiti, che vengono sottoposti a verifica, e li comunica, come prescritto, ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta.

Un parametro qualitativo è correlato al progressivo ampliamento del settore del mercato libero ed è volto a regolare la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (vedi tabella n. 26).

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Acea Distribuzione**; le **performan-**

**ce 2012** relative ai **livelli "specifici" di qualità commerciale**, sia per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e non domestici sia per le forniture in media tensione, **sono in corso di definitiva elaborazione**<sup>39</sup> **al momento della pubblicazione del presente report**; tuttavia, a livello indicativo, si riportano, ove possibile, i **tempi medi di esecuzione delle prestazioni** e le relative percentuali di rispetto del tempo massimo, stimati (vedi tabella n. 24). I dati, per quanto non ancora definitivi, mostrano il tendenziale miglioramento di tutte le performance, con la sola eccezione della "comunicazione dell'esito di verifica del gruppo di misura" per i clienti in bassa tensione che, pur essendo ampiamente entro i margini di rispetto del tempo massimo indicato dagli standard, peggiora rispetto al 2011.

Analogamente si dà una visione dell'andamento dei **livelli "generali" di qualità commerciale** per le attività di **distribuzione e misura** (vedi tabella n. 29) e dei due livelli specifici di qualità che regolano la **comunicazione dei dati tecnici** dal Distributore al Venditore (vedi tabella n. 26). Per quanto concerne i livelli "generali", fatta eccezione per le risposte ai reclami scritti per l'attività di misura che, pur in netto miglioramento non raggiungono la percentuale di rispetto stabilita dallo standard, le stime mostrano anche in questo caso il miglioramento delle performance, mentre si rileva un lieve peggioramento nella comunicazione dei dati tecnici.

La prossima edizione del report di sostenibilità riporterà, per il 2012, i dati definitivi, che ci si attende confermino i buoni livelli raggiunti.

Per quanto riguarda i **livelli "generali" e "specifici" di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita**, svolte da Acea Energia, è opportuno rilevare che le problematiche collegate al cambio di sistemi informativi utilizzati per la gestione dei clienti, intervenuto lo scorso anno, che avevano già causato nel 2011 un accumulo di richieste non evase entro l'anno, incidendo negativamente sulla performance, anche nel 2012 hanno continuato a produrre impatti negativi, determinando, fra l'altro, l'apertura di un procedimento sanzionatorio da parte dell'AEEG a carico di Acea Energia per violazione degli standard generali di qualità commerciale. La so-

<sup>37</sup> In particolare la Delibera ARG/elt 198/11 (ss. mm. ii.) per la qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, facenti capo al distributore, e la Delibera ARG/elt 164/08 (ss.mm.ii.) per la qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e di gas naturale.

<sup>38</sup> Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

<sup>39</sup> L'Autorità per l'energia elettrica e il gas chiede al gestore dei servizi di distribuzione e misura di comunicare le performance 2012 di qualità commerciale il 31/03/2013.

cietà **ha dunque posto in essere** nel corso dell'anno **un consistente investimento in termini di risorse umane ed economiche** finalizzato al miglioramento delle performance di risposta ai reclami scritti, e ciò ha

fatto **registrare i primi risultati positivi**, già a partire dal secondo semestre, che hanno inciso sul livello degli standard specifici e generali di entrambi i mercati (vedi tabelle nn. 27, 28, 30 e 31).

**TABELLA N. 24 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2011-2012)**  
(2011: dati comunicati all'AEEG; 2012: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)

prestazione	parametri AEEG tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2011				2012			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	7,61	98,79%	8,13	98,28%	6,53	99,69%	6,34	99,30%
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	5,00	98,87%	5,30	98,33%	4,94	99,80%	4,99	99,74%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,79	98,89%	1,92	98,57%	1,32	99,69%	1,34	99,41%
disattivazione della fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	2,30	99,24%	2,39	99,17%	0,93	99,69%	1,30	99,27%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,16	99,43%	0,23	98,72%	0,24	99,30%	0,29	98,70%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,24 ore	84,76%	2,17	85,20%	1,83	94,75%	1,88	94,67%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	1,96 ore	93,76%	1,87	96,78	1,85	96,74%	1,79	97,85%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	3,31	99,95%	3,39	100%	8,27	92,66%	7,61	95,48%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente (*)	20 gg. lav.	41,33	66,67%	24,00	66,67%	39,00	50%	16,00	100%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente (**)	2 ore	(.)	99,36%	(.)	99,72%	(.)	99,71%	(.)	99,73%

(\*) dal 2012 i giorni lavorativi di riferimento sono stati diminuiti da 30 gg a 20 gg lavorativi

(\*\*) sino al 2011 il parametro era distinto in appuntamenti personalizzati e non, dal 2012 è stato unificato.

(.) non applicabile

prestazione	parametri AEEG tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2011		2012	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max.
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivi per lavori su reti MT (*)	40 gg. lav.	-	-	9,06	96,77%
esecuzione di lavori semplici	30 gg. lav.	7,17	100%	4,63	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,23	94,12%	3,15	100%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	3,23	97,14%	2,68	97,87%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,53	96,23%	0,58	96,61%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	4,00	100%	6,43	100%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta (**)	20 gg. lav.	-	-	29,00	100%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente (***)	2 ore	(.)	99,46%	(.)	100%

(\*) parametro introdotto nel 2012. In particolare il parametro "preventivi per lavori su reti MT" è stato inserito tra i livelli specifici di qualità a partire dal 2012 mentre sino al 2011 l'AEEG lo considerava un livello generale (vedi tabella n. 29)

(\*\*) dal 2012 i giorni lavorativi di riferimento sono stati diminuiti da 30 gg. a 20 gg. lavorativi

(\*\*\*) sino al 2011 il parametro era distinto in appuntamenti personalizzati e non, dal 2012 è stato unificato.

(.) non applicabile

In generale, il sistema degli indennizzi automatici ai clienti, da erogare per mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, parte da un importo base (vedi tabella n. 25),

che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

**TABELLA N. 25 - INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ (2012)**

IMPORTO BASE IN VIGORE (EURO)	TIPOLOGIA DI UTENZA
35	clienti in bassa tensione usi domestici
70	clienti in bassa tensione usi non domestici
140	clienti in media tensione

NB: l'indennizzo è corrisposto al cliente, portandolo in detrazione in bolletta o procedendo all'emissione di assegno, entro **30 giorni** dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o al più tardi dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.



**TABELLA N. 26 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE: TEMPESTIVITÀ COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (2011-2012)**

(2011: dati comunicati all'AEEG; 2012: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)

prestazione	2011			2012	
	parametri AEEG tempo max. entro cui eseguire la prestazione	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	7,02	85,73%	9,68	77,66%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	9,85	85,22%	14,34	81,06%

NB: In caso di mancato rispetto dei parametri di riferimento viene corrisposto al cliente-venditore un indennizzo automatico base di 20 euro

**TABELLA N. 27 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA – MERCATO DI MAGGIOR TUTELA (2011-2012) (dati comunicati all'AEEG)**

prestazione	2011		2012
	parametri AEEG tempo max. entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	25%	/
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	35,6%	58%

NB: i clienti del servizio di maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro. Nel 2012 non sono pervenute richieste di rettifica di fatturazione né di doppia fatturazione.

**TABELLA N. 28 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA – MERCATO LIBERO (2011-2012) (dati comunicati all'AEEG)**

prestazione	2011		2012
	parametri AEEG tempo max. entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100 %	25,6%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	33%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	21 %	73,7%

**TABELLA N. 29 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2011-2012)**  
**(2011: dati comunicati all'AEEG; 2012: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)**

prestazione	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2011				2012			
		tempo medio di prestazioni effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio di prestazioni effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio di prestazioni effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio di prestazioni effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg. lav.	12,50	100%	14,10	99,15%	16,86	99,02%	17,39	99,24%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione (*)	90% entro 30 giorni solari	13,47	97,91%	13,14	98,87%	19,72	99,81%	19,28	99,36%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 30 giorni solari	27,54	28,35%	29,56	30,68%	41,01	84,68%	28,42	81,76%

(\*) sino al 2011 il tempo di riferimento indicato dall'AEEG era di 20 giorni lavorativi, dal 2012 è diventato di 30 giorni solari

prestazione	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2011		2012	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
foriture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivo per lavori su reti MT(*)	90% entro 40 gg. lav.	12,47	96,10%	-	-
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg. lav.	8,70	100%	13,43	100%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione (**)	95% entro 30 giorni solari	9,20	99,33%	16,26	100%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 30 giorni solari	23,50	50%	19,00	75%

(\*) il parametro a partire dal 2012 è stato introdotto tra i livelli specifici di qualità (vedi tabella n. 24)

(\*\*) sino al 2011 il tempo di riferimento indicato dall'AEEG era di 20 giorni lavorativi, dal 2012 è diventato di 30 giorni solari

**TABELLA N. 30 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - MERCATO DI MAGGIOR TUTELA (2011-2012) (dati comunicati all'AEEG)**

prestazione	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max.	2011	2012
		percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	27,88%	85,9%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	43,25%	82,8%

**TABELLA N. 31 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - MERCATO LIBERO (2011-2012) (dati comunicati all'AEEG)**

prestazione	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max.	2011	2012
		percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	10,98%	75,6%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	17,04%	64,5%

L'Autorità definisce e aggiorna i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio<sup>40</sup>, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti.

Al momento della stampa del presente documento, **gli indicatori di continuità** relativi all'esercizio 2012 non sono stati ancora completamente definiti, tuttavia, il

dato provvisorio attualmente disponibile (vedi tabelle nn. 32 e 33) lascia presupporre che i risultati di performance conseguiti da Acea Distribuzione su durata e numero di interruzioni dell'erogazione di energia si confermino positivi, in coerenza con gli ultimi anni, e che, a valle del loro consolidamento e della loro conferma<sup>41</sup> a seguito dell'istruttoria di verifica dell'AEEG, non dovranno essere corrisposte penali all'Autorità.

**TABELLA N. 32 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2010-2011: dati certificati dall'AEEG; 2012: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)**

	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe a responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2010	2011	2012	2012 vs. 2010	2012 vs. 2011
alta concentrazione	47,78	34,75	35,4	-25,9%	1,9%
media concentrazione	66,84	48,04	62,1	-7,1%	29,3%
bassa concentrazione	113,46	78,14	94,7	-16,5%	21,2%

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

Il **numero medio annuo delle interruzioni** per cliente in bassa tensione, prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).

**TABELLA N. 33 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2010-2011: dati certificati dall'AEEG; 2012: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'AEEG)**

	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
	2010	2011	2012	2012 vs. 2010	2012 vs. 2011
alta concentrazione	2,39	1,85	1,76	-26,4%	-4,9%
media concentrazione	4,92	3,85	4,85	-1,4%	26,0%
bassa concentrazione	5,23	4,57	5,60	7,1%	22,5%

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

Sono sottoposte a regolazione anche le interruzioni prolungate o estese e, dal 2012, le interruzioni brevi, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico e per qualunque causa, **per i clienti in MT**.

In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero dei clienti disalimentati

per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico. Inoltre il distributore versa un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione. Il sistema regolatorio prevede, infine, indennizzi automatici ai clienti di media tensione muniti di una certificazione

<sup>40</sup> Delibera n. 198/11 e successive integrazioni.

<sup>41</sup> Una volta verificati i dati, l'Autorità li rende pubblici e consultabili nel proprio sito web ([www.autorità.energia.it](http://www.autorità.energia.it))

di adeguatezza dei loro impianti<sup>42</sup> in caso di interruzioni lunghe nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito.

Al momento della messa in stampa del presente documento i dati di consuntivo non sono ancora disponibili; tuttavia, considerando che nei cicli di regolazione precedenti erano conteggiate soltanto le interruzioni lunghe e che sono cambiati anche gli standard prefissati dall'AEEG sul numero massimo di interruzioni ammissibili non sarà possibile effettuare confronti storici a pari perimetro, pertanto si ritiene utile pubblicare nuovamente i dati di performance pertinenti a partire dalla prossima edizione del report.

### La qualità nell'area illuminazione pubblica

Acea gestisce l'illuminazione pubblica di Roma, funzionale e artistico monumentale in un territorio esteso circa 1.300 km<sup>2</sup> (equivalente a circa 7 volte l'area di Milano) secondo modalità stabilite nel *Contratto di servizio*<sup>43</sup> stipulato tra l'azienda e Roma Capitale.

**Acea Distribuzione** svolge le attività di **progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti**, secondo procedure conformi al Sistema di Gestione per la Qualità di Acea SpA<sup>44</sup> ed è inoltre autonomamente certificata, come già ricordato, secondo le norme UNI EN ISO

9001:2008 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Sicurezza), dimostrando un alto livello di attenzione alle procedure operative.

Dal 2011 è entrata in operatività anche **Acea Illuminazione Pubblica SpA**, che ha curato, tra l'altro<sup>45</sup>, l'avvio dei lavori inerenti il Piano della Luce, denominati "**Alta Produttività**", da implementare progressivamente nella Capitale. Il piano di interventi, concordato con l'Amministrazione comunale<sup>46</sup>, è incentrato su strade, aree e siti, preventivamente censiti, presso i quali il potenziamento dell'illuminazione potrà agevolare la mobilità e la sicurezza dei cittadini. Nel corso del 2012 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato la riorganizzazione delle attività relative alla gestione dell'illuminazione pubblica, prevedendo la cessione del ramo di azienda di Acea Distribuzione in Acea Illuminazione Pubblica SpA, ed individuando quest'ultima quale soggetto deputato alla gestione.

Gli interventi per l'illuminazione vengono programmati e seguiti nelle loro fasi di avanzamento mettendo in sinergia le competenze direttive e tecniche presenti in azienda con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione del territorio e i beni culturali.

**TABELLA N. 34 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2012)**

punti luce (n.)	186.238 (+ 2,3% rispetto al 2011)
• p. luce artistico monumentale (n.)	• circa 11.000
lampade (n.)	211.103 (+2,5% rispetto al 2011)
rete elettrica MT e BT (km)	7.619 (+1,5% rispetto al 2011)

<sup>42</sup> Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.

<sup>43</sup> Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA, il rapporto contrattuale è rinnovato fino al 31.12.2027.

<sup>44</sup> Nella Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 di Acea SpA, titolare del contratto di servizio di gestione dell'illuminazione pubblica, rientrano infatti i processi relativi alla gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica.

<sup>45</sup> Acea Illuminazione Pubblica SpA, costituita nel 2012, oltre ad avviare il piano "Alta Produttività" su Roma, ha svolto nel 2011 alcuni interventi – realizzazione impianti e riqualificazione illuminotecnica – a Todi e a San Vittore del Lazio. I lavori a San Vittore sono proseguiti anche nel 2012.

<sup>46</sup> Deliberazione n. 252 della Giunta Comunale di Roma, seduta del 3 agosto 2010.

Ogni anno vengono realizzati nuovi punti luce, si svolgono attività finalizzate all'ammodernamento e alla messa in sicurezza degli impianti e viene eseguita la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione, con i relativi interventi di verifica, sostituzione e riparazione (vedi tabelle nn. 35 e 36).

**Nel 2012 Acea ha installato 559 nuovi punti luce con sorgente LED** (Light-Emitting Diode), confermando la scelta di applicare questa nuova tecnologia dell'illuminotecnica, che si dimostra particolarmente avanzata in termini di **efficientamento energetico** grazie a caratteristiche di durata superiore alle fonti di luce tradizionali ed elevata efficienza luminosa.

Tra i **principali progetti ed interventi di illuminazione pubblica** effettuati nell'anno si segnalano:

1. gli **interventi su 8.070 punti luce**, incluse **2.387 nuove realizzazioni** (di cui **559 a LED**) realizzati prevalentemente per **l'illuminazione funzionale** su strade di transito, tra le quali si segnalano quelle entro **l'area del Parco dell'Appia Antica** (vedi box di approfondimento). Gli interventi hanno interessato anche **diverse aree verdi**, come ad esempio il Parco pubblico della Massimina e il Parco di Monte Ciocchi, **le 4 stazioni del nuovo tratto di metropolitana**

- linea Metro B1 - **inaugurato nell'anno, incluse le aree adiacenti e 1 parcheggio** (vedi box dedicato) e alcune stazioni della nuova linea metropolitana (Metro C) in costruzione; infine si ricorda **l'intervento di restyling di Piazza San Silvestro**, in pieno centro storico; su progetto dell'architetto Paolo Portoghesi (vedi box dedicato);

2. nell'ambito dell'illuminazione artistica, l'intervento per illuminare il **Ninfeo del Pincio** con tecnologia a LED (vedi box dedicato);
3. la prosecuzione del piano di **dismissione della rete di media tensione (MT) a servizio di una parte degli impianti di illuminazione pubblica**. Analisi specifiche hanno suggerito la messa fuori servizio di tale rete, vista l'obsolescenza della stessa e delle relative cabine di trasformazione MT/BT, con l'alimentazione degli impianti di illuminazione pubblica direttamente da forniture locali in bassa tensione (BT), da attuare con un programma pluriennale che ha interessato in continuità anche il 2012;
4. il **completamento**, nell'ambito degli interventi di riparazione e manutenzione programmata, **del piano quinquennale di verifica dei sostegni** di tipo funzionale, con la conseguente sostituzione di quelli critici. Dal 2013 inizierà il nuovo ciclo di verifica e intervento.

#### L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA PER IL NUOVO TRATTO DELLA METROPOLITANA (METRO B1)

Su incarico della società Metro B1, concessionaria per la realizzazione della tratta della nuova metropolitana Piazza Bologna-Conca d'Oro, **Acea ha provveduto alla redazione dei progetti esecutivi** e alla **realizzazione degli impianti di illuminazione delle aree esterne** destinate al traffico veicolare e pedonale **afferenti alle nuove stazioni e dei parcheggi di scambio** a servizio delle stesse. La committenza ha richiesto una caratterizzazione degli elementi di arredo, perché si inserissero armonicamente con il nuovo assetto urbanistico, e **l'impiego di sorgenti LED** in ottemperanza a quanto disposto dall'Amministrazione Comunale per il **contenimento dei consumi energetici**.

Acea ha provveduto ad installare prodotti illuminotecnici in grado di soddisfare le esigenze estetiche di armonizzazione con il contesto ed atti a garantire i livelli di illuminamento necessari per aree con notevoli complessità. A tal proposito sono stati impiegati apparecchi con tecnologia LED ad alte prestazioni che hanno caratterizzato le stazioni di Piazza Conca d'Oro, Piazza Palombara Sabina (Viale Libia), Piazza Annibaliano (Sant'Agnese) e le aree limitrofe interessate dai cantieri MetroB1. In particolare in Piazza Palombara Sabina è stata realizzata anche un'illuminazione particolare per le panchine collocate nell'area a verde, con sistemi LED, posti alla loro base, che ne definiscono i contorni e i volumi. In totale sono stati installati **171 punti luce** di potenze diverse e **12 apparecchi lineari** per le panchine.

## ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA A SAN VITTORE DEL LAZIO

Acea Illuminazione Pubblica SpA, oltre ad implementare nella Capitale il Piano della Luce, è operativa anche fuori Roma. In particolare nel 2012 ha realizzato interventi di efficientamento (-10,5% potenza impegnata sugli impianti oggetto di intervento), di messa in sicurezza, di ampliamento (+38% di punti luce) e completamento dell'illuminazione pubblica a San Vittore del Lazio, il comune in provincia di Frosinone dove il Gruppo gestisce un impianto di termovalorizzazione. L'intervento ha privilegiato l'applicazione di tecnologia LED che ha permesso di:

- ridurre la potenza installata rispetto alla configurazione impiantistica precedente;
- abbassare i consumi energetici con conseguente riduzione dei costi;
- diminuire i costi di gestione;
- incrementare l'uniformità di luminanza rispetto alle tecnologie convenzionali;
- creare maggior confort visivo nelle aree di transito e pedonali.

Tali interventi hanno permesso **un risparmio sulle emissioni di CO<sub>2</sub>** quantificabile in circa **9,3 t CO<sub>2</sub>/anno**.

**TABELLA N. 35 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2012)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n. punti luce)</b>
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	<b>2.387</b> punti luce (di cui <b>559 a LED</b> ), equivalenti all'illuminazione di circa 55 km di strade
ammodernamento (inclusa l'artistica)	<b>508</b> punti luce
trasformazione dei circuiti MT a 8,4 kV in standard BT	<b>176</b> cabine di trasformazione
messa in sicurezza	<b>5.175</b> punti luce

## LUCE LUNGO IL PARCO DELL'APPIA ANTICA

Tra le strade interessate dagli interventi di illuminazione pubblica nel corso del 2012 ci sono state anche Via Appia Pignatelli, Via Erode Attico e Via di Tor Carbone, tutte **ricadenti entro il perimetro del Parco dell'Appia Antica**, un'area **sotto la tutela del Ministero dei Beni Culturali e Ambientali** di eccezionale interesse storico per la presenza di testimonianze e monumenti di Roma antica quali la Tomba di Cecilia Metella, il Circo di Massenzio, la Villa dei Quintili e le sepolture a partire dall'età repubblicana. Su espressa richiesta dei responsabili della Sovrintendenza, Acea è stata impegnata nella ricerca di elementi illuminanti che fossero armonizzati con il paesaggio e le particolarità dell'area monumentale. Un'accurata ricerca di mercato ha permesso di individuare **sostegni di illuminazione di legno**, materiale largamente impiegato nel nord Europa. Il pregio della finitura e la qualità del materiale opzionato, **approvato dalla Sovrintendenza** e successivamente installato, ha conferito all'impianto di illuminazione un valore, oltre che tecnico, estetico e **adeguato all'ambiente naturale nel quale è stato inserito**. Sono stati impiegati **130 sostegni in legno lamellare compatto** ed elementi in alluminio per il corpo illuminante.

## NEL CENTRO STORICO DI ROMA, IL RESTYLING DI PIAZZA SAN SILVESTRO

L'Ufficio Città Storica di Roma Capitale ha richiesto ad Acea di redigere **il progetto di illuminazione della Piazza San Silvestro**, ubicata in pieno centro storico, seguendo le **indicazioni dell'architetto Paolo Portoghesi**, che è stato chiamato da Roma Capitale a curare il completo **restyling del sito**.

Il progetto illuminotecnico ha riguardato sia la piazza San Silvestro che la limitrofa piazza San Claudio, porta di accesso all'area recuperata alla pedonalizzazione. Sono stati impiegati in tutto **30 sostegni di due differenti tipologie**, dettate dalle esigenze delle diverse zone da illuminare, per **un totale di 31 corpi illuminanti e 4.800 W di potenza generale installata**.

Nell'area più "interna" della piazza, **riservata ad uso pedonale** e delimitata da panche che definiscono **uno spazio a forma di ellisse**, l'obiettivo era quello di ottenere **un livello di illuminamento molto soft**, tale da **rendere lo spazio urbano più simile ad un ambiente familiare** e lo scopo è stato raggiunto utilizzando sostegni ad altezza contenuta (4 metri fuori terra) dal design essenziale, con una sorgente luminosa a ioduri metallici e temperatura di colore 2.800 K, contenendo la potenza delle lampade in 150 W. Con l'inserimento di 4 sostegni equidistanti tra loro posti all'interno dell'ellisse si è resa possibile la fruizione del catino per eventi culturali. L'architetto Portoghesi ha inoltre voluto evidenziare la struttura a maglia quadrata della piazza ed i sostegni, collocati nei punti di incontro delle linee, hanno contribuito a sottolinearla.

In un altro tratto che definisce **un corridoio carrabile**, e pertanto con obbligo di maggiore illuminamento, sono stati impiegati sostegni di altezza superiore (8 metri) e sorgente luminosa al sodio alta pressione long life con temperatura di colore 1800 K. Soluzione analoga è stata utilizzata nella piazza San Claudio percorsa da bus pubblici e mezzi privati e caratterizzata da elevati flussi pedonali. I marciapiedi, infine, sono stati volutamente tenuti più discreti per evitare dispersioni di flusso luminoso sulle pareti verticali, che saranno interessate da uno specifico impianto di illuminazione architeturale. La piazza ha goduto anche dell'illuminazione della **facciata della Chiesa di San Silvestro** con 2 sostegni appositi e altrettanti proiettori dedicati con temperatura colore 2800 K (luce bianca), e del **campanile e la facciata della chiesa di San Claudio** con 2 apparecchi posti sui sostegni esistenti e 2 all'interno del vano campane del campanile.

**TABELLA N. 36 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2012)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
verifica corrosione sostegni	<b>15.497 sostegni verificati</b> (a completamento del ciclo quinquennale di verifica)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	<b>65.565 lampade sostituite</b>
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	<b>2.140 sostegni reinstallati</b>

**I parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, vengono monitorati e calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione<sup>47</sup>.

Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)** entro il quale andrebbero effettuati gli interventi di riparazione, **e un tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un sistema di penali<sup>48</sup>.

**I tempi medi di ripristino (TMR)** della funzionalità degli impianti **impiegati da Acea nel 2012** per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA e in linea con le performance dell'anno precedente**, indicando la tendenza al consolidamento delle buone prestazioni raggiunte, a valle della forte contrazione dei tempi di ripristino del servizio ottenuta gli anni precedenti (vedi tabella n. 37 e grafico n. 16).

47 *Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e le segnalazioni, successive alla prima, relative a guasti sulla stessa tratta di rete.*

48 *Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata. Quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR > TMRA. Nel 2012 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 13.243 (+7,4% rispetto alle 12.328 segnalazioni del 2011), di cui 72, pari allo 0,5%, concluse oltre il tempo massimo; l'ammontare delle penali 2012 è stato di circa 26.000 euro (vedi anche capitolo Istituzioni e impresa, box su Istruttorie, premi e sanzioni).*

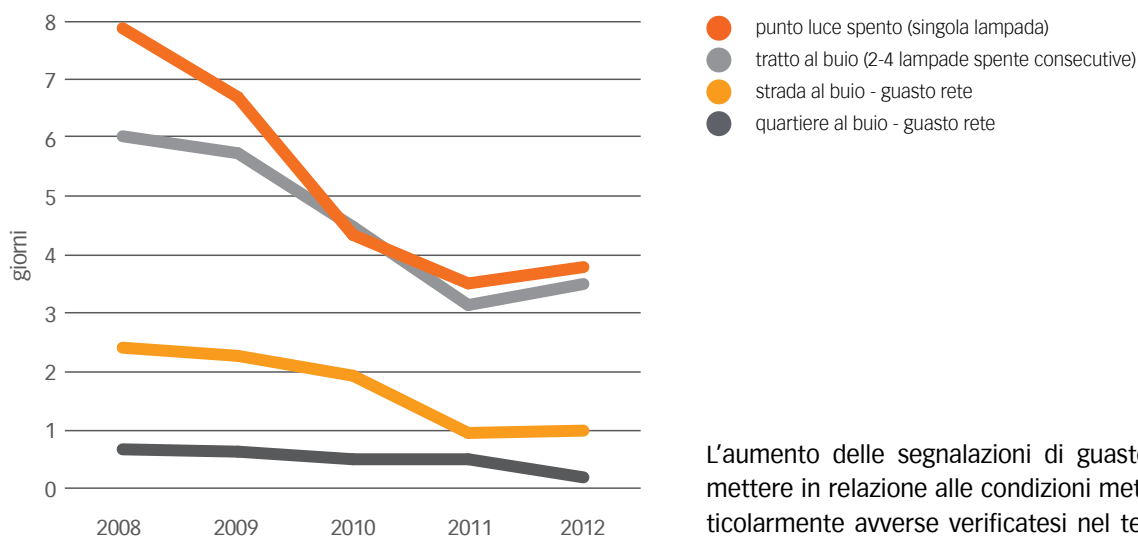


**TABELLA N. 37 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2011-2012)**

tipo di guasto	penale per giorno di ritardo (euro)	standard di prestazione da Contratto (*)		prestazione Acea	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2011	2012
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	0,95 gg.	0,99 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	3,14 gg.	3,50 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	3,51 gg.	3,79 gg.

(\*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

**GRAFICO N. 16 - ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2008-2012)**



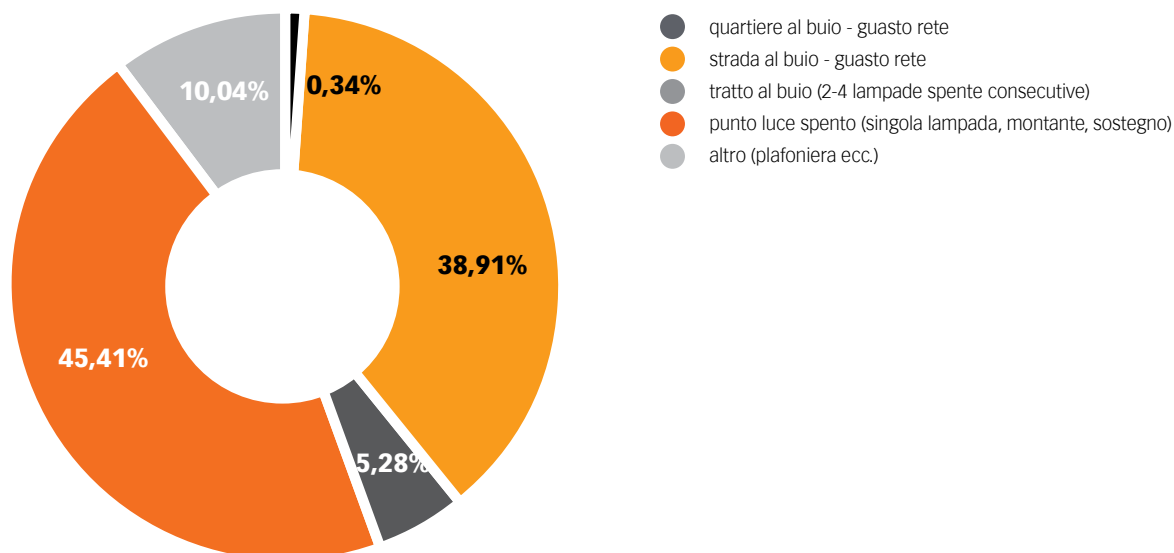
La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo interni (telegestione, squadre di monitoraggio) e segnalata dai cittadini e dal Comune di Roma tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)<sup>49</sup>. Le **segnalazioni di guasto** ricevute nel 2012 **sono state 19.708<sup>50</sup>**, in **aumento del 6% circa** rispetto alle 18.612 registrate durante l'anno precedente. **Acea** è intervenuta nel 96,8% dei casi, con 19.081 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2012, le rimanenti saranno completate nei primi mesi del 2013.

L'aumento delle segnalazioni di guasto è in parte da mettere in relazione alle condizioni meteorologiche particolarmente avverse verificatesi nel territorio di Roma durante il 2012, e in particolare al generale incremento delle piogge e all'eccezionale nevicata di febbraio, fenomeni che influenzano notevolmente l'origine dei guasti. La **distribuzione percentuale** delle segnalazioni **per tipologia di guasto**, illustrata nel grafico n. 17, evidenzia il maggior peso dei casi di singolo punto luce spento, il guasto di minore impatto sulla qualità del servizio, sebbene si rilevi ancora una percentuale elevata di casi di "strada al buio" in relazione a un guasto di rete, quasi irrilevante, invece, la percentuale di casi di quartiere al buio per guasto di rete.

<sup>49</sup> Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti vedi oltre, paragrafo Customer Care.

<sup>50</sup> Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

**GRAFICO N. 17 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2012)**



Acea vanta un'esperienza consolidata nell'ambito dell'**illuminazione artistico monumentale**, che richiede particolare specializzazione. **Circa 11.000 punti luce** sono dedicati alla valorizzazione del **patrimonio d'arte e architettura presente nella Capitale**, a beneficio di visitatori e cittadini. Le competenze distintive di Acea nel settore, inoltre, vengono rese disponibili per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).

Nel 2012, il team dedicato all'illuminazione artistica, oltre a svolgere le attività di manutenzione, ha realizzato alcuni nuovi progetti (vedi tabella n. 38). Tra gli interventi di maggior rilievo si segnala **l'ammodernamento degli impianti della fontana di Piazza del Quirinale** con l'applicazione di **tecnologia a LED per 49 punti luce** e la **realizzazione dell'impianto del Ninfeo del Pincio** (vedi box dedicato).

**TABELLA N. 38 - PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE (2012)**

<b>ammodernamento impianti</b>	<p>l'ammodernamento impianti ha interessato <b>complessivamente 422 punti luce</b>. Tra gli interventi si evidenziano: l'illuminazione della chiesa di S. Giovanni in Porta Latina, del Monumento ai Caduti di Nassiria, di Ponte Sisto, l'illuminazione esterna per proiezione del Colosseo, di Porta Pinciana, del Passetto di Castel S. Angelo, di piazza Trilussa e di piazza del Quirinale.</p> <p>Inoltre sono stati ammodernati gli impianti d'illuminazione di alcuni parchi tra i cui quelli di Via Carlo Felice, di Parco Bergamin e del Parco di Via Lemonia.</p> <p>Si è utilizzata la tecnologia a LED per illuminare la fontana del Quirinale nell'omonima piazza per un totale di 49 punti luce.</p>
<b>realizzazione nuovi punti luce</b>	<p>sono stati installati complessivamente <b>4 proiettori</b> per il prospetto esterno del Ninfeo del Pincio. Inoltre <b>22 apparecchi LED</b> per l'illuminazione della fontana e 3 per l'illuminazione dei catini del monumento stesso.</p>
<b>manutenzione ordinaria e straordinaria</b>	<p>la manutenzione degli impianti artistici e monumentali ha previsto <b>ispezioni su circa 7.760 punti luce</b> complessivi. In particolare 1.280 punti luce per tutti i monumenti illuminati di competenza della Sovrintendenza Comunale, Colosseo e Caracalla di competenza Nazionale; 2.580 punti luce per le Ville e i Parchi storici; 1.460 punti luce per le fontane monumentali; 770 punti luce per le Basiliche e le Chiese; 1670 punti luce per i Ponti e le Banchine del Tevere.</p>

## TECNOLOGIA A LED PER IL NINFEO DEL PINCIO E LA FONTANA

Nel giugno 2012 sono stati ultimati i lavori di restauro del **Ninfeo del Pincio**, la struttura a tre arcate e la fontana situate al di sotto della terrazza del Pincio – uno degli affacci su Roma più frequentati dai turisti e dai romani – che era stata gravemente vandalizzata nel 2004.

Su richiesta dell'Ufficio Città Storica di Roma Capitale, **Acea ha realizzato una nuova illuminazione dell'opera monumentale**, illuminando **sia i prospetti esterni**, mediante l'impiego di 4 proiettori equipaggiati con lampada a scarica di potenza 70 W e con temperatura di colore di 2.800 K, **sia la fontana**, mettendo in opera apparecchiature subacquee equipaggiate con lampade con tecnologia a LED, dello stesso tipo già impiegato, sempre nel 2012, per l'ammodernamento dell'impianto della fontana di piazza del Quirinale.

Il **progetto illuminotecnico** è stato redatto con l'obiettivo di **mettere in equilibrio i livelli d'illuminamento dei prospetti esterni con le superfici verticali dell'ambiente interno**, nel quale è collocata la fontana che, come noto, è visibile dall'esterno. Di qui la scelta delle potenze da installare e della diversa temperatura di colore: 2800 K per le apparecchiature impiegate per i prospetti esterni e 4000 K per le lampade subacquee utilizzate per la fontana. Tale scelta, condivisa con i Funzionari dell'Ufficio per la Città Storica e della Sovrintendenza, ha consentito di ottenere un nuovo impianto d'illuminazione, grazie al quale è oggi possibile apprezzare il recupero dell'impianto architettonico che per storia e ubicazione riveste un ruolo importante nel panorama dell'intero patrimonio storico-artistico.

Le apparecchiature a LED, dopo un'installazione pilota realizzata nella fontana in piazza della Rotonda (Pantheon) e monitorata per circa un anno, sono entrate in uso come standard Acea per le fontane. Oltre ad un migliore rendimento illuminotecnico, esse consentono anche un abbattimento della potenza nominale impegnata. Nel caso in esame si è passati da 2.200 W, per 24 lampade subacquee ad incandescenza, a 500 W per un equivalente numero di lampade a LED. Inoltre sono stati illuminati i tre catini al piano inferiore della fontana sempre con apparecchi con tecnologia LED. Anche i costi di manutenzione risultano significativamente ridotti in quanto non sono più necessari i ricambi periodici delle lampade fino al termine della vita utile dell'apparecchio valutabile tra i 6 e gli 8 anni.

### La qualità nell'area idrica

Nel settore idrico Acea opera tramite società partecipate in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), nei territori delle regioni Lazio, Toscana, Campania e Umbria.

Nel seguito vengono descritte le attività di gestione del servizio idrico integrato (SII) svolte da **Acea Ato 2**, al 100% proprietà di Acea SpA, **nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino complessivo di abitanti di circa 3,9 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**<sup>51</sup>.

Le principali informazioni<sup>52</sup> – di tipo economico, sociale e ambientale – sulle **altre società del Gruppo** attive in Italia nel settore idrico sono integrate nei dati economici, secondo i criteri di consolidamento, nel capitolo *Persone*, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte dal Gruppo in America Latina sono illustrate nel capitolo *Le attività estere*.

La gestione del servizio idrico integrato (SII) segue l'in-

tero ciclo delle acque potabili e reflue: dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente; è regolato da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra Acea Ato 2 e l'Autorità d'Ambito, che prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**<sup>53</sup>, anche la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Il rapporto con i clienti è inoltre disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi e le modalità di risoluzione delle controversie. **A partire dal 2012**, è stato **affidato ad un'unica Autorità nazionale - l'AEEG** - la medesima che regola il servizio energetico, **l'onere della regolazione e controllo dei servizi idrici**. L'Autorità ha avviato nell'anno le attività concernenti la regolazione, acquisendo i dati necessari e diffondendo i primi documenti di consultazione, ed emanerà progressivamente gli atti regolatori che interverranno, tra l'altro, nella fissazione di parametri di qualità del servizio omogenei.

51 Acea ha avuto affidata la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario. La rete di Roma e Fiumicino viene pertanto definita "rete storica" e nell'area il livello di servizio è pressoché ottimale.

52 È da tener presente che alcune società operative in ambito idrico partecipate da Acea, e in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità, al quale si rinvia.

53 La Carta del servizio idrico integrato di Acea Ato 2, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente nei comuni acquisiti in gestione nell'ATO 2 – Lazio centrale. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nel sito [www.aceaat2.it](http://www.aceaat2.it).

Le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** per la gestione del servizio idrico integrato svolto da Acea Ato 2 rientrano nella certificazione del Sistema di gestione per la Qualità di Acea SpA. Inoltre, Acea Ato 2, a partire dal 2011 ha un autonomo **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008** per le attività di gestione del servizio idrico svolte nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale, ed opera in un'ottica di miglioramento continuo. La prima verifica del sistema di gestione si è svolta in dicembre 2011 ed ha avuto esito positivo.

I parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito vengono tenuti sotto costante monitoraggio e periodicamente comunicati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito. Nel corso del 2012 sono inoltre stati comunicati all'AEEG i dati tecnico-gestionali.

I comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ottimale (ATO) di riferimento vengono progressivamente acquisiti in gestione; Acea Ato 2, prima di acquisire la gestione, svolge, in accordo con le amministrazioni locali, un'accurata **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e in presenza di eventuali situazioni di non conformità deve attendere l'esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma.

Non ci sono state nuove gestioni nel corso del 2012, pertanto al **31 dicembre 2012** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione - è stato curato in **73 comuni** e in **altri 21 comuni** il SII è stato gestito in modo parziale. Il **bacino di popolazione servita è**

**di circa 3,7 milioni di persone** (tra residenti, fluttuanti e attività produttive), pari a circa il 95% del totale. A ciò si aggiungono **i sistemi acquedottistici** dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino) e Peschiera, mentre per l'acquisizione delle reti fognarie e dei sollevamenti ancora gestiti dal Consorzio del Co.R.Ec. Alt sarà necessario attendere che lo stesso completi i lavori di adeguamento degli impianti e di integrazione delle reti indispensabili per la messa a norma degli stessi. Nel 2012 è stato portato avanti il lavoro preliminare all'acquisizione di una parte del servizio (acqua potabile) in altri 6 comuni.

Nel 2012 Acea Ato 2 ha gestito complessivamente **1.340 km di rete di adduzione di acqua potabile, 9.558 km di rete di distribuzione di acqua potabile** (a cui vanno aggiunte le diramazioni di utenza) e **circa 6.100 km di reti fognarie**, non considerando gli allacci, connessi ad un sistema estremamente complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

L'azienda, oltre a seguire lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e a realizzare interventi complessi in caso di particolari criticità – in questa tipologia di interventi, ad esempio, sono da segnalare nel 2012 le attività svolte **in collaborazione con la Protezione civile nell'ambito dell'emergenza neve** (vedi box dedicato) -, esegue ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.

## ACEA ATO 2 INTERVIENE PER L'EMERGENZA NEVE

In occasione degli eccezionali eventi nevosi che si sono verificati nel febbraio 2012, in linea con il Piano di Emergenza neve ghiaccio inverno 2011 – 2012, adottato da Acea Ato 2 su tutto il territorio gestito, la società è intervenuta, in accordo con la Protezione Civile, per contenere i disagi agli utenti e per la rimessa in esercizio degli impianti oggetto di interruzione di alimentazione elettrica.

Si sono verificate, infatti, situazioni critiche principalmente a causa delle interruzioni dell'alimentazione elettrica dei pozzi locali e dei sollevamenti, prolungate anche per diversi giorni, e riguardanti in particolare la vasta area alimentata dagli acquedotti del Simbrivio e della Doganella.

Tecnici specializzati e **squadre operative sul territorio**, nonché imprese in appalto, **hanno operato senza interruzione al fine di garantire o ripristinare la continuità del servizio** e, ove necessario, è stato attivato un servizio di rifornimento mediante autobotti. Su richiesta del Comune di Roma è stato garantito il continuo presidio di un rappresentante di Acea Ato 2 presso la sala della Protezione Civile Comunale anch'essa attiva 24 ore su 24.

Sono stati messi in esercizio numerosi gruppi elettrogeni sostitutivi dell'alimentazione elettrica che hanno permesso di **contenere i tempi di fermo degli impianti di sollevamento** o, in alcuni casi, per quelli già installati e tenuti costantemente in telecontrollo, di **scongiurare eventuali gravosi fuori servizio**. Sono infatti entrati in funzione il gruppo elettrogeno a servizio delle sorgenti del Peschiera, con una portata sollevata di circa 2.000 l/s, e quello dell'impianto di Fiumetto, con una portata sollevata di circa 700 l/s, che hanno garantito quindi la perfetta **continuità di alimentazione idrica dell'intera città di Roma**.

Tra le altre azioni intraprese, si è provveduto ai rifornimenti preventivi di prodotti chimici e carburanti. Quanto ai canali di comunicazione, in via preventiva sono state attivate alcune utenze telefoniche satellitari da destinare alle unità operative strategiche per l'emergenza.

Dalla **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2** attiva 24 ore al giorno sono stati costantemente tenuti contatti con le Autorità ed **inviate in tempo reale le comunicazioni relative alle criticità emergenti**.

**La popolazione** interessata da anomalie di alimentazione idrica conseguenti alle interruzioni elettriche sugli impianti di sollevamento è stata avvisata **attraverso l'emanazione di comunicati stampa** ripresi dai media ed è stata garantita **l'attività del numero verde**, sempre 24 ore su 24, per la segnalazione di guasti idrici, **potenziandone il presidio** con messaggistica automatica in risposta aggiornata alla richiesta di informazioni.



È proseguita nel 2012 l'attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, svolta avvalendosi della collaborazione della società Laboratorio-RI, in particolare nei comuni in provincia di Roma, dove le infrastrutture sono più vetuste; nel corso dell'anno i principali interventi si sono svolti nei comuni di Riano, Subiaco, Monterotondo, Fiano Romano, Cerveteri, Formello, Mentana e Velletri (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente Area Idrica*). Inoltre è andata avanti la digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System<sup>54</sup>: al 31.12.2012 si è arrivati alla digitalizzazione di **10.764 km di rete idrica** e **5.567 km di rete fognaria**.

Per la gestione e il potenziamento del **sistema di acquedotto** - centri idrici, adduttrici, reti, ecc. - i **principali interventi realizzati nel 2012** hanno riguardato il completamento dei lavori del **serbatoio di Arcinazzo** e dell'impianto di **sollevamento del Pertuso** e la relativa messa in esercizio per far fronte all'emergenza estiva (vedi box sugli interventi strutturali per il Nuovo Acquedotto del Simbrivio). Inoltre, al fine di migliorare l'alimentazione idrica potabile del Comune di Fonte Nuova, si segnala la messa in funzione del **sollevamento Monte Palombino** che innalza circa 100 l/s dall'acquedotto Peschiera Sinistro fino al serbatoio Monte Palombino.

## Il servizio di acquedotto

### INTERVENTI STRUTTURALI PER IL NUOVO ACQUEDOTTO DEL SIMBRIVIO

Il **serbatoio idrico-potabile di Arcinazzo** è ubicato alla partenza del Nuovo Acquedotto Simbrivio Castelli (Acquedotto N.A.S.C.) ad Altipiani di Arcinazzo (Comune di Trevi nel Lazio). Ha **una capacità di accumulo di circa 11.000 mc** ripartita in due vasche, con quota del livello idrico massimo pari a 867,50 m sul livello del mare e quota del fondo pari a 862 m sul livello del mare (altezza idrica utile pari a 5,50 m). **Tale serbatoio garantisce la continuità di funzionamento del sistema acquedottistico anche nel corso di temporanei fuori servizio** del sollevamento dell'impianto del Ceraso e sostituisce, a quota più alta (circa + 20 m), l'esistente Galleria Idraulica nella funzione di disconnessione idraulica tra l'arrivo delle condotte che fanno capo ad essa, provenienti dalle sorgenti di Vallepietra e dall'impianto di sollevamento del Ceraso, e la partenza da Altipiani di Arcinazzo dell'adduttrice DN 800 del N.A.S.C.

Il **nuovo sollevamento del Pertuso**, ubicato anch'esso ad Altipiani di Arcinazzo è stato realizzato nell'area già di pertinenza dell'impianto di sollevamento del Ceraso, al fine di **integrare la risorsa disponibile per i centri abitati alimentati dal Nuovo Acquedotto del Simbrivio**, che ha circa 360 km di condotte e alimenta 54 comuni e 3 consorzi. L'intervento, che consente il rilancio delle acque della sorgente del Pertuso, ha riguardato anche la realizzazione di una condotta di collegamento (circa 1.230 metri) tra la Centrale del Ceraso e il serbatoio di Arcinazzo.

Grazie ai suddetti interventi adesso è possibile sia trasportare maggiori portate in acquedotto sia garantirne la continuità di funzionamento.

Sono proseguite nell'anno le attività sulle infrastrutture (bonifica, costruzioni di nuove condotte di collegamento e di adduttrici, escavazione di pozzi, ecc.) finalizzate a **fronteggiare al meglio le situazioni di emergenza idrica che si verificano in coincidenza con i mesi estivi** in alcuni comuni a sud di Roma serviti dal

Consorzio per l'Acquedotto del Simbrivio. Nel 2012 si è provveduto a realizzare alcuni interventi e lavori idraulici specifici che hanno permesso di limitare al massimo i disagi e le turnazioni di fornitura.

<sup>54</sup> Un GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione dati diversi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

## SCARSITÀ D'ACQUA NELLA SICCIÀ ESTIVA: GLI INTERVENTI DI ACEA ATO 2

A partire dal mese di giugno, con l'incremento delle temperature, si sono registrati consumi più alti e la contestuale diminuzione della risorsa idrica presso le fonti di approvvigionamento locali. Di conseguenza, in alcune località della provincia di Roma, si è verificata una situazione di emergenza idrica con temporanei abbassamenti di pressione e mancanza d'acqua.

Acea Ato 2 è intervenuta tempestivamente per garantire il servizio idrico potabile e limitare i disagi alla popolazione. In particolare sono state avviate turnazioni idriche nei comuni di Lariano, Genzano, Velletri, Cerveteri, informando i cittadini anche con notizie diffuse nei siti web aziendali. È stato contestualmente attivato un servizio di autobotti in numerosi comuni dell'ATO 2. La popolazione è stata avvisata anche a mezzo stampa ed è stata invitata ad adottare misure di risparmio idrico evitando gli sprechi.

Tra i principali interventi strutturali realizzati nel 2012, si segnala la messa in esercizio per l'emergenza estiva del nuovo serbatoio di Arcinazzo e del nuovo booster del Pertuso che hanno consentito di trasportare maggiori portate in acquedotto con conseguente maggiore flessibilità e sicurezza del sistema di approvvigionamento.

È infine andata avanti l'attività di **installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2012** ha comportato **oltre 70.000 interventi**.

In tabella n. 39 sono riportate le principali **attività di**

**manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte nell'anno su reti di adduzione, impianti e apparecchiature, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, a Roma e negli altri comuni in gestione, e **i controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili distribuite**.

**TABELLA N. 39 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO E CONTROLLI ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2012)**

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
<b>manutenzione idraulica ordinaria e straordinaria</b> sulla rete di adduzione e alimentazione (manufatti, centri idrici, gallerie)	<b>868 interventi</b> (tra riparazioni e manutenzioni, di cui <b>218 con recupero di risorsa idrica</b> )
<b>manutenzione ordinaria rete idrica</b> (interventi <b>con scavo</b> su condotte, prese, portatori ecc.)	<b>17.335 interventi</b> (di cui 4.697 su rete di Roma)
<b>manutenzione "utenze"</b> (interventi <b>senza scavo</b> effettuati alle utenze)	<b>69.644 interventi</b> (di cui 36.798 su utenze di Roma)
<b>installazione contatori</b> (tra nuova posa e sostituzioni)	<b>70.149 interventi</b> (10.580 nuova posa e 59.569 sostituzioni), di cui 50.618 a Roma (5.744 nuova posa e 44.874 sostituzioni)
<b>ampliamento rete</b>	<b>8,4 km</b> di ampliamento rete idrica (di cui circa 2,4 km a Roma)
<b>bonifica rete</b>	<b>466 interventi di bonifica della rete</b> , per complessivi <b>2,6 km di rete bonificata</b>
controllo <b>qualità acque potabili</b>	<b>circa 8.846 campioni</b> prelevati e <b>328.202 controlli analitici</b> effettuati su <b>acque potabili</b>

Un **parametro di qualità del servizio** idrico è la **continuità dell'erogazione dell'acqua** e viene calcolato in base al **numero e alla durata delle interruzioni**. Il parametro viene costantemente monitorato e periodicamente comunicato all'Autorità d'Ambito: nel 2012 si

sono rese necessarie **1.094 chiusure**, di cui 920 urgenti (per guasti a condotta) e 174 programmate; **circa il 5% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore**, un dato in linea col biennio precedente (vedi tabella n. 40).

**TABELLA N. 40 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2010-2012)**

	2010	2011	2012
chiusure urgenti (n.)	920	837	920
chiusure programmate (n.)	182	173	174
totale chiusure (n.)	1.102	1.010	1.094
sospensioni con durata > 24h (n.)	49	54	56

La **qualità dell'acqua** distribuita ad uso potabile nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale sono sottoposte ad una puntuale **attività di monitoraggio e controllo analitico**, svolta anche con il supporto di Laboratorio (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*).

I **controlli sull'acqua potabile distribuita** si svolgono su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli e i punti di prelievo**, entrambi superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001), **vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili**, quali i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture, le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Ad esempio, nei comuni alimentati con acque che presentano problemi intrinseci di qualità, vengono effettuati molti più controlli così come in presenza di particolari problematiche vengono realizzate **campagne analitiche straordinarie**. Nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, nel 2012 sono stati **prelevati complessivamente 8.846 campioni** ed effettuati **328.202 controlli analitici** sulle acque potabili, sia dalla società Laboratorio che direttamente da Acea Ato 2.

L'**acqua sorgiva** prelevata per approvvigionare l'**area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) parte già da **livelli qualitativi di eccellenza**, mentre nell'area dei **Castelli romani** la **natura vulcanica del territorio**, provocando nelle falde acquifere **la presenza di elementi minerali** come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge**, ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga in attesa che venissero completate le **attività intraprese da Acea Ato 2** per superare tali problematiche. A tal fine, negli ultimi anni sono state dismesse alcune fonti di approvvigionamento locali qualitativamente critiche, principalmente pozzi, per una portata complessiva pari a 270 l/s, e sono state sostituite con fonti aventi migliori

caratteristiche qualitative. Inoltre sono stati realizzati o sono in via di completamento oltre **30 impianti di potabilizzazione** per una portata complessiva di oltre 450 l/s.

Nel 2012, inoltre, sono stati completati alcuni interventi di potenziamento dell'acquedotto del Simbrivio, quali la messa in esercizio **dell'impianto di sollevamento Ceraso** e, come già ricordato, la realizzazione del nuovo serbatoio di Arcinazzo, che hanno consentito una maggiore flessibilità ed affidabilità del servizio, ed è stata **attivata la derivazione dall'acquedotto Marcio per il comune di Marino** (sollevamento Via Goffredo Mameli). Sono infine proseguite le attività propedeutiche alla realizzazione della derivazione dalla condotta adduttrice Mola Cavona – Santa Palomba **per il comune di Ciampino**, al raddoppio del **serbatoio Preziosa**, derivazione definitiva dall'acquedotto Marcio per il **comune di Frascati**, nonché al potenziamento della **derivazione dal sistema acquedottistico Peschiera – Capore per il comune di S. Marinella**.

Gli interventi finora effettuati hanno consentito il **rientro nei limiti previsti dal D. Lgs. 31/01 per l'approvvigionamento della maggior parte della popolazione inizialmente interessata dalle deroghe, che è passata da poco più di 150.000 abitanti a circa 5.000 abitanti a fine dicembre 2012** - una limitata porzione della popolazione dei comuni di **Lanuvio e Velletri** - per i quali comunque è stato attivato un rifornimento alternativo tramite serbatoi mobili e fontanelle dotate di trattamento in loco. Ad oggi gli interventi previsti dai piani di rientro sono conclusi, ad eccezione di due interventi ancora in corso a causa del protrarsi dei tempi di acquisizione delle autorizzazioni di legge per l'esecuzione dei lavori.

La **buona qualità dell'acqua potabile distribuita** è testimoniata sia dalla costante attività di analisi e monitoraggio svolta da Acea sia da indagini autonomamente svolte da terzi<sup>55</sup>, ciò nonostante gli utenti non sempre

55 In genere tali indagini vengono svolte da associazioni dei consumatori quali Altroconsumo e Cittadinanzattiva e i risultati sono reperibili nei loro siti web.



dimostrano di esserne a conoscenza, pertanto Acea continua a rilevarne le abitudini e ad intraprendere iniziative di sensibilizzazione (vedi anche paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*). Le indagini sulla **soddisfazione dei clienti**, svolte ogni anno con due rilevazioni semestrali, prevedono specifiche domande sulla **percezione della qualità dell'acqua** (sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2).

In merito all'odore, al sapore e alla limpidezza dell'acqua distribuita il giudizio è complessivamente positivo (7,3 su 10); agli intervistati viene inoltre richiesto se bevono abitualmente l'acqua del rubinetto e, in caso contrario, per quali ragioni si ritiene di non farne uso potabile. Nel 2012, come media delle due rilevazioni semestrali, è risultato che il **57,5%** degli intervistati nella Capitale **dichiara di bere regolarmente l'acqua che arriva nelle loro case**, con un **dato in miglioramento** rispetto al 53% di media dello scorso anno, mentre in **provincia** tale percentuale scende al **30,5%** (era al 34% nel 2011). A Roma si contrae altresì la percentuale di intervistati che dichiara di **non bere mai acqua del rubinetto**: il dato medio è il **23,5%** a fronte del 26% del 2011, mentre aumenta al 52,5% (rispetto al 48% del 2011) l'equivalente dato in provincia; tra le ragioni addotte prevale la **manca di fiducia negli aspetti igienici** (al 30% a Roma e ben al 57% in provincia).

La città di **Roma vanta la presenza di circa 2.550 fontanelle** – in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa") – **che erogano acqua potabile** grazie alla gestione e alla manutenzione svolta da Acea Ato 2. L'azienda si prende cura anche di **228 tra le fontane artistiche e monumentali** che impreziosiscono la Capitale e si occupa dei **servizi idrici accessori**, circa **2.000 idranti antincendio e la rete di innaffiamento**; quest'ultima si sviluppa principalmente nel centro storico e nei quartieri "Trieste" e "Prati" e alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche.

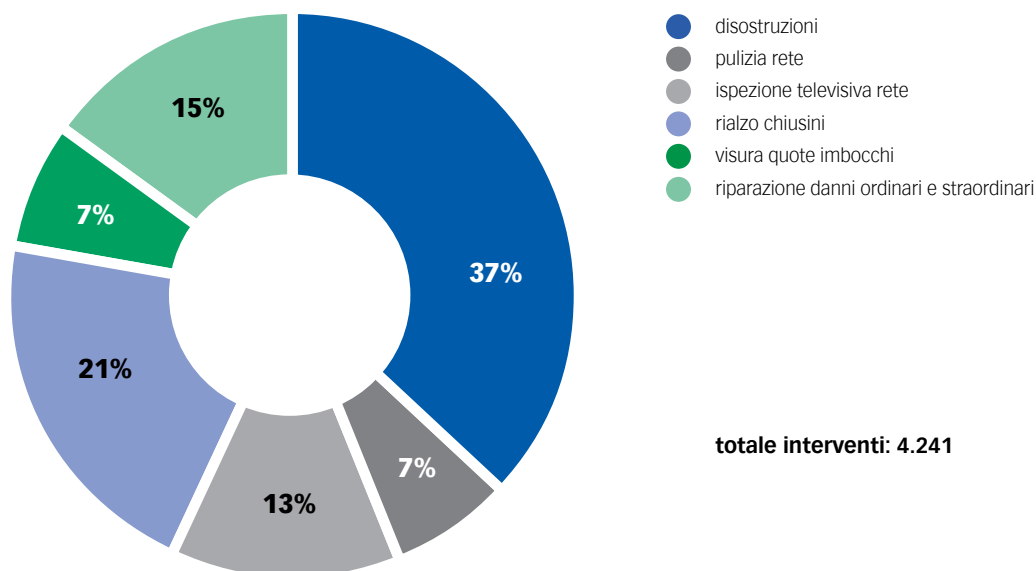
## **Il servizio di depurazione e fognatura**

Il servizio idrico integrato include la raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione in ambiente. Il sistema di depurazione **nell'ATO 2 – Lazio centrale** presenta una **configurazione organizzata in "bacini"**, unità territoriali su base idrografica, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2012 comprendevano **513 impianti di sollevamento fognari** (di cui **174** nel comune di Roma), **175 impianti di depurazione** (di cui **35** nel comune di Roma) e **6.126 km di reti fognarie** (di cui circa **4.156 km** gestiti per Roma), senza tenere conto della consistenza degli allacci fognari.

Gli **interventi** complessivamente effettuati nel corso del 2012, a Roma e negli altri comuni in gestione nell'ATO 2, **sulle reti** a servizio del sistema di depurazione e fognatura, tra **sopralluoghi, ispezioni, disostruzioni e riparazioni** sono stati **5.915**, con una media di **circa 493 interventi al mese** (vedi grafico n. 18 per la tipologia di interventi effettuati sulle reti fognarie e tabella n. 41 per i principali interventi di manutenzione sul sistema di depurazione e fognatura).

Spesso l'intervento sulla rete non si limita alla riparazione del danno individuato ma si amplia in un lavoro di ricognizione puntuale di un tratto più esteso, per **pianificare eventuali attività di bonifica** finalizzate a migliorare le condizioni di esercizio. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e potenziamento della rete fognaria**, in particolare nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione.

**GRAFICO N. 18 – TIPOLOGIA DI INTERVENTI EFFETTUATI SU RETI FOGNARIE DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2012)**



NB: i dati non tengono conto dei cosiddetti interventi "a vuoto", correlati a segnalazioni relative al sistema di drenaggio delle acque meteoriche mediante "caditoie" o "bocche di lupo", o riconducibili a parti di impianti di proprietà privata, che non rientrano nella competenza di Acea Ato 2

**TABELLA N. 41 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA DI DEPURAZIONE E FOGNARIO E CONTROLLI ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2012)**

TIPO DI INTERVENTO	
sopralluoghi, disostruzioni, pulizia, ispezioni, rialzo chiusini, visura quote imbocchi in fogna e riparazione danni	<b>5.915 interventi sulle reti fognarie</b>
ispezioni dei collettori di Roma e interventi sui manufatti connessi (sfioratori, imbocchi, ecc.)	<b>59 km di collettori ispezionati, 1669 interventi su collettori e manufatti</b> (Roma, destra e sinistra Tevere)
manutenzione elettromeccanica ordinaria sugli impianti di sollevamento	<b>8.199 interventi sugli impianti di sollevamento</b>
manutenzione elettromeccanica (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione	<b>6.102 interventi sugli impianti di depurazione</b>
controllo qualità acque reflue	<b>6.973 campioni</b> prelevati e un totale di <b>122.231 determinazioni analitiche</b> effettuate sulle <b>acque reflue</b>

Il sistema di smaltimento delle acque reflue è sottoposto a **costante controllo**, così come vengono monitorati i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori: i fiumi Tevere e Aniene.

La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati**, rilevati in **telecontrollo**, sul transito

delle acque reflue nelle reti, i dati idrometrici e pluviometrici, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma; e i dati sulla qualità dell'acqua dei fiumi Tevere e Aniene, producendo una **reportistica quotidiana**. Le **determinazioni analitiche sulle acque reflue**, svolte sia da Acea Ato 2 sia dalla società LaboratoRI, nel 2012 sono state **oltre 122.000**.

## Le tariffe

### La tariffa per il servizio elettrico

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato in due distinti segmenti: il **"mercato libero"**, entro il quale il consumatore gestisce direttamente con l'operatore prescelto il rapporto di fornitura, e il **"servizio di maggior tutela"**, dove il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie<sup>56</sup> stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)**, l'organismo nazionale di regolazione del settore (vedi il relativo box nel sottoparagrafo *I clienti del servizio elettrico e gas*).

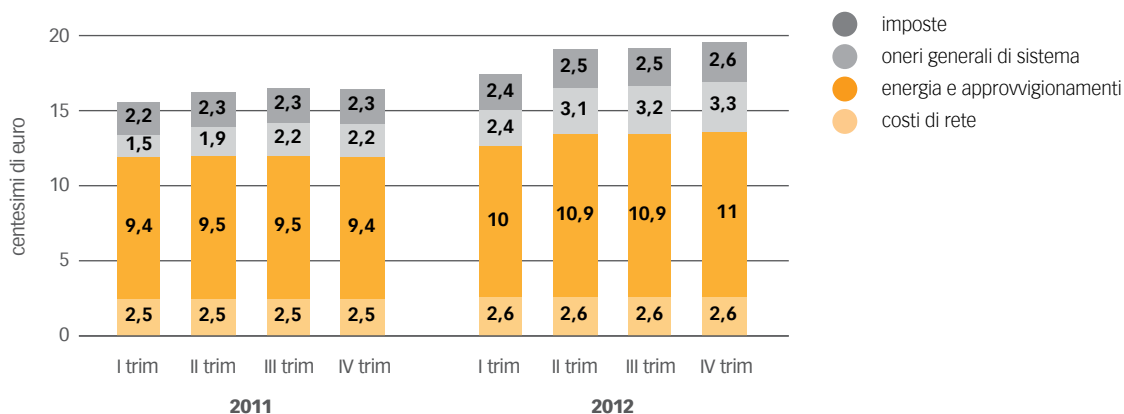
I **costi** rappresentati nella bolletta dell'energia **coprono tre voci di spesa**: il servizio di vendita, quello di rete e le imposte.

Nel **servizio di vendita**, che costituisce la voce economica più rilevante, oltre ad essere quella sottoposta alla libera concorrenza nel segmento del mercato libero<sup>57</sup>, sono inclusi i prezzi che il fornitore sostiene per l'acquisto, la commercializzazione e il dispacciamento di energia per il cliente. Il **servizio di rete**, la cui tariffa viene

uniformemente fissata dall'AEEG, riguarda le attività di trasporto e di distribuzione dell'energia fino al contatore e i cosiddetti **oneri generali di sistema** (tra gli altri: incentivi alle rinnovabili, promozione dell'efficienza energetica, ricerca di sistema e bonus elettrico). Infine, le **imposte** indirette, applicate sulla quantità di energia consumata e sul costo finale totale della bolletta.

Il **servizio di maggior tutela** ad oggi è ancora il segmento di riferimento per la **clientela domestica italiana<sup>58</sup>** (individui e famiglie), con un **tasso di adesione di circa l'80%** rispetto alla popolazione complessiva. In tale comparto, **nel 2012** si osserva un ulteriore **incremento del prezzo** dell'elettricità rispetto al 2011: per un consumo "standard" (pari a 2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW) **il costo a kWh è passato dai 16,2 centesimi di euro** dello scorso anno, pari a circa 437 euro/anno, **a 18,7 centesimi di euro**, pari a **circa 505 euro/anno<sup>59</sup>**. Nel dettaglio delle componenti di costo, come figurano nel grafico di seguito, rilevano gli incrementi registrati per la componente energia e per gli oneri generali di sistema.

**GRAFICO N. 19 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (cent /kWh) (2011-2012)**



Fonte: sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ([www.autorità.energia.it](http://www.autorità.energia.it)) – dati statistici

<sup>56</sup> Le tariffe vengono determinate dall'AEEG e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l'Acquirente Unico (AU) sostiene per approvvigionare il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

<sup>57</sup> Tra gli impegni che gli operatori del mercato libero devono rispettare per svolgere la loro attività in ossequio ai principi di concorrenza, vi è quello di rendere disponibile ai propri potenziali clienti la scheda di confrontabilità della spesa. In essa viene riportato il costo che un consumatore medio sosterebbe aderendo ad un'offerta libera del proponente, rispetto al costo calcolato alle condizioni fissate dall'AEEG per il mercato tutelato.

<sup>58</sup> In base al numero dei punti di prelievo dell'energia da parte del cliente (dati AEEG).

<sup>59</sup> Valori medi sui quattro trimestri degli anni 2011 e 2012 (dati AEEG).

Relativamente al **servizio di maggior tutela, la totalità dei clienti dotati di un contatore digitale** in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse è servita, così come prevede l'AEEG, **secondo una tariffa bioraria**. Tale sistema premia i consumi effettuati nelle ore serali, nei fine settimana o nei giorni festivi con costi energetici minori per il cliente rispetto a quelli che si hanno nelle fasce orarie centrali e dei giorni feriali.

Sul **mercato libero**, la percentuale dei clienti serviti con un contratto che prevede la **somministrazione elettrica bioraria** è pari al **7%**. Ciò è verosimilmente in relazione alla **maggiore possibilità di scelta** per il cliente del mercato libero **tra strutture di prezzo diverse** (mono-orarie a prezzo fisso, tariffe *all inclusive*, etc.), appositamente introdotte dagli operatori per rispondere alle diverse esigenze dei clienti finali, in termini di profili di consumo.

Per quanto riguarda gli utenti in **tariffazione sociale** (c.d. "**bonus elettrico**"), ossia famiglie cui viene garantito un **risparmio sulla spesa per l'energia elettrica** poiché si trovano in condizioni di ristrettezze economiche o con nuclei familiari particolarmente numerosi<sup>60</sup>, Acea Energia ha servito **nel 2012 circa 18.000 utenze, garantendo loro un risparmio pari a oltre 1,36 milioni di euro**.

Sempre nell'anno in esame, Acea Energia ha servito poi circa 340 clienti che si trovano in uno stato di disagio fisico, poiché costrette ad utilizzare apparecchi elettromedicali energivori, indispensabili per la sopravvivenza.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero**, come accennato, è rivolta a **soddisfare esigenze diverse** in relazione alle tipologie di clienti: dalle famiglie ai grandi clienti industriali. Da un lato, infatti, i clienti hanno maturato richieste più articolate e puntuali: dalla ricerca del prezzo più conveniente, infatti, si è passati in breve tempo alla **richiesta di una consulenza energetica** a tutto tondo, in cui il fattore prezzo incide parzialmente. Dall'altro lato, le società di vendita di energia elettrica e gas naturale presenti sul mercato si confrontano in un regime di concorrenza, in cui risulta decisiva la **capacità di differenziarsi** e di saper offrire un servizio il più possibile integrato lungo la filiera energetica, comprensiva anche della fornitura congiunta di elettricità e gas.

In tale prospettiva, Acea Energia ha articolato **le proposte commerciali 2012** conformando le opzioni disponibili all'evoluzione delle esigenze dei clienti (vedi box dedicato).

## LE PROPOSTE COMMERCIALI PER L'ENERGIA ELETTRICA 2012

Le proposte commerciali 2012 di Acea Energia per il **segmento mass market** - clienti residenziali, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese - sono state articolate in ottica di valorizzazione delle offerte lanciate nel 2011, attraverso promozioni specifiche per determinati target di clienti o con l'integrazione di servizi sull'offerta di energia.

In particolare, il prodotto **Acea Unica**, nelle versioni mono-oraria e bioraria per i clienti domestici, è stato rinnovato con **l'integrazione di una polizza assicurativa** che prevede **l'assistenza e la riparazione degli impianti domestici** (elettrico, idraulico, termoidraulico), completamente **gratuita per 12 mesi**. Il prodotto assicurativo offerto ai clienti, con un numero di interventi illimitato durante l'anno e un massimale ad intervento pari a 1.000 euro, costituisce un importante asset di vendita e, allo stesso tempo, di fidelizzazione.

Si è inoltre puntato sull'ampliamento dei servizi disponibili, con l'obiettivo di consentire al cliente una gestione il più possibile autonoma e semplice della propria utenza energetica. In particolare, lo **sportello online** nel **sito web di Acea Energia**, già rinnovato nelle logiche di grafica, navigazione e usabilità, è stato potenziato e arricchito con il lancio di diversi servizi (autolettura luce e gas, bolletta web, pagamento online con carta di credito Visa e Mastercard senza costi di commissione; notifiche sms ed email su emissione, importo e scadenza delle bollette). Grazie alle nuove funzionalità, il cliente riesce a gestire la fornitura energetica con notevole risparmio di tempo, comodità e sicurezza.

Di particolare rilievo, inoltre, è l'individuazione di un nuovo segmento di clientela, quella **small business**, definito con l'obiettivo di gestire con modalità più efficaci quei clienti con consumi non tipicamente assimilabili a quelli dei clienti business ma con esigenze specifiche diverse da quelle dei clienti residenziali. A costoro, Acea Energia riserva il supporto di una rete di consulenti qualificati, capaci di garantire la necessaria assistenza durante la fase di contrattualizzazione, che avviene con un set di offerte tendenzialmente standardizzato, e per tutte le esigenze di post-vendita.

Per i clienti **business e industrial** la contrattazione avviene in modalità *one to one*, in cui il cliente può beneficiare del supporto di un account dedicato per l'individuazione della formula più adatta al proprio profilo energetico. Acea Energia si rende inoltre disponibile ad andare incontro alle esigenze di rispetto e salvaguardia dell'ambiente, fornendo **energia certificata CO-FER**, ovvero proveniente da impianti alimentati a fonti rinnovabili.

<sup>60</sup> Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito AEEG: [http://www.autorita.energia.it/it/bonus\\_sociale.htm](http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm).

Acea Energia ha rinnovato nell'anno l'accordo stipulato con la **Confcommercio di Roma**, per offrire **a tutte le imprese associate** a tale organizzazione **l'accesso a servizi agevolati** di fornitura di elettricità e gas, attivando un rapporto privilegiato con le aziende clienti che prevede la proposta di bloccare il prezzo dell'energia sul mercato libero per 12 mesi, mettendolo al riparo dalle oscillazioni del mercato.

Tra gli aspetti sottesi a tale accordo con Confcommercio vi è quello di contribuire alla **tutela della sicurezza** in città: il costo vantaggioso dell'energia ha infatti l'obiettivo di incoraggiare le attività commerciali a lasciare accese le insegne dei negozi anche negli orari notturni consentiti, allo scopo di garantire maggiore illuminazione delle strade e quindi più sicurezza.

### La tariffa per il servizio idrico

Dopo il passaggio formale in capo **all'AEEG delle funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale**, avvenuto lo scorso anno<sup>61</sup>, nell'ottobre 2012, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sono stati definiti in modo puntuale i relativi poteri e compiti dell'Autorità.

**L'AEEG è stata incaricata di compiere gli atti necessari a perseguire un sistema tariffario equo, certo, trasparente e non discriminatorio**, adeguato a garantire la gestione del servizio idrico in condizione di efficienza e di equilibrio economico-finanziario, alla luce del principio comunitario del *full cost recovery* (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e del principio "chi inquina paga".

Quali primi riflessi l'AEEG, dopo le consultazioni pubbliche avviate a fini conoscitivi e di coinvolgimento degli stakeholder interessati, ha emanato due delibere che riguardano la **tariffa** e la **bolletta**<sup>62</sup>.

Con la prima è stato approvato il **metodo transitorio** per la determinazione, da parte delle relative autorità regionali preposte, delle tariffe a valere **sugli anni 2012-2013**. Tale metodo<sup>63</sup>, che si caratterizza per la spinta verso l'uniformazione dell'intero sistema idrico, introduce, recependo anche le conseguenze del referendum abrogativo del 2011, alcune significative novità a vantaggio degli utenti. Tra queste vi è: la **soppressione della remunerazione del capitale investito**, tra le voci che compongono la tariffa, con il riconoscimento del costo della risorsa finanziaria sostenuto dal gestore; l'identificazione del momento di pagamento per i costi d'investimento **dalla effettiva realizzazione ed entrata in esercizio delle opere**. L'Autorità ha inoltre previsto, per il biennio in questione, un limite di variazione della tariffa che verrà fissata con il nuovo metodo.

La seconda delibera riguarda i contenuti minimi delle informazioni presenti nei documenti di fatturazione, la loro trasparenza e accessibilità, al fine di rendere semplici e comprensibili le **bollette idriche**, favorendo così una più ampia conoscenza del servizio e un miglior esercizio del proprio ruolo da parte del consumatore. Con tale provvedimento è stato posto in capo ai gestori, in base a precise scadenze temporali, anche l'obbligo di rafforzare l'interazione telematica con i clienti (telefono e web), ad esempio pubblicando sui rispettivi siti internet: la Carta dei Servizi, le informazioni sulla qualità del servizio e della risorsa fornita, le condizioni contrattuali, le procedure di reclamo e un glossario sui principali termini in uso nel servizio.

Le **tariffe reali medie applicate nel 2012 dalle principali società idriche** del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 42.

61 D.L. 201/11, cosiddetto 'Salva-Italia', convertito poi con L. 214/11.

62 Rispettivamente Delibera 585/2012/R/IDR e Delibera 586/2012/R/IDR.

63 Adottato in tutte le gestioni idriche ad esclusione di quelle che si avvalgono del metodo CIPE e delle gestioni nelle province di Trento, Bolzano e nella Regione Valle d'Aosta.

**TABELLA N. 42 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA (2012)**

<b>SOCIETÀ</b>	<b>/MC</b>
<b>Lazio/Campania</b>	
Acea Ato 2 SpA – Lazio centrale	1,18
Acea Ato 5 SpA – Lazio meridionale	1,36
Gori SpA – Sarnese Vesuviano	1,25
<b>Toscana/Umbria</b>	
Acque SpA – Basso Valdarno	2,18
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	2,17
Acquedotto del Fiora SpA - Ombrone	2,10
Umbra Acque SpA – Umbria	1,88

### IL CONTENZIOSO IN MATERIA TARIFFARIA

Relativamente al contenzioso in essere tra **Acea Ato 5** e l’Autorità d’Ambito locale (ATO 5 - Lazio Meridionale-Frosinone), il Commissario *ad acta*, nominato dal TAR a fronte della perdurante inerzia dell’ATO a provvedere, nell’anno in esame ha determinato la tariffa reale media (TRM) valida per il 2012. Contro tale decisione, l’Autorità d’Ambito ha presentato ricorso sia al TAR sia al Consiglio di Stato, ma in tutti e due i casi i ricorsi sono stati respinti. Il Commissario inoltre, prima del suo avvicendamento con il Presidente dell’AEEG avvenuto nel mese di giugno, ha prodotto un’approfondita relazione di analisi, con la quale ha verificato i criteri di scelta della TRM e i relativi atti di pianificazione messi in campo dell’ente d’ambito, oltre alla gestione degli anni dal 2006 al 2011. Anche avverso tale relazione l’ATO ha presentato ricorso attualmente pendente.

Nel 2012 si sono registrati sviluppi in merito ad alcuni ricorsi, presentati da **Comitati e movimenti locali per l’acqua pubblica insieme ad alcune Associazioni di consumatori**, che interessano due società idriche partecipate da Acea: **Gori**, operativa nell’Ambito campano ATO 3 - Sarnese-Vesuviano, e **Acque**, che gestisce il servizio nell’ATO 2 - Basso Valdarno in Toscana.

Per quanto attiene Gori, il TAR ha accolto la domanda dei proponenti che chiedeva di annullare l’aumento delle tariffe per il 2011 disposto con la delibera emessa nello stesso anno dall’Autorità d’Ambito competente. Sia la società Acea che l’Ente hanno presentato ricorso innanzi al Consiglio di Stato, chiedendo, e vedendo accolta, la sospensione degli effetti della sentenza del TAR fino alla decisione di merito, attualmente in attesa di sentenza. In tale modo si è ripristinata l’attività di fatturazione in base alla delibera censurata, potendo così permettere la garanzia dell’operatività da parte di GORI.

Per quanto riguarda Acque, nell’anno sono stati depositati al TAR due ricorsi contro la delibera emanata dall’Ente d’Ambito nel dicembre 2011. Gli aspetti contestati hanno riguardato il prolungamento di 5 anni della durata dell’affidamento del servizio alla società, rispetto alla scadenza prevista per il 2021, e la mancata soppressione dalla tariffa revisionata, come sarebbe invece conseguente agli esiti referendari, della componente della remunerazione del capitale investito. Il giudizio al 31.12.2012 è in corso di svolgimento.

## Customer care

### La politica di customer care

La “cura del cliente” - customer care - è affidata alla diretta responsabilità delle società operative che gestiscono ogni aspetto della relazione con la propria clientela; inoltre, è operativa nella holding la Funzione di Customer Care dedicata al monitoraggio delle performance<sup>64</sup> che forniscono una visione integrata delle attività.

Il monitoraggio prevede la costruzione, l’analisi e la rendicontazione di **indicatori quantitativi e qualitativi**

**atti a misurare la qualità del servizio erogato** attraverso i principali canali a disposizione del pubblico. In particolare, gli indicatori qualitativi derivano dalle **indagini realizzate con la tecnica del mystery calling**, cioè tramite la simulazione di telefonate di clienti ai call center Acea. I risultati delle indagini sono utilizzati anche ai fini della valorizzazione economica (premio di risultato) degli obiettivi raggiunti dagli operatori di Acea8cento,

<sup>64</sup> L’attività di monitoraggio delle performance di gestione dei canali di contatto, svolta dall’Unità Customer Care, include quasi tutte le società del Gruppo. Tuttavia, per uniformità con il perimetro di rendicontazione del capitolo, in questa sede si presentano, per l’area idrica, solo le performance di Acea Ato 2, operativa nell’ATO 2 – Lazio centrale.

la società del Gruppo che cura il contact center. Anche nel 2012 è proseguita, a livello centralizzato, l'attività del **gruppo di lavoro** coordinato da Customer Care, **dedicato a mappare le situazioni che possono generare reclamo** e a supportare le società operative nell'individuazione delle opportune azioni correttive con l'obiettivo di **rispondere più efficacemente alle attese del cliente**.

È stato avviato nell'anno il progetto per l'introduzione, a livello di Gruppo, del **nuovo sistema di Customer Relationship Management (CRM Enterprise)** al fine di agevolare la strategia aziendale volta ad ottimizzare la relazione con il cliente. Il progetto, che si estende lungo un arco temporale biennale e abbraccia le diverse aree industriali, avrà una prima applicazione in Acea Energia, la società preposta alla vendita dell'energia elettrica e del gas, con particolare riferimento al settore gas e all'offerta dual fuel (luce e gas) del mercato libero. Il programma prevede, oltre all'introduzione di **un'unica tecnologia per il CRM**, anche la dotazione, a livello di Gruppo, di un **Document Management System (DMS Enterprise)** per la gestione informatizzata di tutta la documentazione che transita in azienda attraverso i vari canali (posta, fax, mail, telefono, sportello, portali web) e di una **nuova Piattaforma Telefonica**.

In Acea Energia, è stato realizzato nel 2012 un progetto, denominato **"Clienti Acea Energia"**, volto ad **aumentare la soddisfazione della clientela**: tre *team*, formati da dipendenti di Acea Energia e coordinati da strutture della Capogruppo (in particolare l'Unità Organizzazione della Funzione Personale, supportata da Customer Care) hanno messo in campo azioni volte a: **semplificare i processi** attivati a seguito delle richieste dei clienti, conferendo maggiore autonomia ai canali a distanza; **ridurre l'afflusso agli sportelli**, partendo dall'analisi delle principali motivazioni di accesso; **adeguare maggiormente la disponibilità del servizio sportello** alle modalità di afflusso dei clienti.

Sempre presso la società che gestisce la vendita dell'energia elettrica e del gas, nel 2012 è stato avviato un **programma di miglioramento delle performance** denominato **MICO** (miglioramento continuo), con l'obiettivo di individuare e implementare un primo gruppo di aree di miglioramento ("cantieri pilota") e diffondere in azienda la cultura del miglioramento continuo, della performance eccellente e delle tecniche di massimizzazione del valore per il cliente (lean management). Le prime fasi del programma hanno portato alla formazione di circa 40 persone di Acea Energia e all'individuazione di alcuni "cantieri"; due tra questi hanno riguardato la **qualità del servizio offerto al cliente** e più precisamente la riduzione del numero di contatti per problematiche concernenti la misura e la fatturazione e l'aumento della qualità del servizio per i clienti del mercato di maggior tutela. Per tutti e due i "cantieri" è stato completato un processo di analisi dei problemi, di definizione di una metrica di misurazione del problema e di un target da raggiungere e l'individuazione di alcune soluzioni; nel corso del 2013 tali soluzioni verranno implementate e si procederà alla misurazione dei risultati.

Acea Ato 2 e le altre **società di area idrica** si sono preparate ad **affrontare efficacemente la regolazione di settore**, affidata nel 2012 all'Autorità già attiva nel settore energia (AEEG). La capogruppo, in particolare con l'impegno di Customer Care e Regulatory, ha organizzato seminari informativi rivolti alle società idriche per illustrare l'esperienza già vissuta dalle società operative nel settore energia (distribuzione e vendita di energia elettrica e gas).

Acea ha inoltre sostenuto, insieme con le principali Associazioni dei Consumatori, un progetto finalizzato a rilevare, su territorio nazionale, **il punto di vista del consumatore sulle più attuali tematiche connesse ai servizi idrico ed elettrico** (vedi box dedicato).

## ACEA CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: ACQUA ED ENERGIA, QUALE FUTURO

Nel corso del 2012 **Acea ha sostenuto e promosso il progetto "Acqua ed Energia, quale futuro"**, realizzato in collaborazione con un istituto specializzato in indagini demoscopiche e alcune Associazioni di tutela dei consumatori - Adoc, Adiconsum, Federconsumatori, Lega Consumatori -, **con l'obiettivo di rilevare, ad un anno dal referendum, il punto di vista del consumatore sulle più attuali tematiche connesse ai servizi idrico ed elettrico**. Le indagini, svolte su territorio nazionale, hanno coinvolto un campione complessivo di 4.800 cittadini (2.400 per ciascun servizio indagato).

Con riferimento al **servizio idrico**, gli intervistati hanno espresso il loro giudizio sulla sua qualità, indicato le loro abitudini di consumo e illustrato i motivi alla base delle aspettative maturate, anche alla luce degli esiti referendari, mentre l'indagine relativa al **servizio elettrico** ha inteso rilevare la sensibilità dei cittadini in materia di tutela ambientale, l'impegno dei consumatori nell'adozione di abitudini di consumo ecosostenibili e la loro conoscenza circa le soluzioni di risparmio energetico, le fonti di energia rinnovabili e la green economy. Tra i dati emersi risulta una notevole apertura del cittadino alle tematiche ambientali: il **95%** dichiara di essere **disposto a impegnarsi abbastanza o molto nell'adozione di uno stile di vita più sostenibile**.

Il progetto ha previsto anche l'organizzazione di **due tavole rotonde**, a Roma: *Acqua in scena - i consumatori vogliono sapere e contare*, tenutasi in giugno a Palazzo Rospigliosi, e *L'energia di domani - i quesiti dei consumatori*, in ottobre alla Camera di Commercio, durante le quali sono stati presentati gli esiti delle indagini e si sono confrontati i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, del mondo delle imprese e delle autorità competenti in materia di servizi idrico ed elettrico, riflettendo sui possibili scenari futuri dei due settori.

**Acea Energia** ha messo in atto, anche al di là degli adempimenti previsti dalla regolazione dell'Autorità di settore, una serie di progetti con l'obiettivo di **prevenire il fenomeno dei contratti non richiesti**, implementando puntuali **procedure volte a garantire la massima tutela dei clienti del mercato libero** (vedi box di approfondimento dedicato).

La società preposta alla vendita di energia elettrica e gas ha anche istituito un **processo di verifica interna**

dei casi di eventuali pratiche commerciali scorrette **che prevede l'applicazione di sanzioni pecuniarie e disciplinari nei confronti della rete di vendita**. Per prevenire tali comportamenti è stata rafforzata l'attività di **formazione degli incaricati** di vendita, con l'obiettivo di trasmettere in modo chiaro ed accurato le principali nozioni relative alle dinamiche del mercato libero e alle offerte commerciali di Acea Energia (vedi anche paragrafo *Le tariffe* e capitolo *Fornitori*).

## ACEA ENERGIA: LE PROCEDURE INTERNE A TUTELA DEI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO

Acea Energia, in conformità con la delibera dell'AEEG n. 153/12, **invia a tutti i clienti che hanno aderito ad una offerta commerciale sul mercato libero una lettera di conferma**. La lettera informa il cliente circa i dettagli dell'offerta a cui ha aderito al fine di garantire la completa consapevolezza della scelta effettuata. Dopo l'invio della lettera, in via cautelativa, il **processo di attivazione dell'offerta commerciale viene sospeso per 45 giorni**, per consentire la migliore gestione di un eventuale reclamo per contratto non richiesto. Trascorso tale periodo senza aver ricevuto segnalazione dal cliente oggetto della proposta, quest'ultima viene avviata all'attivazione.

La società **ha inoltre voluto implementare ulteriori procedure** rispetto agli adempimenti previsti dalla regolazione dell'Autorità **tese a prevenire il fenomeno dei contratti non richiesti**, stabilendo che:

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita porta a porta siano anche contattati telefonicamente, al fine di **verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato sia stato corretto**; in caso di risposta negativa da parte del cliente viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta;
- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling) siano ulteriormente tutelati grazie al **riascolto di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita** che viene eseguito da Acea Energia; in caso di esito negativo del riascolto viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta.

Al termine di un periodo di prova avviato ad agosto 2012, Acea Energia intende far confluire tali ulteriori azioni, nel corso del 2013, in un **Protocollo di autoregolazione volontaria** per contrastare il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti di forniture di energia elettrica e di gas naturale.



In caso di **controversie di natura commerciale** con l'azienda, il cliente ha la **possibilità di ricorrere alla procedura di conciliazione paritetica**, uno strumento di risoluzione stragiudiziarie delle controversie. La conciliazione paritetica è attiva in Acea sia **per il servizio idrico** - presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 - sia per il **servizio elettrico** - Acea Energia. Nel 2012,

inoltre, **la conciliazione paritetica è stata introdotta anche per il servizio di distribuzione** dell'energia elettrica e **Acea Distribuzione** è stata la **prima azienda italiana del settore** ad offrire ai clienti questa opportunità (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*). Il contenzioso giudiziale intercorso nell'anno tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

## IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

I **contenziosi giudiziari** che i clienti promuovono verso le società del Gruppo Acea riguardano, per la maggior parte: contestazioni relative a problemi di tariffa, rimborsi e ritardi nell'attivazione delle forniture. È da evidenziare che nel 2012 è stato particolarmente critico il problema della **fatturazione stimata** dei consumi di energia elettrica, non corrispondente all'effettivo consumo registrato dai contatori (vedi anche il Box dedicato agli interventi delle Autorità di settore, in *Identità aziendale*).

La consistenza complessiva delle controversie tra l'azienda e i clienti non ha subito un significativo incremento rispetto all'anno precedente: il dato globale al 31.12.12 si attesta intorno alle **330** cause (300 nel 2011). Nell'anno sono stati definiti **94** contenziosi prevalentemente con transazione, **44** dei quali aperti e chiusi nello stesso 2012.

Rispetto ai contenziosi con altri stakeholder (dipendenti, fornitori), quello con il cliente è numericamente il più consistente ma anche di minor durata e dal valore economico unitario più esiguo, con un valore medio pari a 2.650 euro.

## Canali di contatto e performance

I clienti possono contattare Acea e le altre società del Gruppo attraverso il **centralino**, che mette in collegamento con gli uffici e i siti aziendali, i **numeri verdi commerciali**, i **numeri verdi** per la **segnala-**

**zione guasti**, gli **sportelli** (fisici e online), o ancora tramite **lettera, fax e siti internet** ([www.acea.it](http://www.acea.it), [www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it) e [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it)). I "grandi clienti", come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate.

## I CANALI DI CONTATTO TELEFONICI

- **Centralino Acea: 06/57991**
- Numero verde **commerciale elettrico** per il servizio di **maggior tutela: 800.199.900**
- Numero verde **commerciale elettrico** clienti **mercato libero: 800.130.334**
- Numero verde **commerciale gas** clienti **mercato libero: 800.130.338**
- Numero verde **offerte mercato libero: 800.130.333**
- Numero verde **commerciale idrico 800.130.331**
- Numero verde per **reclami/guasti idrici: 800.130.335**
- Numero verde per **reclami/guasti elettrici e di illuminazione pubblica Roma: 800.130.336**
- Numero verde per il servizio **illuminazione cimiteriale 800.130.330**
- Numero verde per il **teleriscaldamento: 800.130.337**

NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.).

Le principali società operative si avvalgono di **Acea8cento SpA** per la gestione di uno o più **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta - ad uso prevalentemente commerciale<sup>65</sup>. Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, garantendo, per quanto possibile, qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente

Acea8cento, inoltre, **individua possibili aree di miglioramento** nella gestione "a distanza" del clienti ed attua **specifici progetti**: nel 2012, in particolare, è stata progettata ed implementata sulla piattaforma telefonica, **l'estensione, per le 24 ore, del servizio dei numeri verdi commerciali di Acea Energia** (per i clienti del mercato di maggior tutela, del mercato libero e del settore gas). Inoltre, nei mesi di novembre e dicembre 2012 è stata progettata e pianificata, con Acea Energia, l'implementazione sull'albero fonico del **servizio di acquisizione delle autoletture delle utenze elettriche** sulle diverse fasce orarie, che è stata posta **in esercizio nel gennaio 2013**.

Acea Energia, pertanto, ha potuto potenziare **i propri numeri verdi dedicati alla vendita di energia elettrica**, garantendo la copertura del **servizio lungo le 24 ore**.

Inoltre, a seguito delle analisi condotte dai *team* del progetto 'Clienti Acea Energia', **anche lo sportello** è stato progressivamente **potenziato con nuovi operatori**, con particolare riferimento al servizio per il mercato libero, ed è stato riorganizzato in termini di polivalenza tra attività di front end e di back office, rendendo ogni operatore in grado sia di servire il cliente allo sportello sia di gestire le pratiche. Nel **salone del pubblico** presso la sede centrale, l'area messa a disposizione del cliente per risolvere via call center i problemi più semplici è stata dotata nell'anno di un maggior numero di apparecchi telefonici e di una stampante attivata a distanza dagli operatori del call center.

Acea Ato 2, infine, nel corso del 2012 ha avviato un **progetto di installazione di 2 "virtual teller"**, gli sportelli "virtuali" consentiranno ai clienti del servizio idrico di interagire ottenendo la gestione semplice e rapida delle richieste commerciali. L'attività è ancora in fase di collaudo e nel corso del 2013 i due apparecchi saranno

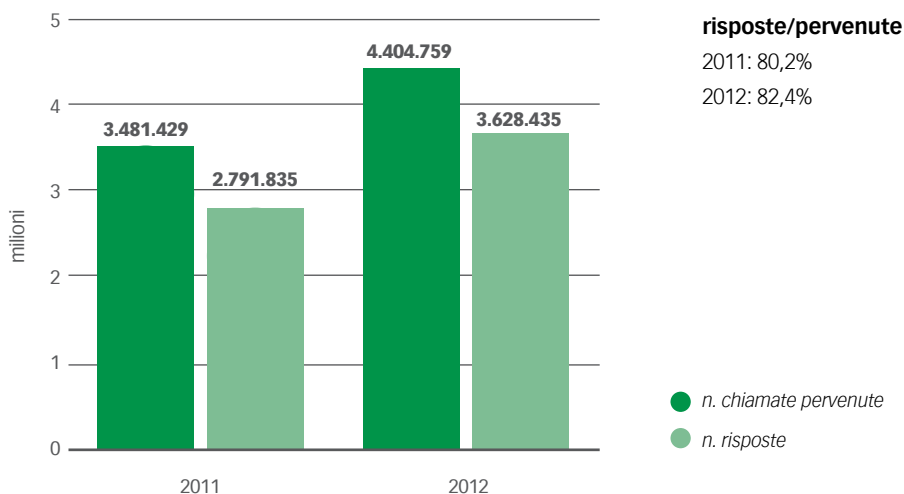
installati nel salone del pubblico per l'avvio di una prima fase pilota; il progetto prevede, a seguito della valutazione dei risultati raggiunti, di estendere l'utilizzo dei virtuali anche nelle sedi periferiche e presso le amministrazioni comunali attualmente prive di sportelli aperti al pubblico.

I **processi di fatturazione** hanno ancora risentito nell'anno in esame del cambiamento del sistema informativo, avvenuto nel secondo semestre 2011, per la gestione dell'attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato di maggior tutela. **Per ovviare ai problemi di dialogo tra sistemi informativi**, che limitavano la possibilità di utilizzare letture effettive per la fatturazione dei consumi, Acea Energia ha provveduto, tramite Acea8cento, ad implementare il **servizio di acquisizione delle autoletture** (attivato dal gennaio 2013), **anche per le utenze dotate di contatore elettronico**, sia per i clienti in maggior tutela che nel mercato libero. In questo modo sarà possibile allineare maggiormente i consumi fatturati a quelli effettivi anche in caso di mancata trasmissione dati dal contatore elettronico al sistema di fatturazione.

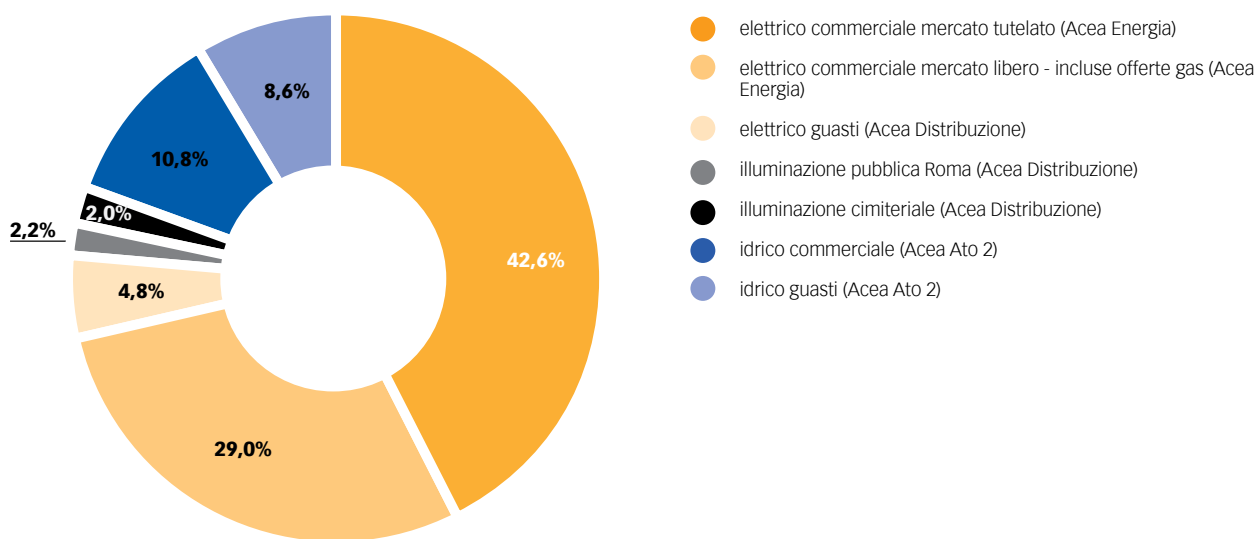
Nel corso del 2012 i **numeri verdi Acea** hanno ricevuto complessivamente **4,4 milioni di chiamate, in crescita del 27%** rispetto ai circa 3,5 milioni di chiamate ricevute nel 2011, tale variazione dipende in buona parte dall'aumento delle chiamate indirizzate al numero verde commerciale dedicato al mercato libero ma anche dall'incremento delle chiamate al servizio elettrico per i clienti del mercato di maggior tutela. In quest'ultimo segmento, l'accresciuta esigenza di contatto è dovuta al fatto che nel 2012 si sono gestite ancora situazioni conseguenti alle modifiche del sistema informativo introdotte lo scorso anno. La **distribuzione percentuale dei volumi di chiamate** ricevute conferma il maggior peso dei numeri verdi commerciali del servizio di vendita dell'energia elettrica, che assorbono cumulativamente circa il 72% del totale chiamate; si rileva inoltre una positiva riduzione del peso percentuale riconducibile al numero verde per la segnalazione dei guasti elettrici, dal 6,7% dello scorso anno al 4,8%, cui corrisponde una riduzione anche in valore assoluto (vedi grafici nn. 20 e 21 e tabella n. 43).

<sup>65</sup> Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce anche i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e per l'illuminazione cimiteriale curata da Acea Distribuzione.

**GRAFICO N. 20 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2011-2012)**



**GRAFICO N. 21 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2012)**



L'Autorità per l'energia elettrica e il gas valuta i call center dei venditori di energia elettrica e gas e, sulla base dei punteggi globali<sup>66</sup> (IQT) assegnati con rilevazioni semestrali a ciascun operatore, predisponde una graduatoria rendendola pubblica<sup>67</sup>. Le graduatorie stilate dall'Autorità, attualmente disponibili, evidenziano, tra il primo semestre del 2011 e il primo semestre 2012,

la perdita di 5 posizioni (dalla 20<sup>a</sup> alla 25<sup>a</sup>) per il servizio di call center di Acea Energia: c'è da registrare comunque un incremento del posizionamento in graduatoria rispetto a quello del secondo semestre 2011, ove la società, a causa della perdita di tre mesi di servizi dispositivi automatici a seguito della separazione dei sistemi informativi, non aveva potuto dichiarare

<sup>66</sup> Il punteggio globale è composto da tre punteggi parziali: due riferiti a dati di qualità erogata – accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ) – e un terzo legato ai risultati delle indagini di qualità percepita dai clienti – grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al call center (PSC) - svolte dall'Autorità stessa.

<sup>67</sup> La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del primo semestre 2012, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

il punteggio relativo alla dispositività, scendendo al 28° posto. Recuperata tale funzionalità nel primo semestre 2012, tale beneficio è stato in parte mitigato dai chiarimenti forniti dall'AEEG circa i punteggi ulteriori sull'area Accesso al Servizio (PA) e Qualità del Servizio (PQ), che vanno dichiarati solo se le caratteristiche appartengono a tutti i numeri dei call center utilizzati dall'operatore, con una rivisitazione dei criteri di inclusione di alcuni punteggi. Acea Energia ha subito intrapreso alcune iniziative volte al miglioramento del servizio, provvedendo, in particolare, all'apertura 24 ore su 24, e 7 giorni su 7, dei call center, che inciderà positivamente sul punteggio dell'area Accesso al servizio e, quindi, sul posizionamento in graduatoria.

Per gli **altri numeri verdi Acea** – commerciale idrico, segnalazione guasti per i servizi elettrico, idrico, di illuminazione pubblica e di illuminazione cimiteriale – i prin-

cipali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 43.

Si evidenzia **per i servizi elettrici un ulteriore significativo miglioramento dei livelli di servizio** (% di risposte sulle chiamate pervenute), rispetto alle performance dello scorso anno; un recupero del servizio guasti idrici e un lieve peggioramento per l'idrico commerciale. I **tempi medi di attesa** registrano un miglioramento, con la sola eccezione del numero verde commerciale di Acea Ato 2, che resta sostanzialmente stabile. Quest'ultimo servizio (idrico commerciale) registra, anche nel 2012, un **incremento del numero di chiamate** indotto sia dalle novità tariffarie introdotte l'anno precedente (applicazione della tariffa unica, avvio della tariffa agevolata per clienti in determinate condizioni di disagio economico, modifica del piano di fatturazione da semestrale a trimestrale) sia dalle attività di recupero crediti.

**TABELLA N. 43 - I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA (2011-2012)**

indicatori di performance	elettrico guasti (Acea Distribuzione) (*)		illuminazione pubblica (Acea Distribuzione) (*)		illuminazione cimiteriale (Acea Distribuzione)		idrico commerciale (Acea Ato2)		idrico guasti (Acea Ato2) (*)	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
totale chiamate pervenute (n.)	233.859	211.440	90.580	95.547	69.891	89.436	392.601	476.290	370.632	380.092
totale risposte (n.)	213.961	203.496	84.714	92.678	59.149	82.131	271.215	314.047	285.274	305.798
% risposte su pervenute	92%	96%	94%	97%	85%	92%	69%	66%	77%	81%
tempi medi di attesa prima della risposta (min. sec.)	1'31"	39"	1'10"	35"	1'35"	1'08"	2'10"	2'28"	4'06"	3'38"
tempi medi di conversazione (min. sec.)	1'39"	1'46"	1'25"	1'34"	3'14"	3'57"	3'45"	3'47"	2'30"	2'47"

NB: in tabella non sono riportate le performance dei numeri verdi commerciali del servizio elettrico sottoposte a regolamentazione dall'AEEG e commentate nel testo.

(\*) sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

I clienti hanno a disposizione anche i **siti web delle diverse società di servizio** ([www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it) ha registrato 1.223.595 visite nel 2012 e [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it) 435.949 visite), direttamente o transitando dal sito web della holding ([www.acea.it](http://www.acea.it)), che sono **dotati di sportelli online**. Questi consentono al cliente, da remoto, di effettuare operazioni contrattuali e commerciali, richiedere informazioni e controllare la situazione di bollette

e pagamenti.

In particolare, nel **sito di Acea Energia**, ristrutturato nel corso dell'ultimo trimestre 2011, lo **sportello online** - che al 31.12.2012 conta **circa 30.000 clienti** registrati - ha **ampliato la gamma dei servizi disponibili**, con l'obiettivo di fornire ai clienti un supporto utile alla gestione della propria fornitura di energia elettrica e gas in termini di fruibilità e di chiarezza informativa. Oltre alla

possibilità di visualizzare l'andamento dei consumi e le bollette, nel corso del 2012, sono stati attivati i servizi di:

- **pagamento online** (consente il pagamento delle bollette per tutte le forniture);
- **bolletta web** (per i clienti del mercato libero – consente di ricevere la bolletta via e-mail eliminando i tempi di spedizione senza sostenere alcun costo e rispettando l'ambiente);
- **servizi di notifica sms ed e-mail** (per i clienti del mercato libero – il cliente viene informato in tempo reale dell'emissione delle bollette e della relativa scadenza di pagamento);
- **operazioni di disdetta contratto, voltura e subentro;**

- **autolettura luce e gas** (anche per i clienti dotati di contatore elettronico - attivato in gennaio 2013).

Sono stati sviluppati, inoltre, aggiornamenti tesi a migliorare la navigazione e il reperimento di informazioni, sia quelle più utili ai clienti già in essere sia indirizzate ai clienti potenziali (servizi, prodotti e nuove promozioni commerciali). È stata scelta una forma di comunicazione diretta e di forte impatto per presentare i nuovi pacchetti di offerte commerciali al fine di rendere chiare all'utente le caratteristiche dei prodotti in relazione alle diverse esigenze e abitudini di consumo (vedi paragrafo *Le tariffe*) ed è stato implementato un nuovo form che permette di aderire all'offerta in modo semplice e veloce, riducendo il tempo di registrazione e di compilazione dati.

#### ACEA ENERGIA SI APRE AI SOCIAL NETWORK

Lanciata a marzo 2012 in occasione della Maratona di Roma per la promozione del concorso "Vivi l'energia a modo tuo", la **fanpage di Acea Energia su Facebook** è diventata progressivamente un canale di:

- comunicazione di eventi, appuntamenti e occasioni di visibilità del marchio e presenza dell'azienda;
- promozione dei nuovi prodotti e servizi tramite attività di post e viralità;
- formazione e informazione sulle tematiche relative al mondo dell'energia (domotica, certificazione e risparmio energetico);
- monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti e valorizzazione delle percezioni positive;
- gestione delle richieste di intervento o informazione da parte dei clienti, con contestuale "educazione" all'utilizzo dei corretti canali di evasione delle pratiche.



Nel 2012 lo **sportello online di Acea Ato 2** ha avuto **16.137 nuove registrazioni**, per un totale generale di 42.894 clienti registrati, confermando la tendenza in crescita degli ultimi anni; nel corso dell'anno è stato inoltre svolto un lavoro di razionalizzazione degli iscritti online, eliminando le registrazioni parziali o incomplete stratificate negli ultimi anni. Nello sportello online è attivo un **assistente virtuale** che guida il cliente all'utilizzo delle

diverse funzionalità disponibili, che a fine 2012 sono state implementate: oggi il cliente del servizio idrico può effettuare direttamente dal portale le operazioni di voltura, subentro, disdetta e modifica dati anagrafici. Per diffondere tra i clienti la conoscenza delle nuove funzionalità dello sportello online, Acea Ato 2 invierà un volantino informativo nel primo ciclo di fatturazione 2013.

**Gli sportelli "fisici"** per i clienti dei **servizi elettrico, gas e idrico** sono situati presso il **salone del pubblico** della **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense; altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e la società Acea Ato 2 gestisce ulteriori **11 sportelli** dedicati al servizio idrico **nel territorio della provincia di Roma** e un ufficio mobile, operativo durante tutti i giorni lavorativi. Acea Energia ha inoltre aperto nel 2012, in via sperimentale, uno sportello per il servizio elettrico **presso la sede del Municipio IV** di Roma; tale sede è stata scelta in ragione della sua ubicazione logistica, all'estremo opposto della sede di Piazzale Ostiense, e adatta pertanto ad erogare il servizio verso i clienti del settore nord-est della città.

Nel corso del 2012 **il salone del pubblico della sede centrale ha accolto un totale di 280.987 clienti**, un numero in **crescita del 41%** rispetto ai 198.983 clienti rilevati nel 2011. **I dati di affluenza presso i diversi sportelli** mostrano **un generale trend in aumento** nell'ultimo triennio (vedi tabella n. 44): la maggior parte dei visitatori ha usufruito dei servizi offerti presso lo

sportello dedicato ai clienti del mercato di maggior tutela, della società di vendita dell'energia elettrica, ma si evidenzia anche l'incremento delle visite allo sportello dedicato ai clienti del mercato libero, in parte derivante dal consolidamento della gestione clienti nel settore del gas, e allo sportello dedicato al servizio idrico; **in controtendenza**, invece, il dato di affluenza presso gli **sportelli del servizio idrico** nel territorio della **provincia di Roma**, dove le visite sono scese dalle circa 160.000 del 2011 alle circa 134.000 del 2012.

**I livelli di servizio** (espressi dal rapporto tra clienti serviti e biglietti emessi) per gli sportelli della sede centrale **si sono confermati anche nel 2012 molto elevati**. Gli **sportelli del settore energia** sono stati gestiti in modo da **equilibrare** il più possibile **i tempi di attesa per le due tipologie di utenza**: i clienti del mercato di maggior tutela e del mercato libero hanno atteso mediamente 44 - 45 minuti; gli **sportelli idrici**, nonostante l'aumento delle visite, hanno servito i clienti in un tempo inferiore rispetto al 2011, con un **netto miglioramento** negli ultimi mesi dell'anno.

**TABELLA N. 44 - PERFORMANCE SPORTELLI SEDE CENTRALE (2010-2012)**

	servizio elettrico Acea Energia (mercato di maggior tutela)			servizio elettrico Acea Energia (mercato libero)			servizio idrico Acea Ato 2		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
biglietti emessi (n.)	128.180	129.592	175.505	10.824	37.994	66.906	24.960	31.397	38.576
clienti serviti (n.)	125.740	125.672	174.315	10.419	36.732	66.612	24.414	30.734	37.475
livello di servizio (clienti serviti/biglietti emessi)	98%	97%	99%	96%	97%	100%	98%	98%	97%
tempo medio di attesa (minuti)	21	34	44	38	58	45	26	35	31
tempo medio di servizio (minuti)	9	10	10	13	10	10	14	14	12

NB: lo sportello per il mercato libero è stato aperto nel luglio 2010

I **reclami scritti**, vengono gestiti dalle società operative sulla base di **procedure interne** che consentono di seguire, in modo **informatizzato**, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.

Per il **servizio elettrico**, i tempi e le percentuali di **risposta ai reclami/ricieste di informazioni scritte** rappresentano **livelli specifici e generali di qualità commerciale** per la società di vendita, **imposti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas**. Nei casi in cui il venditore, per rispondere al cliente, ha necessità di otte-

nere **dati tecnici** da parte del distributore, quest'ultimo - come da livello specifico - deve metterli a disposizione entro 10 o 15 giorni lavorativi, a seconda della tipologia di dati richiesti. La risposta ai reclami scritti è inoltre inclusa tra i **livelli generali di qualità** che fanno capo al **distributore (si rinvia al paragrafo La qualità erogata**, tabelle nn. 27-31).

Le risposte ai **reclami/ricieste scritti** in merito al **servizio di illuminazione pubblica** (segnalazione guasti, richiesta di nuovi impianti ecc.) sono curate diret-

tamente da **Acea Distribuzione**, che dà ad essi riscontro puntuale. Nel 2012 **sono pervenuti 1.171 reclami**, un dato **in diminuzione di circa il 7%** rispetto ai 1.264 reclami del 2011. L'azienda **ha risposto a 1.131 reclami** pervenuti entro il 31 dicembre, pari a circa il **97% del totale**, e circa il 93% delle risposte sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2013.

**Per il servizio idrico** sono pervenuti ad Acea Ato 2 dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) **complessivamente 12.700 reclami/ricieste, il 92% sono stati evasi**. L'incremento del dato rispetto all'anno precedente è dovuto sostanzialmente a 3 fenomeni: un ulteriore conguaglio tariffario approvato dalla Conferenza dei sindaci e applicato ai clienti nel corso del 2012, l'emergenza idrica con la relativa turnazione e l'emergenza "arsenico" che si è verificata in alcuni comuni in provincia di Roma (vedi anche *La qualità nell'area idrica*, nel paragrafo *La qualità erogata*).

La **bolletta di fatturazione**, inviata al cliente, oltre a riportare i costi dei consumi e del servizio e i termini di pagamento, contiene **altre informazioni**. In particolare, nella bolletta per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, uno spazio dedicato veicola specifiche comunicazioni al cliente, elenca le possibili modalità di pagamento e di eventuale rateizzazione, la gestione della lettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web, facilitazioni in caso di utilizzo di apparecchiature elettromedicali ecc. Nel 2012 è stato introdotto in bolletta un box di riepilogo dei consumi ed è stata prevista per il 2013 un'ulteriore **razionalizzazione dei dati esposti** in modo da facilitarne la lettura e la comprensione da parte del cliente.

## Comunicazione, eventi e solidarietà

### Comunicazione

**Relazioni Esterne e Comunicazione** è la Funzione della holding che ha l'incarico di presidiare le diverse forme di comunicazione utilizzate da Acea per interagire con gli stakeholder e con il contesto sociale in cui è inserita l'attività dell'impresa.

Acea, che vanta oltre un secolo di attività, ha una presenza consolidata e partecipa nel territorio: contribuisce alla **realizzazione di eventi** culturali, sportivi o di interesse ambientale, sostiene **iniziative solidali**, interviene

in occasione di manifestazioni e **convegni legati alle attività di core business**. L'azienda, inoltre, propone **campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza, **cura le relazioni con gli organi di stampa**, promuove la comunicazione esterna attraverso il **sito internet** aziendale.

Il **sito web di Acea** – [www.acea.it](http://www.acea.it) –, predisposto in versione italiana e inglese, **veicola la comunicazione istituzionale e finanziaria del Gruppo** e rende **disponibili e aggiornati i contenuti** tesi a soddisfare le esigenze informative delle parti interessate. Il sito è articolato in sezioni tematiche, ove è possibile reperire informazioni sulla **corporate governance** e i **codici valoriali**; sulla **sostenibilità**, su **qualità e sicurezza**, visionare i **documenti economico-finanziari**, l'andamento del titolo in Borsa, le presentazioni e le comunicazioni price sensitive, in linea con le raccomandazioni Consob sulle società quotate. In **home page** sono presenti spazi dedicati alle news - aggiornamenti quotidiani sulle attività dell'azienda e notizie di più ampio respiro su energia, acqua e ambiente - e agli eventi promossi dalle società del Gruppo. Particolare attenzione è rivolta agli **argomenti riconducibili al tema della sostenibilità**: per implementare i contenuti informativi e stimolare i visitatori alla riflessione, sono state inserite **nelle news** dell'ultimo trimestre 2012, **con cadenza settimanale**, notizie relative ad **eventi e pubblicazioni** su temi di rilievo come smart grid, città rinnovabili, sistema energetico, cambiamenti climatici, conservazione della natura, ecc.. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata **rinnovata e aggiornata la sezione del sito dedicata alla Sostenibilità** del Gruppo e, nella **sezione** dedicata a **Regole e Valori**, a seguito dell'adozione del **nuovo Codice Etico**, sono stati completamente aggiornati i contenuti. La parte del **sito web** dedicata alle attività di **comunicazione** presenta le principali iniziative in cui la società è coinvolta, la **rassegna stampa** quotidiana, l'archivio del magazine aziendale, le campagne pubblicitarie, un'area di "primo piano" e un'area **audio/video**. Sezioni specifiche, infine, sono predisposte per i **fornitori** e per chi è interessato a lavorare con l'azienda.

Dal sito istituzionale si può accedere alle due **macroaree energia ed acqua**, dove sono disponibili **informazioni sulle società operative** nei settori energetico ed idrico e i link ai siti web di alcune società del Gruppo. In particolare, **i siti web delle società che gestiscono i servizi** mettono a disposizione dei clienti le **informazioni** delle quali possono avere necessità e gli

“**sportelli online**” tramite i quali è possibile svolgere da remoto la maggior parte delle operazioni commerciali. In coerenza con una maggiore attenzione dedicata ai temi della sostenibilità, da marzo 2012 la società A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l’Ambiente), entro l’area energia, ha reso disponibili online **le emissioni, monitorate in tempo reale, dell’impianto di termovalorizzazione**, alimentato a CDR, **di San Vittore del Lazio**.

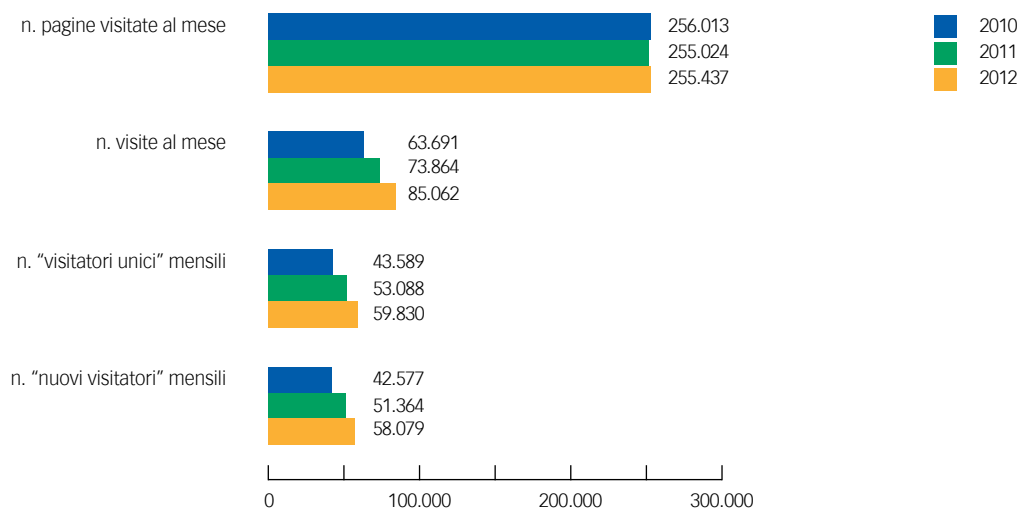
Infine, anche nel 2012 sono stati predisposti i siti che ospitano le **versioni navigabili** ed interattive del **Bilancio economico consolidato** e del **Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo (riferiti all’esercizio 2011), in italiano e in inglese.

Nel corso del 2012 il **sito web aziendale** ha ricevuto **1.020.749 visite complessive, in aumento del 15%** rispetto alle 886.375 visite rilevate nel 2011, con una **media mensile di circa 85.000 visite**, di cui circa il 70% rappresentato da “nuovi visitatori”.

Tutti gli indicatori di accesso, illustrati nel grafico n. 22, risultano in aumento tra il 2012 e l’anno precedente. Tra **le pagine più visitate**, oltre alla home page (24,60%), la sezione energia (6,62%), la pagina con i numeri verdi e gli orari degli sportelli nell’Area Clienti Acea Energia (5,03%), la sezione acqua (4,63%), la sezione Acea SpA (4,57%) e la comunicazione (3,63%).

Anche **i siti internet delle società che gestiscono i servizi** sono stati molto più visitati rispetto al 2011: il sito di **Acea Energia** - [www.aceaenergia.it](http://www.aceaenergia.it) - la società che gestisce la vendita di energia elettrica e gas, ha registrato **1.223.595 visite, + 60,6%** rispetto alle 762.000 del 2011, il sito di **Acea Ato 2** - [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it) - la società che eroga il servizio idrico integrato a Roma e negli altri comuni dell’ATO 2 – Lazio centrale, ha registrato **435.947 visite, + 25,6%** rispetto alle 347.060 del 2011, e il sito di **Acea Ato 5** - [www.aceaato5.it](http://www.aceaato5.it) - la società che eroga il servizio idrico integrato a Frosinone e negli altri comuni dell’ATO 5 - Lazio meridionale, con **136.308 visite, + 28%** rispetto alle 106.419 dello scorso anno.

**GRAFICO N. 22 – SITO INTERNET ACEA: I PRINCIPALI INDICATORI (medie mensili 2010-2012)**





L'Unità **Ufficio Stampa**, entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, presidia le relazioni con gli organi di stampa. Ogni giorno realizza **la rassegna stampa delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, mettendola a disposizione dei colleghi **nella intranet** aziendale. Anche **agli utenti esterni** viene offerta **un'informazione puntuale ed aggiornata**: nel sito internet di Acea, infatti, è presente un'area nella quale vengono diffuse una rassegna specifica sul settore idrico e una **selezione della rassegna stampa** principale; quando possibile, lo spazio web accoglie anche servizi televisivi e radiofonici sull'azienda.

**Le segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo, **veicolate dai quotidiani**, trovano puntuale **risposta da parte dell'Ufficio Stampa**. Tale attività viene svolta in stretta collaborazione con le società operative competenti e in interazione con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda. Altre segnalazioni pervengono tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro. In particolare, nel 2012, l'attenzione si è focalizzata sul servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas e, con il tramite dell'Ufficio Stampa, rappresentanti di Acea Energia sono intervenuti in trasmissioni televisive nazionali e radiofoniche al fine di chiarire le problematiche verificatesi con la fatturazione, a seguito del cambiamento del sistema informatico di gestione, intervenuto nel secondo semestre 2011. L'Ufficio Stampa ha diramato alcuni Comunicati volti a spiegare che tali problematiche si stanno progressivamente risolvendo (vedi anche paragrafo *Customer care*).

I **Comunicati stampa** evidenziano i **più importanti eventi societari** e, nel caso della **comunicazione economico-finanziaria**, a seguito di Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni, l'Ufficio Stampa lavora **in sinergia con la Funzione Investor Relations**.

Schede informative, divulgate sui media o nel sito web istituzionale, sottolineano particolari attività del Gruppo e rendono note le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea prende parte in qualità di sponsor, con l'allestimento di spazi espositivi o con il supporto di propri relatori.

Nel 2012 l'Ufficio Stampa ha dato particolare rilievo ad **iniziative sulla qualità dell'acqua distribuita a Roma**, che hanno previsto la costituzione di tavoli tecnici tra la società Acea Ato 2 e le ASL e al **tema della mobilità elettrica, che ha continuato ad essere di attualità per l'azienda**, grazie agli accordi, siglati nel 2011, con la Fiat per la costituzione di una flotta elettrica aziendale (la prima tranche di 40 veicoli è già operativa dallo scorso anno), e con Enel e Roma Capitale<sup>68</sup> per la mobilità a zero emissioni, con l'installazione di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici (100 da parte di Enel e 100 da parte di Acea) dotate di tecnologia in grado di garantire l'interoperabilità tra le infrastrutture delle due aziende (vedi box di approfondimento in *La qualità erogata*). È stato inoltre evidenziato il tema delle **reti intelligenti** – le smart grid – grazie all'impegno di Acea Distribuzione, che sta progressivamente applicando l'innovazione tecnologica alla rete di distribuzione dell'energia della Capitale.

All'attenzione dei clienti sono stati portati il **primo protocollo di conciliazione** in Italia **nel campo della distribuzione elettrica**, siglato tra Acea Distribuzione e le principali Associazioni dei consumatori, che rende possibile una risoluzione stragiudiziale delle controversie e le **nuove funzionalità dello sportello online** attivate da Acea Energia (vedi anche paragrafo *Customer care*).

L'Ufficio Stampa ha infine supportato **il lavoro delle squadre del Pronto intervento** Acea, dell'area idrica ed elettrica, che si sono adoperate per far fronte ai disagi dovuti all'emergenza neve a Roma (vedi box dedicato).

<sup>68</sup> Dopo il protocollo d'intesa, siglato tra Acea ed Enel in febbraio 2011, per l'installazione di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici, l'accordo è stato perfezionato nell'aprile 2012 con un nuovo protocollo sottoscritto anche da Roma Capitale. Nel corso del 2012 è stata avviata la fase attuativa del progetto.

## ACEA PREMIA LA TASK FORCE CHE HA TENUTO TESTA ALL'EMERGENZA NEVE

Tra la fine di gennaio e il febbraio 2012 si sono verificati a Roma fenomeni meteorologici anomali per la città, che hanno visto anche il centro urbano coprirsi di una fitta coltre di neve. Le forti nevicate e il vento gelido, dal litorale al centro storico, si sono rivelate persistenti ed hanno creato uno stato di emergenza per calamità naturale. Una task force di **45 squadre del Pronto Intervento Acea**, tra comparto elettrico e idrico, **3 turni giornalieri a coprire le 24 ore**, è stata messa in campo per contrastare l'eccezionale ondata di maltempo.

Acea, in costante coordinamento con la Protezione Civile di Roma Capitale, ha coinvolto operai, impiegati e tecnici che hanno partecipato alle attività di gestione del rischio secondo il Piano neve e ghiaccio, implementando i servizi in base al livello di criticità segnalato. L'emergenza ha interessato anche i comuni della provincia di Roma e di Frosinone dove i dipendenti delle società del Gruppo hanno lavorato senza sosta per garantire i servizi idrici ed elettrici, nonostante le condizioni proibitive.

*"Acea in prima linea, per garantire i suoi servizi tra difficoltà e imprevisti con un unico obiettivo: essere al fianco del cittadino.*

*Fra spirito di servizio e capacità di iniziativa, a qualsiasi costo e non sempre nelle migliori condizioni...".* Queste le parole che hanno accompagnato le immagini proiettate al Centro Conferenze "La Fornace" durante una **cerimonia di premiazione**, che si è svolta in aprile, con la quale **Acea ha voluto ringraziare i propri dipendenti** per la professionalità e l'impegno dimostrati.

Anche nel 2012 sono proseguite le iniziative per sensibilizzare clienti e cittadinanza sul **valore dei servizi erogati**, tra le quali si segnala l'aggiornamento dei **dati relativi al sistema illuminotecnico** della Capitale (punti luce, lampade a Led, lunghezza rete, efficienza luminosa, ecc.), **pubblicati nel sito web** istituzionale e l'avvio di **una campagna** per far conoscere ai cittadini **la qualità dell'acqua potabile**, promossa dalla Coop e in collaborazione con Federutility (vedi box dedicato).



## ACEA: COOP E FEDERUTILITY, SULL'ACQUA IL MASSIMO DELLA TRASPARENZA

**La qualità dell'acqua di rubinetto in primo piano** nella campagna nazionale lanciata dalla Coop con Federutility nel novembre 2012.

Per Roma l'iniziativa: **Sull'acqua il massimo della trasparenza** si avvale della collaborazione di Acea. Grazie all'accordo, nei **500 supermercati e ipermercati Coop**, presenti in Italia, i consumatori troveranno **un cartello con le principali caratteristiche chimiche e fisiche dell'acqua potabile**, aggiornate periodicamente dai gestori locali degli acquedotti. Le caratteristiche dell'acqua potabile da evidenziare nei cartelli informativi **sono state individuate in accordo con l'Istituto Superiore di Sanità**. Nove i parametri: concentrazioni ioni idrogeno (pH), cloruri, ammonio, nitrati e nitriti, residuo secco a 180°, durezza, fluoruri e sodio. Per ognuno di essi, i consumatori troveranno **limiti previsti dalla legge e il valore analizzato nel territorio di pertinenza**. La qualità dell'acqua destinata al consumo umano, disciplinata dal Decreto legislativo 31/2001, prevede controlli a cura del gestore e controlli eseguiti dalle Autorità sanitarie.

"L'acqua di Roma è garantita 24 ore su 24", ha sottolineato il Presidente di Acea Ato 2, in occasione della presentazione dell'iniziativa. "Garantiamo da 100 anni la qualità dell'acqua – ha ribadito – e quella di Roma è igienicamente garantita dal punto di vista microbiologico e ha anche un discreto grado di mineralizzazione. In un anno solo a Roma vengono effettuate oltre 200.000 analisi e sono stati ulteriormente potenziati i controlli in continuo". Sui siti web [www.acea.it](http://www.acea.it) e [www.aceaato2.it](http://www.aceaato2.it) è disponibile la mappa di Roma con i link alle tabelle delle analisi della qualità dell'acqua.

Tra le iniziative di rilievo a sostegno della società civile, Acea nel 2012 ha voluto essere **sponsor del Sistema Musei di Roma Capitale** per **promuovere la cultura e l'arte** nell'insieme di musei e siti archeologici comunali a disposizione dei cittadini romani e dei numerosi visitatori. A supporto dell'iniziativa è stata realizzata **una campagna** che ha inteso sottolineare **la presenza attiva di Acea nella vita della città** e valorizza la sponsorizzazione, in termini di notorietà qualificata. Sul piano grafico il marchio avvolge le immagini e vive su due soggetti fotografici: uno classico, che riproduce una scultura dei Musei Capitolini, e l'altro più moderno, che ritrae uno strumento scientifico esposto nel Planetario. Il testo associa il concetto del radicamento territoriale dell'azienda, che si traduce in "certezza" a sostegno della bellezza e della cultura. La campagna è stata pianificata tra dicembre 2012 e gennaio 2013 su alcuni quotidiani, su totem e cartoline realizzati per valorizzare la sponsorizzazione direttamente nei Musei.



Alla campagna dei Musei di Roma Capitale è stato affiancato uno spot, realizzato in occasione della partecipazione alla IX edizione di **Movi&co**. Il concorso, presentato a Venezia durante la Mostra Internazionale d'Arte Cinematografica, si è concluso il 13 dicembre 2012 con la cerimonia di premiazione presso la Triennale di Milano. Il video realizzato per Acea sulla sponsorizzazione dei Musei di Roma Capitale, dal titolo **Gesti**, ha ricevuto il **Premio Miglior Produzione e Realizzazione** (vedi box di approfondimento).

#### MOVI&CO 2012: LA "MIGLIOR PRODUZIONE" AL VIDEO GESTI REALIZZATO PER ACEA

Movi&co è un concorso dedicato ad aspiranti giovani registi di età compresa tra i 18 e i 35 anni del quale Acea è partner da alcuni anni. I videomaker partecipanti al concorso sono chiamati ad affiancare le realtà imprenditoriali partner dell'iniziativa, due per ciascuna azienda, e a lavorare su argomenti proposti dall'azienda. La **IX edizione di Movi&Co** ha titolato il concorso **Guarda il Futuro** invitando i giovani registi e le aziende partner a riflettere, attraverso la lente della comunicazione e degli strumenti audiovisivi, su come ripensare il futuro in chiave sostenibile.

**Acea ha risposto** all'invito, **commissionando due temi legati alla responsabilità ambientale e sociale**: il sostegno alla società civile tramite **la promozione dell'arte e della cultura** (spot sulla sponsorizzazione del Sistema Musei di Roma Capitale) e **l'innovazione tecnologica per lo sviluppo sostenibile in città** (spot sulle Smart grid). La giuria ha apprezzato entrambi i video realizzati per Acea e quello dedicato al **Sistema Musei di Roma Capitale**, intitolato **Gesti**, ha vinto il **Premio Miglior Produzione e Realizzazione**.

Lo spot vincitore **mette in relazione i gesti quotidiani** di ciascuno di noi, legati ai servizi erogati dall'azienda: acqua, luce e gas, **e i contesti di arte e cultura che Acea ha voluto promuovere**. Si associano così, ad esempio, l'apertura di un rubinetto ad una fontana artistica, l'accensione di un interruttore della luce di casa al corridoio illuminato di un museo. L'idea, espressa in modi diversi, dà forza visiva ed evocativa al pay off finale dello spot: **Acea. Trasformiamo ogni tuo gesto ordinario in un'emozione straordinaria**.

Altrettanto originale l'idea creativa realizzata per lo spot sulle Smart grid: immagini di vita "smart", proprie del futuro, ruotano entro un oggetto del passato: un carillon.

Entrambi i video sono disponibili nella sezione Comunicazione - Area Audio/Video - Movi&Co del sito [www.acea.it](http://www.acea.it).

**L'Unità Contenuti Editoriali**, di Relazioni Esterne e Comunicazione, ha proseguito anche nel 2012 l'attività di aggiornamento delle notizie su [www.ambientandoci.it](http://www.ambientandoci.it), il portale dell'ambiente **dedicato alle scuole**. Oltre **agli aggiornamenti delle news** a livello locale, nazionale e internazionale sono state evidenziate anche le molteplici **iniziative promosse da Acea** sui temi dello **sviluppo di fonti energetiche pulite**, della **tutela delle risorse idriche** e della **sostenibilità ambientale**.

In occasione della Maratona di Roma 2012, sostenuta da

Acea in qualità di sponsor, l'azienda si è fatta promotrice di una **iniziativa di eco-sostenibilità** dando un chiaro messaggio di attenzione all'ambiente: ha infatti deciso di **recuperare e riutilizzare in modo creativo e originale gli striscioni pubblicitari in tnt**, prodotti in occasione della manifestazione sportiva con un progetto dal titolo **1 km di shopper** (vedi box di approfondimento).

#### **MARATONA DI ROMA: ACEA, UN CHILOMETRO DI BORSE CON GLI STRISCIONI PUBBLICITARI**

**Gli striscioni pubblicitari** realizzati in tessuto non tessuto per la Maratona di Roma, di cui Acea è title sponsor, vivono una seconda vita diventando **borse esclusive**. Un modo originale e intelligente per **riutilizzare il materiale, che altrimenti andrebbe disperso nell'ambiente**.

Così **Acea Energia**, che ha voluto **lanciare l'iniziativa in occasione della 18° edizione della Maratona di Roma**, svolta il 18 marzo 2012, si è presentata con 1 km di shopper già confezionati, grazie al recupero degli striscioni della precedente edizione della manifestazione sportiva, e li ha resi disponibili presso il suo stand del Marathon Village, dando un importante messaggio di attenzione all'ambiente.

Ogni shopper è un pezzo unico ed esclusivo: il procedimento di lavorazione, infatti, riutilizza il materiale indipendentemente dall'aspetto grafico, ottenendo in tal modo la confezione di articoli tutti diversi tra loro. Le borse – in due modelli: una grande e una mini-bag - sono complete di targhetta identificativa con la numerazione della tiratura limitata e dell'evento di riferimento.

Abbiamo realizzato 1 km di shopper – ha detto l'Amministratore delegato di Acea Energia – e in tal modo sono diminuiti i rifiuti dei materiali realizzati per la Maratona, con vantaggi in termini di riduzione dei costi di smaltimento ma soprattutto in termini ambientali. L'obiettivo è di replicare l'iniziativa anche in altri contesti.

Tra gli eventi che hanno coinvolto università, scuole medie inferiori e superiori, e gli alunni delle primarie, segnaliamo la 19ª edizione del **Torneo Volley Scuola – Trofeo Acea**: l'appuntamento annuale, punto di riferimento per chi ama questo sport, ha visto sfidarsi **168 squadre maschili e femminili** nell'arco di tre mesi, per un totale di **circa 3.000 ragazzi coinvolti**. Ad aggiudicarsi il primo premio del Trofeo Acea – un concorso sulla creazione di uno slogan sulle energie rinnovabili - è stato uno studente dell'ultimo anno del liceo scientifico Morgagni, che ha proposto lo slogan **Rinnova la tua vita, sostieni il sostenibile**. Dedicata al **mondo dell'acqua**, invece, la prima edizione di **Impariamo dall'acqua**, il progetto ha previsto la realizzazione di **un ciclo di lezioni** che ha coinvolto

**20 istituti scolastici e, tra i docenti, manager e dipendenti del Gruppo Acea**, che hanno accettato di mettere a disposizione le loro competenze (vedi box dedicato). Infine, è proseguita l'iniziativa **Acqua Spreco Zero**, promossa dall'Assessorato per le Politiche Educative e Scolastiche di Roma Capitale, organizzata dall'associazione Next Generation Act, in collaborazione con Acea. **Il progetto ha coinvolto 280 ragazzi** di 43 classi delle scuole medie di Roma, che, dopo aver seguito un percorso didattico sul tema del **risparmio delle risorse idriche**, hanno realizzato disegni sull'argomento, 11 dei quali sono stati premiati e selezionati per la campagna di comunicazione *Save the water, save the future* lanciata nel sito di Acqua Spreco Zero.

## IMPARIAMO DALL'ACQUA, CON LA COLLABORAZIONE DI ACEA

Nel 2012 si è svolta la prima edizione del progetto **Impariamo dall'acqua**, promosso e organizzato dall'**Associazione Museo Energia**, in collaborazione con **Federutility** e **Acea**, e con il patrocinio dall'**Università di Roma Tre** e dell'**Associazione Nazionale Dirigenti e Alte Professionalità della Scuola** (Anp) e il sostegno del **Comitato per lo Sviluppo della Cultura Scientifica e Tecnologica del Miur**. L'iniziativa ha coinvolto 20 istituti scolastici di Roma e Provincia, ha previsto una serie di lezioni impartite da esperti, inclusi manager e dipendenti di Acea, e la selezione di più di cinquanta lavori tra i tanti inviati dagli studenti delle scuole superiori di secondo grado, e la loro pubblicazione nella sezione Scuola Energia del sito [www.museoenergia.it](http://www.museoenergia.it).

Il progetto ha voluto creare un'occasione di confronto tra **esperti** del settore, **docenti e studenti**, per stimolare la riflessione sui **diversi aspetti del mondo dell'acqua**. Il tema idrico è stato infatti approfondito dal punto di vista storico, economico, sociale, ambientale e culturale, incoraggiando l'attuazione di comportamenti consapevoli. Un modo differente di insegnare che ha coinvolto attivamente i giovani sullo sviluppo sostenibile della società di domani.

Ogni anno Acea consente ad un pubblico differenziato – dalle scolaresche ad operatori del settore – di **visitare gli impianti**, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti: nel 2012 **sono state ricevute 328 persone**, provenienti sia dal nostro Paese che dall'estero.

### Eventi e solidarietà

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2012 è pari a 4,7 milioni di euro<sup>67</sup>, in contrazione rispetto ai 5,6 milioni di euro dello scorso anno. Di questi, la parte maggiore è stata destinata a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi per circa 4 milioni di euro. Gli stanziamenti a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono stati pari a circa 315.000 euro.

**Tramite le "sponsorizzazioni tecniche"**, inoltre, **Acea offre i propri servizi**, quali la fornitura di elettricità ed acqua o interventi sull'illuminazione pubblica, **in occasione di eventi** a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, che animano la città a beneficio di visitatori e cittadini. Le **"sponsorizzazioni tecniche" 2012** hanno avuto un **controvalore economico** di circa **112.000 euro**.

Acea ha sostenuto o sponsorizzato numerose iniziative nel 2012, alcune delle quali sono già state ricordate nel precedente paragrafo. Molti gli eventi legati a **temi ambientali**, correlati alle attività del Gruppo, alcuni appuntamenti di rilievo come il **Festival dell'Energia**, il **Forum Green Energy** e il **MoTechEco**, rivolti ad un pubblico di esperti, ed altri più divulgativi, tesi a sensibilizzare un pubblico più vasto o i più giovani, come il

*Green Movie Film Fest* o *Acqua spreco zero*. Per la **cultura** Acea nel 2012 ha sponsorizzato il **Sistema Musei di Roma Capitale** e numerosi altri eventi, concerti, convegni ed iniziative che nei periodi estivi o nelle festività hanno coinvolto la cittadinanza, e infine **lo sport**, nelle diverse manifestazioni cui hanno partecipato soprattutto i ragazzi, senza dimenticare le tradizionali maratone della Capitale, che registrano oramai un'altissima affluenza, e la sponsorizzazione di squadre di pallavolo e di basket di rilievo nazionale (vedi i box dedicati).

Ogni anno l'azienda rende disponibile **l'atrio della sede centrale** di Roma per consentire ad Associazioni impegnate nel sociale di organizzare **iniziative di beneficenza e di raccolta fondi**. Nel 2012, in particolare, sono stati ospitati:

- Il nucleo ACLI – Acea, per una vendita di beneficenza finalizzata alla raccolta fondi a favore di Casa Betania, impegnata in attività di sostegno di donne in difficoltà, il 19.03.2012;
- ROMAIL Onlus - l'associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma che sostiene la ricerca scientifica e l'assistenza domiciliare - per la vendita di Uova di Pasqua, il 21.03.2012, e per la vendita di Stelle di Natale, il 6.12.2012, finalizzate alla raccolta fondi a sostegno delle attività dell'associazione.

In occasione delle festività natalizie, inoltre, Acea ha voluto offrire il proprio contributo al **Comune di Finale Emilia**, ricadente nell'area gravemente colpita dall'evento sismico del maggio 2012, per la **realizzazione di una palestra polifunzionale** (fornitura dei quadri elettrici) nel Nuovo Polo Scolastico.

<sup>67</sup> Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

Nei box che seguono sono richiamate le **principali manifestazioni sostenute da Acea nel corso del 2012**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

## 2012: ACEA PER L'AMBIENTE E PER I GIOVANI

- sponsor dell'edizione 2012 del **Festival dell'Energia**, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di **sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche**. La manifestazione si è svolta a Perugia nel giugno 2012 (ALLEA Srl)
- sponsor della seconda edizione del **Forum Green Energy 2012**. L'evento, organizzato dall'ABI, si è svolto a Roma a Palazzo Altieri nel giugno 2012 ed ha previsto due giornate di **workshop, seminari e tavole rotonde dedicate al tema delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica** (Abiservizi SpA)
- contributo per la realizzazione del Convegno **Scienza e società di domani ... Il mondo che verrà**, organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi Roma Tre, che si è tenuto a Roma il 24 gennaio 2012 (Centro Studi FXR)
- sponsor della **prima edizione del Green Movie Film Fest**, che si è svolto a Roma a luglio 2012 presso la Casa del Cinema. Nel corso della **rassegna cinematografica, tesa a sensibilizzare il pubblico sui temi ambientali**, oltre alle proiezioni di documentari, lungometraggi e cortometraggi sono stati organizzati anche incontri e dibattiti sul tema (L'Aurora Srl)
- sponsor di **A corto d'ambiente**, un concorso di cortometraggi incentrati su temi ambientali, che si è svolto nel corso di Lungo il Tevere Roma, una delle manifestazioni più seguite dell'Estate Romana (Overanta Srl)
- contributo per **l'Ambiente si Nota - Festival degli strumenti musicali riciclati 2012**, la cui prima edizione si è svolta in novembre a Roma presso l'Auditorium Parco della Musica (Associazione Pentapolis)
- sponsor di **MoTechEco 2012**, la kermesse dedicata alle nuove tecnologie per la mobilità sostenibile e ai piani nazionali e locali per il loro sviluppo si è svolta a Roma nel maggio 2012 (Green Action Srl)
- sponsor del convegno **Il fotovoltaico per Roma, Capitale della sostenibilità ambientale** che si è tenuto a Roma in aprile 2012 (Green Action Srl)
- sponsor di **RE BOAT RACE**, la prima regata italiana di **imbarcazioni costruite con materiali di recupero e riciclo** che si è svolta in settembre 2012 al laghetto dell'EUR di Roma (ASD Sunrise 1)
- sponsor di **Movi&Co. 2012**, il concorso che ha il duplice obiettivo di costruire un ponte fra la creatività dei giovani concorrenti, tra i 18 e i 35 anni, e la realtà del mondo del lavoro e di offrire alle aziende la possibilità di sottoporre la propria immagine all'estro innovativo dei giovani videomaker chiamati a realizzare spot, video o filmati (Expo & Media Communication Srl)
- sponsor del **Concorso internazionale Centro/Periferia** per giovani artisti, promosso da Federculture, il cui tema è l'accostamento tra realtà emergenti dei grandi centri e realtà periferiche, tra emarginazione e coinvolgimento. Hanno aderito **oltre 500 giovani artisti** e per i 28 finalisti è stata allestita a Roma, presso il Tempio di Adriano, nel giugno 2012 una mostra collettiva
- sponsor dell'edizione 2012 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio. Alla 19ª edizione del torneo **hanno partecipato 168 squadre maschili e femminili** in rappresentanza di circa 100 istituti scolastici. La cerimonia di premiazione dei Concorsi associati al torneo, con l'assegnazione di borse di studio agli studenti meritevoli, si è svolta a fine maggio 2012 presso la sede del Corriere dello Sport (Fipav Lazio)
- sponsor dell'iniziativa **Acqua spreco zero**, il progetto di **educazione ambientale dedicato a promuovere il risparmio idrico e l'uso consapevole della risorsa naturale** che si è svolto in febbraio e maggio 2012 presso diversi istituti scolastici romani. L'iniziativa fa parte delle diverse proposte del progetto **Chiare, fresche e dolci acque**, promosso dall'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma (Next Generation Act)
- sponsor di **Impariamo dall'acqua**, un ciclo di lezioni/dibattito sulle questioni idriche rivolte agli studenti degli istituti di istruzione secondaria di Roma che ha coinvolto anche il personale di Acea, in qualità di docente (Associazione Museo Energia)
- sponsor del gioco **Rinnatural** pensato per promuovere **il tema dell'ecosostenibilità** presso i **bambini delle scuole primarie** e nello specifico le classi di quinta elementare. È un gioco da tavolo sul risparmio energetico e sulle energie rinnovabili, incentrato sui quattro ambienti naturali da cui hanno origine le risorse: la Terra, il Sole, l'Aria e l'Acqua (360 - Treseizero Srl)

## 2012: ACEA PER LA CULTURA E PER LO SPORT

- sponsor del **Sistema Musei di Roma Capitale** costituito da un insieme di musei e siti archeologici della Capitale, tra i quali i Musei Capitolini, il Museo della Civiltà Romana, i Mercati di Traiano e il Museo dei Fori Imperiali; la Galleria Comunale di Arte Moderna e molti altri. In tal modo Acea ha sostenuto le iniziative realizzate nel corso del 2012 nei diversi siti di cui fruiscono cittadini e visitatori (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor del ciclo di **Lezioni di Musica 2012**, organizzato dall'Accademia Nazionale di Santa Cecilia e dalla Fondazione Musica per Roma, che si è tenuto a maggio presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Fondazione Musica per Roma)
- sponsor della manifestazione **Romanticamente, il Festival dell'amore raccontato**, che si svolse in febbraio 2012 presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Euro Forum Srl)
- sponsor per la **stagione 2012** del programma di eventi **dell'Auditorium Conciliazione di Roma** (I Borghi Srl)
- sponsor di **Centrale Live – Roma – Foro Italico** per le manifestazioni estive - teatro, musica, comicità – che si sono svolte tra giugno e luglio 2012 presso il Foro Italico di Roma (Amedea Srl)
- sponsor-partner dell'edizione 2012 del **Carnevale Romano** che ha previsto **proiezioni architetture** sulla facciata di Porta del Popolo e la fontana di Piazza del Popolo, tra l'11 e il 21 febbraio 2012 (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor di **Roma si mette in luce 2012**, che ha coinvolto la città, con particolari installazioni di luce, suoni, spettacoli e performance artistiche tra novembre 2012 e gennaio 2013 (Laura Rossi International)
- sponsor del **Gay Village 2012**, la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra giugno e settembre, prevedendo numerose iniziative, tra cui cinema, teatro, sport, concerti (Artmediamix Srl)
- sponsor degli eventi **Roma Città Natale** che si sono svolti tra l'8 dicembre 2012 e il 9 gennaio 2013 e del **Grande Concerto di Capodanno a Roma**. Allo spettacolo di Capodanno, organizzato a Via dei Fori Imperiali, cui hanno partecipato grandi nomi della musica leggera italiana, hanno assistito circa 200.000 persone (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor della manifestazione **All'Ombra del Colosseo 2012**, spettacoli comici che si sono svolti al Parco del Celio, tra giugno e settembre 2012, nell'ambito dell'Estate Romana (ACSD Castellum)
- sponsor della **stagione agonistica 2011-2012 della M. Roma Volley**, la squadra maschile di pallavolo romana in serie A1 (M. Roma Volley SpA)
- main sponsor dell'edizione 2012 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma – Trofeo Acea**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 18 marzo con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** che si è tenuta il 26 febbraio 2012 (Roma Ostia Srl)
- sponsor della manifestazione di pallavolo **Del Monte Coppa Italia A1 Final Four** che si è disputata in febbraio 2012 al Palalottomatica di Roma (Volley events 2020)
- main sponsor e titol sponsor, per la stagione 2011-2012, della **squadra di basket Virtus Roma**, oggi **Acea Roma** (Pallacanestro Virtus Srl)
- sponsor della **Mille Miglia 2012**, la corsa di auto d'epoca che ogni anno, lungo il percorso Brescia-Roma-Brescia attraverso 56 comuni italiani, vede correre i migliori modelli della storia dell'automobilismo. Nel 2012 l'evento si è svolto tra il 16 e il 20 maggio (Gruppo Meet)
- sponsor della **Granfondo 2012 di Roma**, evento ciclistico per professionisti e amatori che ha registrato **oltre 4.000 partecipanti italiani e stranieri**. La gara si è svolta il 14 febbraio 2012 lungo 2 diversi percorsi tecnici, da 92 e 148 km, a partire dal centro storico sino ai Castelli Romani (Bicitaly Srl)
- sponsor del **Gran Premio della Liberazione**, la **gara ciclistica** che si è tenuta a Roma il 25 aprile 2012 (Velo Club Primavera Ciclistica)
- sponsor di **We Run Rome 2012**, una manifestazione sportiva competitiva ideata per promuovere l'atletica leggera (Fidal Lazio)

## 2012: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

- contributo per **Tutti insieme 2012**. L'iniziativa ha previsto uno special dello spettacolo Attenti a quei due portato nei teatri italiani da Luca Barbarossa e Neri Marcorè al fine di realizzare un nuovo progetto di solidarietà nel **Campus Produttivo della Legalità e Solidarietà**, un'area di 27 ettari, prossimi alla Capitale. Il contributo riguarda in particolare la realizzazione di serre fotovoltaiche installate da Acea e destinate a coltivazione biologica e la realizzazione di una "Cittadella dello Sport" (Fondazione Parco della Mistica Onlus)
- contributo per la campagna sociale di informazione e prevenzione 2012 dal titolo **Il capolavoro sei tu** nell'ambito del progetto **Uniti per vincere i disturbi del comportamento alimentare** (Donna Donna Onlus)
- contributo per sostenere l'iniziativa **Calciosociale**. Il progetto vuole coinvolgere principalmente i ragazzi residenti nel territorio del Corviale, in stato di disagio sociale e gli enti e le associazioni no-profit che svolgono le proprie attività nel quartiere. Il fine è quello **utilizzare il centro sportivo** come luogo in grado di contribuire alla prevenzione di devianze criminali e sociali e **fornire un'adeguata proposta educativa** (Calcio sociale SSD)
- sponsor di **Canto di Natale. Un messaggio d'amore** organizzato presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, il 19 dicembre 2012. Il ricavato della serata, cui hanno partecipato diversi artisti della musica leggera italiana e personaggi del mondo dello spettacolo, è stato devoluto **all'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma** (Associazione Comunicazione Reale)
- sponsor del **Gran Galà per la Croce Rossa Italiana**. Un concerto del Maestro Uto Ughi che ha suonato insieme ai Filarmonici di Roma presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, il 18 dicembre 2012, il cui ricavato è stato destinato a sostenere le iniziative della Croce Rossa Italiana per i ragazzi in condizioni di disagio economico e sociale
- contributo per l'iniziativa **Leggere/leggeri**, un programma di letture, dedicato ai bambini e ai genitori di diverse nazionalità, che si è svolto presso il Teatrodue tutte le domeniche mattina di marzo e aprile 2012 (Cooperativa sociale Abitus)
- contributo per l'iniziativa **Sognando Itaca - regata per la vita**, un viaggio in barca a vela con un equipaggio di skipper professionisti, pazienti in fase riabilitativa, medici, infermieri e psicologi che si è tenuto il 21 giugno 2012, al fine di diffondere la vela-terapia quale metodo di riabilitazione psicologica e di miglioramento della qualità della vita dei malati ematologici (AIL)
- contributo per la **realizzazione di una palestra polifunzionale** (fornitura dei quadri elettrici) nel Nuovo Polo Scolastico del **Comune di Finale Emilia**, colpito dal grave evento sismico di maggio 2012 (Comune di Finale Emilia)
- contributo per la realizzazione di una **Charity Dinner in favore del popolo di Haiti**, duramente colpito dal terremoto del 2010. La serata di raccolta fondi si è svolta il 17 novembre al Teatro 10 di Cinecittà (J/P Haitian Relief Organization)

Anche **al di fuori della Capitale**, nei territori sui quali insiste l'attività di alcune società operative del Gruppo, Acea ha sponsorizzato il concerto del gruppo Negrita presso il Mandela Forum di Firenze nel gennaio 2012, è stata title sponsor per la stagione 2012 della squadra di hockey femminile della polisportiva Libertas San Saba di Prato; ha inoltre contribuito alla realizzazione di un progetto, **Differenzio anche io - 2012**, di informazione, educazione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione ambientale e sul corretto smaltimento e recupero dei ri-

fiuti. Il progetto si è rivolto in particolare ai ragazzi delle classi IV e V delle Scuole Primarie del Comune di Aprilia, e coinvolge anche le famiglie, i docenti e i cittadini. Infine, Acea ha contribuito alla realizzazione del volume **10 anni, la nostra storia**, pubblicato per il decennale della costituzione di Acquedotto del Fiora SpA. Il libro è ricco di materiale iconografico e racconta le tappe principali della società, anche attraverso le testimonianze dirette dei dipendenti.



# Fornitori

## Gli oneri esterni consolidati

Nel 2012 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **2,63 miliardi di euro**, in contenuto aumento rispetto ai 2,60 miliardi di euro del 2011 (+1,4%). Gli oneri più rilevanti, pari a circa 2,08 miliardi di euro (2,03 miliardi nel 2011), sono quelli della **filiera dell'energia e del gas**. Seguono i costi per **servizi**, pari a 333,1 milioni di euro, sostanzialmente invariati. Nell'anno in esame si riducono i costi delle **materie**, da 104 a 62,4 milioni di euro, per il minore fabbisogno legato ai pannelli fotovoltaici. Aumentano invece gli **oneri di gestione**, da 36 a 51,6 milioni di euro, principalmente per due episodi: la conferma da parte del Consiglio di Stato della sanzione comminata dall'Antitrust ad Acea e Suez Environnement, per intesa restrittiva della concorrenza nella gara per l'ingresso nella società idrica Publiacqua, e i maggiori versamenti IMU.

Il seguito del capitolo illustra invece **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori**, che nel 2012 hanno avuto un costo complessivo di **518 milioni di euro**, gestiti dalla Funzione di corporate Acquisti e Logistica, per diverse società del Gruppo (vedi *Perimetro di riferimento 2012* del paragrafo dedicato).

## Le politiche degli acquisti

La **Funzione Acquisti e Logistica**, nella capogruppo, ha la missione di «assicurare la **definizione delle politiche e degli indirizzi**, nonché la **gestione centralizzata, degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** per il Gruppo». Acquisti e Logistica ogni anno cerca di migliorare l'efficienza del processo di approvvigionamento attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione delle diverse categorie merceologiche.

La **gestione dei Sistemi di qualifica** dei fornitori **fa invece capo alla Funzione Sicurezza e Tutela** e ciò garantisce la totale indipendenza delle due attività.

Il presidio operativo è garantito **dall'Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di acquisto**, che

propone le strategie di acquisto funzionali agli obiettivi di Gruppo, garantisce **l'analisi dei fabbisogni** delle Società/Funzioni e l'elaborazione del **piano degli approvvigionamenti di Gruppo**, monitora l'evoluzione del mercato dei fornitori, l'andamento dei prezzi e le innovazioni tecnologiche.

La gestione degli approvvigionamenti si svolge nel pieno rispetto del quadro normativo di riferimento<sup>70</sup>: ricorrendo all'indizione di gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto.

Per quanto concerne **l'Unità Logistica**, nel corso del 2012 si sono poste le basi per **riportare sotto diretto controllo la gestione del magazzino centrale del Gruppo**, a valle dello scadere del contratto con l'operatore logistico che ha gestito il magazzino dal 01/01/2007 al 31/12/2012. È stato inoltre **centralizzato il servizio di trasporto materiali** delle singole società, tramite l'indizione di una gara e l'individuazione di un vettore di riferimento le cui tariffe permetteranno **un risparmio di circa il 40%** dei costi. Infine, sono state poste sotto procedura le attività logistiche di maggior rilievo (gestione operativa dei magazzini, esecuzione degli inventari, gestione dei resi di materiale) al fine di armonizzarne l'esecuzione tra le varie società.

In aprile 2012 Acea **ha adottato e diffuso la nuova edizione del Codice Etico del Gruppo** che ha superato, recependone i principi, i precedenti codici valoriali, incluso il *Codice Etico degli Appalti* (adottato nel 2003). L'attuale edizione del *Codice Etico*<sup>71</sup> dedica **l'articolo 16, commi 1-7 alle relazioni tra Acea e i fornitori** e conferma la piena attenzione a tale tematica, orientando il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici secondo i principi di correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza. Il Codice, inoltre, riafferma, quale **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**, a pena di esclusione dalle

<sup>70</sup> Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE.

<sup>71</sup> La nuova edizione del Codice Etico del Gruppo (2012) - la precedente era stata adottata nel 2004 - è disponibile online nel sito web aziendale (area Regole e valori).

stesse, **la sottoscrizione per accettazione del Codice Etico del Gruppo** e prevede, in caso di violazioni dei principi contenuti nel Codice, previo accertamento delle stesse, **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 16, commi 6 e 7).

#### **CODICE ETICO DEL GRUPPO (ED. 2012): LA TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE**

*Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 16, comma 2:*

«Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. 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».

Le procedure in materia di acquisti perseguono la finalità di **accentrare nella holding la pianificazione degli approvvigionamenti** e le procedure di selezione del fornitore, rendendo il processo più efficace ed efficiente. In dicembre 2012 è stato ultimato il progetto relativo agli **adeguamenti tecnici del sistema gestionale SAP**, per gli appalti lavori, beni e servizi, necessari a **garantire una più efficace gestione del processo** di approvvigionamento. L'evoluzione tecnica del sistema gestionale SAP, in conformità alla procedura acquisti vigente, ha consentito di introdurre ulteriori elementi per il controllo e il monitoraggio del processo acquisti.

Inoltre, nel 2012 è stato **completato il progetto di adeguamento della Piattaforma Pleiade** (<https://vendor.i-faber.com/acea/>) per la **gestione delle gare online** e dei relativi servizi a supporto. Gli obiettivi primari del progetto hanno riguardato l'evoluzione delle performance della piattaforma di e-sourcing in conformità alle procedure acquisti, ai criteri di aggiudicazione previsti dalla normativa e alla reportistica richiesta. È inoltre stato attivo, anche nel 2012, il **portale unico acquisti** per la gestione dei **contratti comuni**, quali viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili.

## L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori

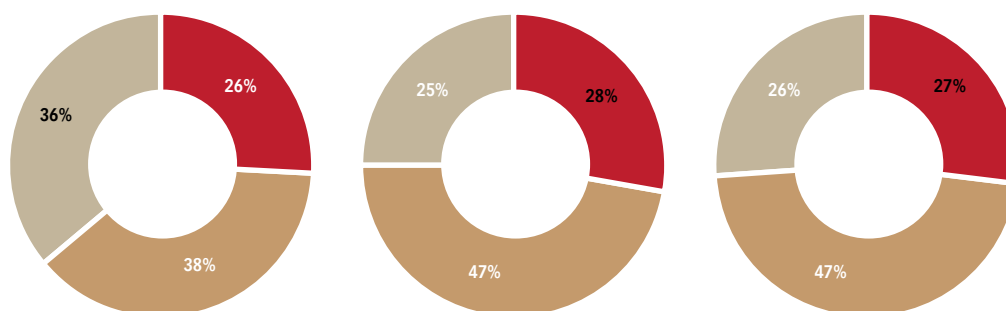
### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano le seguenti società del Gruppo: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano, Crea Gestioni, Acea8cento, A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente - entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO e parte degli approvvigionamenti facenti capo ad Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori** sono stati gestiti, a livello centralizzato, per le società indicate nel *Perimetro di riferimento 2012*, coerente con quello dello scorso anno. **Il controvalore economico complessivo dei contratti aggiudicati nell'anno**, pari a circa **518 milioni**

**di euro<sup>72</sup> è in crescita del 7,5%** rispetto ai circa 482 milioni di euro del 2011, in particolare per **l'aumento della spesa per lavori** (+13,2%) e **l'incremento della voce "servizi"** (+7,1%) mentre risulta più contenuto l'incremento dell'appaltato **per i beni** (+3,5%) (vedi grafico n. 23).

GRAFICO N. 23 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2010-2012)



(milioni di euro)	2010	2011	2012
beni	139	137	141
servizi	197	225	241
lavori	186	120	136
<b>totale</b>	<b>522</b>	<b>482</b>	<b>518</b>

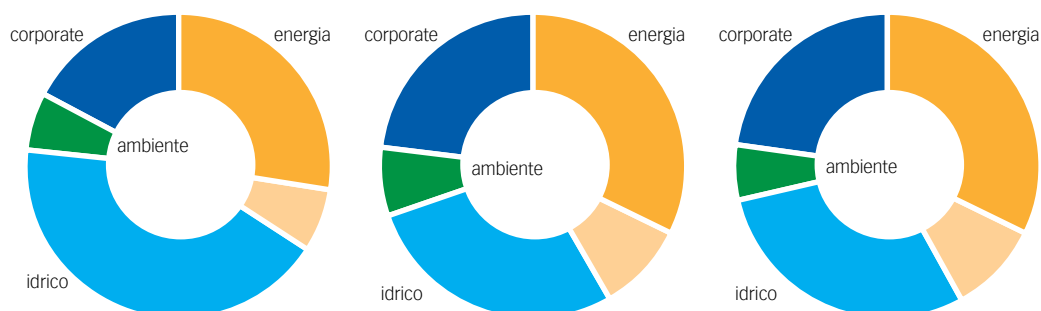
NB: i valori in tabella sono arrotondati

Suddividendo il valore degli appalti tra quattro macroaree: **energia** (reti e mercato), **idrico, ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** e osservando **l'andamento dell'incidenza percentuale sul totale** (vedi grafico n. 24) si può notare, tra il 2012 e il

2011, una **sostanziale stabilità** del peso delle diverse aree. In valori assoluti, invece, le variazioni rispetto allo scorso anno sono più significative (vedi oltre paragrafo *Beni e Servizi e paragrafo Lavori*).

<sup>72</sup> L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities.

**GRAFICO N. 24 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2010-2012)**



(valori %)	2010	2011	2012
area energia (*)	34,2	41,8	42,0
● reti dell'energia	27,6	32,4	32,3
● generazione e vendita dell'energia	6,6	9,4	9,7
● area idrico (**)	42,5	28,0	29,6
● area ambiente (***)	6,2	7,0	5,8
● area corporate (****)	17,1	23,0	22,6

(\*) entro l'area **energia**, il comparto **reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Ecogena, e Acea Illuminazione Pubblica. Nella **generazione e vendita dell'energia** sono incluse le società dell'area energia attive nella produzione e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato (Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione) i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dalla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA.

(\*\*) l'area **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratorio; Acea Gori Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano e Crea Gestioni.

(\*\*\*) l'area **ambiente** include le società attive nel settore termovalorizzazione e servizi ambientali di A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO.

(\*\*\*\*) l'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA e Acea8cento.

Per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia** le procedure espletate sono conformi alla normativa vigente (parte III del Codice Unico Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006); per gli affidamenti che non rientrano nei settori speciali vengono indette **procedure ad evidenza pubblica** in conformità alla normativa di settore applicabile. Per gli appalti di **importo inferiore alla soglia comunitaria** Acea applica **Regolamenti interni** nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza (vedi oltre i sottoparagrafi *Beni e servizi; Lavori*).

Gli operatori possono accedere direttamente alle informazioni, alla modulistica e ai **Sistemi di qualificazione** nel **sito web** aziendale ([www.acea.it](http://www.acea.it)) **sezione Fornitori**. Inoltre è operativo un **portale telematico dedicato – Pleiade** – che consente di **gestire le gare**

**online**, riproducendo la prassi operativa delle gare tradizionali (verifica della documentazione a corredo, riconoscimento del possesso dei requisiti, apertura dell'offerta economica e visualizzazione della graduatoria). I due portali (sistemi di qualificazione ed espletamento gare online), sino al 2011 integrati, sono stati separati nel 2012 dal punto di vista sia operativo sia gestionale, in relazione all'evoluzione organizzativa che ha portato alla distinzione strutturale e gestionale delle due attività.

Le imprese accedono direttamente e senza oneri alle gare, pubblicate online.

**Nel 2012** sono state **indette complessivamente<sup>73</sup> 821 gare** per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori mediante pubblicazione **sul portale Pleiade**; sono state aggiudicate **16 gare per l'affidamento di lavori**, indette mediante **bando europeo**, e **57 gare per l'acquisto di beni e servizi** con importo **sopra soglia comunitaria**.

73 Includere le gare esperite dalle società dell'area energia (generazione e vendita): Acea Energia holding, Acea Produzione e Acea Energia.

## Beni e servizi

L'acquisto di **beni e servizi** nel 2012 ha avuto un controvalore economico complessivo di **382,4 milioni di euro** con un **aumento del 5,7%** rispetto ai 361,6 milioni di euro del 2011, mentre resta costante il peso percentuale di questa voce sul totale degli approvvigionamenti (74%). Nella **suddivisione percentuale** del valore dei beni e servizi approvvigionati **per le macroaree** si rileva la **diminuzione del peso riconducibile all'area energia** – reti, generazione e vendita – che grava circa il 44,2% sul totale nel 2012, a fronte del 47,3% del 2011, e **la lieve flessione** del peso percentuale **in capo all'area idrico** (dal 19,8% del 2011 al 18,1% del 2012), **mentre aumentano** rispetto all'anno precedente **il peso percentuale riconducibile all'area ambiente** – termovalorizzazione e servizi ambientali - (dal 3,8% del 2011 al 7,3% del 2012) e **all'area corporate** (dal 29% del 2011 al 30,4% del 2012). In **valori assoluti, i costi** sostenuti per l'approvvigionamento di beni e servizi **diminuiscono** per il **comparto reti** (da circa 127 milioni del 2011 a circa 120 milioni del 2012) mentre **aumentano** per il **comparto generazione e vendita** (da 44 milioni di euro del 2011 a 48 milioni nel 2012), **per l'area ambiente** (da circa 14 milioni del 2011 a circa 28 milioni del 2012) e **per l'area corporate** (dai 105 milioni del 2011 ai 116 milioni del 2012).

Per le **forniture di beni e servizi** di importo **inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 400.000 euro<sup>74</sup>) Acea applica Il **Regolamento interno**<sup>75</sup> che prevede due procedure di gara:

- **procedura ordinaria:** gare on line tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione
- **procedura straordinaria:** gare indette con singola richiesta di offerta.

Per l'acquisto dei beni e servizi, la **Funzione Acquisti e Logistica** della holding **ha seguito** nel corso del 2012 **l'iter delle richieste emesse** dalle società/Unità del Gruppo con **l'elaborazione di 4.072 Ordini di Acquisto** (circa **il 31% in più** rispetto ai 3.099 OdA gestiti nel 2011). Di questi, circa il 77% ha avuto importi di affidamento contenuti entro i 50.000 euro, mentre il restante 23%, con importi di affidamento oltre i 50.000 euro, ha assorbito il 90% del valore totale dei beni e servizi approvvigionati<sup>76</sup>.

Il grafico n. 25 mostra la **distribuzione geografica degli importi impiegati** per l'approvvigionamento di **beni e servizi**, nell'ultimo triennio. Nel 2012, rispetto allo scorso anno, **aumenta la percentuale del valore degli acquisti al nord e centro Italia** mentre si riduce l'importo appaltato all'estero e nel sud Italia.

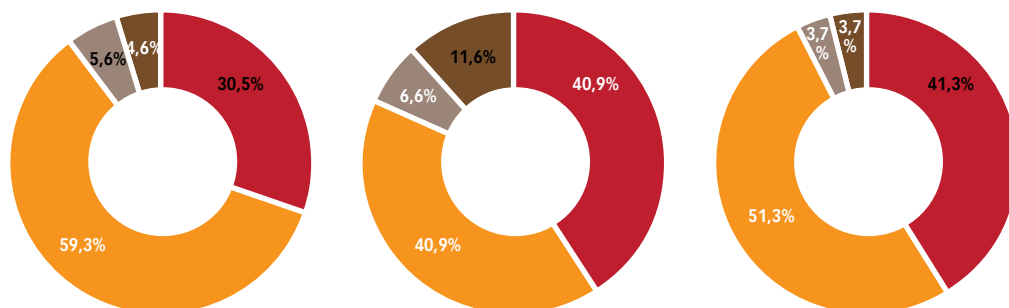
In particolare, nel 2012, su un totale di **1.969 fornitori**, circa il 65%, pari a 1.289 fornitori, sono concentrati nel **"centro Italia"** ed **assorbono circa il 51% del valore complessivo degli approvvigionamenti di beni e servizi**; entro questo accorpamento **il Lazio** rappresenta **1.049 fornitori** e **152 milioni di euro** assegnati per gli acquisti, pari a **circa il 40% del totale**. Questo dato è coerente con lo storico radicamento territoriale di Acea, operativa a Roma da oltre un secolo, e, nel frangente economico particolarmente delicato per il Paese, **conferma le rilevanti ricadute positive sull'indotto locale**.

<sup>74</sup> A decorrere dal 1° gennaio 2012 è stato previsto un generale innalzamento delle soglie comunitarie di cui alle Direttive U.E. sugli appalti, come da ultimo modificate dal 2011.

<sup>75</sup> Il Regolamento interno per le forniture di beni e servizi nei settori speciali "sotto soglia" è stato adottato nel marzo del 2008 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006.

<sup>76</sup> Pari a 382,4 milioni di euro.

**GRAFICO N. 25 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI E DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2010-2012)**



(milioni di euro)	2010	2011	2012
<span style="color: red;">●</span> nord Italia	92	148	158
<span style="color: orange;">●</span> centro Italia	179	148	196
<span style="color: grey;">●</span> sud Italia e isole	17	24	14
<span style="color: brown;">●</span> estero	14	42	14
<b>totale</b>	<b>302</b>	<b>362</b>	<b>382</b>

NB: il dato 2010 non includeva le società della JV con Electrabel.

Le **prime 10 imprese fornitrici di beni e servizi 2012** si sono aggiudicate circa il **23%** (pari a circa 88,4 milioni di euro) dell'importo complessivamente speso per questi approvvigionamenti.

**TABELLA N. 45 - TOP TEN DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI DEL GRUPPO E INCIDENZA SUL TOTALE (2012)**

Fornitore	%	% cumulate
ASSICURAZIONI GENERALI SPA	8,17	8,17
ENGINEERING - INGEGNERIA	3,10	11,27
PRYSMIAN CAVI E SISTEMI ITALIA SRL	1,64	12,91
SUN EARTH SOLAR POWER CO. LTD	1,60	14,51
NEXANS ITALIA SPA SOCIO UNICO	1,56	16,07
CITELUM ACEA NAPOLI	1,54	17,61
ENI SPA	1,43	19,04
ATI CENTRO RISORSE S.R.L.	1,40	20,44
PIRAMIDE SERVIZI SRL	1,35	21,79
E-CARE SPA	1,32	23,11

## Lavori

La spesa destinata **all'appalto dei lavori** pari a circa **135,7 milioni di euro** nel 2012, con un peso del 26% circa sul costo totale degli approvvigionamenti, **cresce del 13,2%** rispetto ai 119,9 milioni di euro destinati a tale voce nel 2011.

Nella distribuzione percentuale tra le macroaree, si osserva che all'**area idrico** è riconducibile **circa il 62%** del costo totale per gli affidamenti di lavori (nel 2011 il peso era del 52,5%), **e ciò corrisponde ad un incremento dell'importo destinato a tale voce anche in termini assoluti** (da circa 63 milioni di euro impegnati nel 2011 ad oltre 84 milioni del 2012). Segue l'**area energia** - reti, generazione e vendita - che assorbe il **35,6% del costo dei lavori** (il peso era il 25,4% nel 2011), fondamentalmente in relazione all'aumento degli oneri per i lavori nel **comparto reti** (da circa 29 milioni di euro del 2011 a circa 46 milioni nel 2012). In area **ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) tali costi **diminuiscono in modo marcato** (dai 20 milioni dello scorso anno ai circa 2 milioni del 2012) e il peso percentuale scende all'**1,7%** a fronte del 16,9% del 2011, infine anche **in area corporate** (servizi di Gruppo) **si contrae la spesa per lavori** (da circa 6 milioni a circa 1 milione per l'anno in esame), con un peso percentuale sul totale che passa dal 5,2% dello scorso anno **a meno dell'1%** nel 2012.

Nel 2012 il **98%** degli importi dedicati all'approvvigionamento dei lavori **è stato affidato tramite procedura di gara**.

Per gli importi **inferiori alla soglia comunitaria** (pari a 5 milioni di euro<sup>77</sup>) il **Regolamento Interno**<sup>78</sup> prevede **due procedure**:

- **ordinaria**: gare online tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione;
- **straordinaria**: viene attivata per tipologie di lavori non previste nei Sistemi di qualificazione. Le gare sono indette con singolo bando che, caso per caso, precisa il criterio per l'individuazione della soglia di anomalia.

Le gare indette mediante procedura ordinaria vengono pubblicate online nel portale telematico dedicato accessibile dal sito web di Acea. I bandi di gara, inoltre, vengono pubblicati in Gazzetta Ufficiale e nei quotidiani.

Le procedure di affidamento lavori nell'anno sono state 219, di queste 112 sono estensioni<sup>79</sup>, 19 dirette, 73 gare senza bando e 16 gare con bando.

I **primi dieci fornitori di lavori 2012** si sono aggiudicati oltre il **32%** (circa 43,7 milioni di euro) del valore complessivo destinato a questa voce degli approvvigionamenti.

**TABELLA N. 46 - TOP TEN DEI FORNITORI DI LAVORI DEL GRUPPO E INCIDENZA SUL TOTALE (2012)**

Fornitore	%	% cumulate
EDILALTA Srl in ATI con IMPRESA GIANBATTISTA CELLETTI Srl	5,1	5,1
G.T.A. Srl in ATI con SIBA SpA e CICCHETTI REMO E FIGLIO Srl	3,7	8,8
DE.NE.DA. Srl	3,4	12,2
C.E.B.A.T. Srl	3,4	15,6
COREL Srl E	3,0	18,6
FAVETTA Srl	3,0	21,6
Consorzio Imprese Riunite	2,8	24,4
CICCHETTI REMO E FIGLIO Srl	2,6	27,0
CONSORZIO STABILE RESEARCH	2,6	29,6
R.D.R. Srl in ATI con TECNOCOSTRUZIONI Srl	2,5	32,1

<sup>77</sup> A decorrere dal 1° gennaio 2012 è stato previsto un generale innalzamento delle soglie comunitarie di cui alle Direttive U.E. sugli appalti, come da ultimo modificate dal 2011.

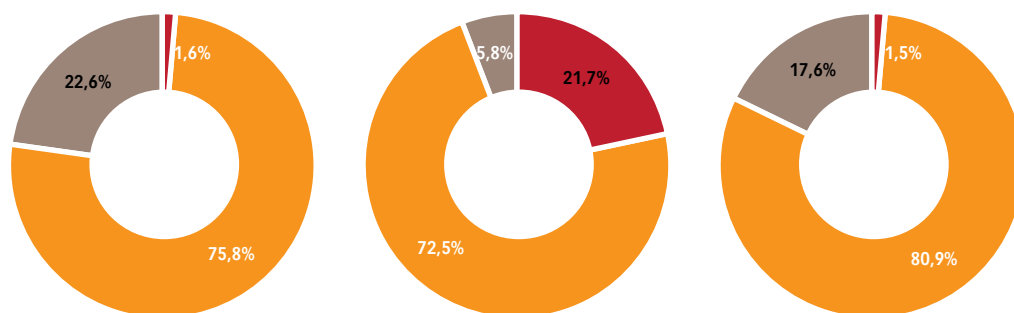
<sup>78</sup> Il Regolamento interno per i lavori dei settori speciali "sotto soglia", ai sensi dell'art. 238, comma 7, del D. Lgs. n. 163/2006, è stato adottato in Acea nell'agosto 2006.

<sup>79</sup> Per "estensioni" si intendono gli ampliamenti dell'importo originale del contratto che si rendono necessari in caso di rinnovo o perizia di varianti.

Il grafico n. 26 illustra la **distribuzione geografica degli importi per i lavori** aggiudicati in appalto **nell'ultimo triennio**. L'andamento mostra **discontinuità** tra le due macroaree del Paese "nord" e "sud e isole", e in particolare, tra il 2012 e il 2011, la riduzione del valore degli affidamenti in nord Italia e l'incremento nel sud e nelle isole, mentre il **centro Italia**, che rappresenta l'area in

cui si svolgono prevalentemente le attività delle società operative, nell'arco di tutto il triennio vede concentrata la maggior quota del valore complessivo dei lavori in appalto: **l'80,9% nel 2012**, e in particolare **nel Lazio**, che assorbe **circa il 78,6%** del valore degli affidamenti di lavori, pari a **106,9 milioni di euro**, con 102 imprese fornitrici su un totale di 129 fornitori.

**GRAFICO N. 26 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO (2010-2012)**



(milioni di euro)	2010	2011	2012
nord Italia	3	26	2
centro Italia	141	87	110
sud Italia e isole	42	7	24
<b>totale</b>	<b>186</b>	<b>120</b>	<b>136</b>

## La valutazione dei fornitori

In Acea sono attivi **Sistemi di Qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, aggiornati con regolarità. Dal settembre 2011 il compito di **gestire e coordinare il processo di Qualifica e Rating dei Fornitori** del Gruppo Acea è stato **attribuito alla Funzione Sicurezza e Tutela**. Tale scelta organizzativa si è fondata sulla volontà di individuare un soggetto in posizione di **terzietà e autonomia** rispetto agli interlocutori che abitualmente intrattengono rapporti con i fornitori, ovvero la Funzione Acquisti, chiamata alla gestione delle procedure di affidamento in sede di selezione del miglior offerente, e le società operative, cui è affidata la gestione della fase di esecuzione dell'appalto. Alla Funzione Sicurezza e Tutela è attribuita altresì la gestione dei processi aziendali di **qualità e sicurezza**. Nell'ambito della Funzione, si è provveduto all'istituzione dell'**Unità Qualifica e Rating Fornitori** che, nel rispetto dei principi di massima concorrenza e parità di

trattamento, **procede all'istituzione dei Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo - ai sensi dell'art. 232 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. - e **degli Albi fornitori** per appalti sotto soglia, **coordinando i gruppi interfunzionali per il disegno dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Alla Funzione Sicurezza e Tutela è affidata altresì la guida dell'attività della **Commissione di qualifica**, nonché la gestione delle comunicazioni al fornitore dei provvedimenti di **ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi**. Infine, la Funzione coordina l'attività del Gruppo Interfunzionale per la **definizione del modello di rating** ed ha il compito di gestire e **mantenere il sistema informativo di rating**.

Al 31 dicembre 2012, in applicazione della **nuova procedura di qualificazione** - che prevede l'**attivazione di Sistemi di qualificazione/Albi fornitori sulla totalità dei gruppi merce esistenti** - risultano **attivati 228 gruppi merce** su un totale di 314, dei quali **82 me-**



**diante la pubblicazione di Sistemi di qualificazione di rilevanza europea e 146** per gare di importo inferiore alla soglia comunitaria, **mediante la pubblicazione di apposito Regolamento Albo fornitori sotto soglia comunitaria**. La percentuale dei gruppi merce attivi è pertanto passata dal 7,9% del 2011 - che contava 25 gruppi merce attivi - al 72%. In particolare, i Sistemi di qualificazione di rilievo europeo sono stati istituiti per la quasi totalità dei gruppi merce della **tipologia lavori**, nonché per **le forniture e i servizi strategici, o particolarmente critici** per volumi di spesa, ripetitività nel tempo o **rilevanza del bene e/o servizio ai fini della sicurezza e/o della protezione dell'ambiente**.

**Le imprese** che intendono qualificarsi **inseriscono online**, in qualsiasi momento di vigenza dei rispettivi Regolamenti, **la propria istanza di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **Portale di vendor management** direttamente dal sito istituzionale Acea ([www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Fornitori).

Per **l'iscrizione agli Albi** istituiti in applicazione del Regolamento per importi sotto soglia comunitaria è richiesto il possesso dei **requisiti di ordine morale**<sup>78</sup> e di **requisiti di coerenza merceologica** rispetto al gruppo merce per il quale si richiede l'iscrizione al relativo Elenco.

Per l'ottenimento dell'iscrizione **ai Sistemi di qualificazione di rilievo europeo** è richiesto il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa di settore - e di **requisiti specifici**, studiati per ogni singolo gruppo merce. Questi ultimi sono **definiti da un Gruppo di Lavoro Interfunzionale**, comprendente rappresentanti delle Funzioni Sicurezza e Tutela, Acquisti e Logistica, Amministrazione, Finanza e Controllo e delle Unità operative appropriate, a seconda della tipologia del gruppo merce e alle caratteristiche dell'approvvigionato in oggetto.

La **classificazione dei requisiti** è articolata in base a criteri di:

- affidabilità **tecnica, ambientale e di sicurezza**;
- affidabilità **commerciale**;
- affidabilità **finanziaria e contributiva**;
- **valutazione del rischio** controparte (ai sensi dei

principi di controllo previsti dal *Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo* ex D. Lgs. n. 231/01).

Fra i **requisiti di affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza** - che in questa sede maggiormente rilevano - sono annoverati i seguenti requisiti standard:

- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale rilasciata in conformità alla ISO 9001:2008 (requisito vincolante per alcuni gruppi merce), o Check list di qualifica QSA (per fornitori non certificati);
- eventuale presenza di accreditamenti/qualifiche presso terzi negli ultimi 5 anni;
- inesistenza di infrazioni gravi, debitamente accertate, attinenti l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e ad ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro negli ultimi 5 anni;
- presenza di un sistema di valutazione, selezione e vigilanza dei subappaltatori/subfornitori, con particolare riferimento alla verifica dell'idoneità tecnico-professionale degli stessi.

A titolo esemplificativo, **per il gruppo merce "Tipografia"** (fornitura di stampati e moduli) è stata individuata, tra i **requisiti specifici**, la **Certificazione FSC "Forest Stewardship Council"**, il sistema di certificazione internazionale che garantisce che la materia prima usata per realizzare un prodotto in legno o carta proviene da foreste dove sono rispettati standard ambientali, sociali ed economici.

Ai fini dell'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario è inoltre richiesta la disponibilità all'eventuale verifica nelle sedi amministrative **della veridicità e adeguatezza della documentazione**; nonché alla **verifica nelle sedi operative** o nei magazzini dei prodotti (es. sicurezza, qualità, processi produttivi, ecc.).

Da ultimo, si rammenta che in occasione delle singole procedure di affidamento è prevista la possibilità di inserire requisiti ulteriori rispetto a quelli previsti dal Sistema di qualificazione, in base all'importo e alla rilevanza dell'affidamento.

Al **31 dicembre 2012** risultano approvate **793 richieste di iscrizione ai Sistemi di qualificazione e agli Albi attivi in Acea**, per un totale di **448 operatori economici**.

<sup>78</sup> Di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. Due elementi tipici dei requisiti di "ordine morale" previsti dalla normativa sono particolarmente rilevanti ai fini della tutela dei lavoratori, vale a dire il pagamento regolare di imposte, tasse, e contributi a favore dei lavoratori attestato dal DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva e l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro. Qualunque irregolarità in merito ai requisiti ricordati dà luogo all'automatica esclusione dalla gara.

In dettaglio, gli operatori economici risultano così suddivisi<sup>79</sup>:

- 156 operatori iscritti al **Sistema di qualificazione Lavori idrici**;
- 55 operatori iscritti al **Sistema di qualificazione Lavori Energia**;
- 15 operatori iscritti ai restanti **Sistemi di qualificazione per Lavori idrici e civili**;
- 74 operatori iscritti ai **Sistemi di qualificazione per Beni e Servizi**;
- 100 operatori iscritti agli **Albi dei professionisti**;
- 48 operatori iscritti al **Regolamento Albo fornitori sotto soglia comunitaria**.

Nel corso del 2012 la Funzione Sicurezza e Tutela **ha avviato l'implementazione di un sistema di Vendor Rating** il quale, secondo un approccio **integrato con i Sistemi di qualificazione** istituiti, **alimenti** tramite un processo di feedback **i dati di input dei sistemi** stessi. A tal proposito, è stato messo a punto un modello di rating da applicare ai gruppi merce di particolare interesse, e in primo luogo agli Albi istituiti per le tipologie rientranti nei lavori idrici e lavori elettrici, **che si basa** sull'attribuzione di **un punteggio di "rating di ingresso"** (c.d. "R.I.") e di **un punteggio di "rating sul campo"** (c.d. "R.C."); a partire da giugno 2012 sono

**incominciate le visite ispettive QAS** (Qualità – Ambiente e Sicurezza) che, a valle di una verifica basata su 117 requisiti e di un processo di valutazione, elaborano un punteggio che classifica il fornitore in una delle 5 fasce di rating di ingresso (vedi box di approfondimento dedicato). Le **ispezioni QAS** effettuate al 31.12.2012 sono state **30**: 16 a fornitori iscritti all'albo lavori idrici; 9 a fornitori iscritti all'albo lavori elettrici; 5 a fornitori iscritti ad entrambi gli Albi. Nel 2013 la Funzione Sicurezza e Tutela si propone di proseguire l'attività ispettiva e di avviare la raccolta delle performance su tutti gli elementi di rating individuati nel modello.

Tra gli altri progetti seguiti, nel corso dell'anno l'Unità Qualifica e Rating Fornitori – in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità - ha partecipato al Gruppo di Lavoro **Sustainable Supply Chain, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia**, cui Acea aderisce dal 2007, allo scopo di condurre e implementare uno strumento di monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network, favorendo nei fornitori l'adozione di migliori pratiche (vedi box dedicato in *Identità aziendale, Strategia e sostenibilità*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

#### **SICUREZZA E TUTELA: AVVIATO UN SISTEMA DI VENDOR RATING INTEGRATO CON I SISTEMI DI QUALIFICAZIONE E GLI ALBI**

Nel 2012 la Funzione Sicurezza e Tutela ha messo a punto **un modello di rating** basato su un **"rating di ingresso" (R.I.)** e un **"rating sul campo" (R.C.)**. In dettaglio, **il punteggio R.I.** viene **attribuito a tutti i fornitori iscritti all'Albo** ed è composto dal punteggio attribuito al fornitore in occasione della visita ispettiva QAS (Qualità – Ambiente e Sicurezza) e della valutazione della solidità economico finanziaria dell'operatore. Il **punteggio R.C.** interessa invece **i soli fornitori aggiudicatari di gara** e sarà alimentato principalmente **dai dati raccolti nell'ambito delle ispezioni in cantiere**, già sperimentate con successo da Acea Distribuzione, con il sistema di Vendor Rating applicato ai fornitori di lavori in area energia sin dal 2008 e, per la parte residua, dalla **valutazione del comportamento precontrattuale** del fornitore.

In giugno è stata avviata l'attività di ispezione fornitori condotta da un Team della Funzione Sicurezza e Tutela composto da referenti delle Unità Qualifica e Rating Fornitori, Sistema Qualità e Sicurezza e Salute sul lavoro. L'obiettivo della visita è di **verificare**, in particolare: la **struttura organizzativa**; la **struttura fisica**; l'investimento in **formazione**; la modalità di **gestione delle commesse**; la **gestione degli automezzi e delle attrezzature**; la **gestione del magazzino**; il **rispetto della normativa della sicurezza**; il **rispetto della normativa ambientale**.

A tal fine è stata predisposta una check list per la valutazione del fornitore che prevede un totale di **177 requisiti** suddivisi in 32 argomenti, **riconducibili alle tre aree di verifica** (qualità, ambiente e sicurezza). È prevista l'assegnazione di un punteggio per ogni requisito e, per media, per ognuno dei 32 argomenti identificati. Per consentire un'omogeneità di valutazione è stata elaborata una "Nota metodologica" che per ogni requisito indica in dettaglio il significato dei punteggi e funge da linea guida per il valutatore. La valutazione viene sintetizzata con un punteggio da 0 a 100: 40 punti: Qualità, 40 punti: Sicurezza, 20 punti: Ambiente. Gli **output della verifica** sono la **check list compilata con l'assegnazione di un punteggio** puntuale e complessivo che classifica il fornitore in una delle 5 fasce di rating di ingresso e il **rapporto di verifica ispettiva** ad uso interno, analogo a quello utilizzato per il Sistema Qualità.

<sup>79</sup> Si tenga presente che un operatore può essere iscritto a più Sistemi/Albi di qualificazione e che i dati forniti non tengono conto dell'irrogazione di eventuali provvedimenti di sospensione di carattere transitorio.

Nel corso dell'anno sono state intraprese, anche dalle società operative, iniziative con ricadute positive lungo la catena di fornitura, in termini di maggiori controlli sulla qualità e sulla sicurezza. In **Acea Ato 2**, insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria è stato sottoscritto un importante **Protocollo sugli appalti idrici**, in un'ottica di miglioramento continuo dei lavori e delle prestazioni in ambito

idrico (vedi box dedicato). In **Acea Energia** sono state introdotte nel Mandato di agenzia che regola il rapporto tra Acea Energia e la rete di agenti di vendita, **procedure più sfidanti** in tema di **qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti**, in un'ottica di tutela del cliente, che ha previsto anche la **formazione obbligatoria** di tutti gli incaricati (vedi box di approfondimento).

### ▶ ACEA ATO 2: QUALITÀ DEL LAVORO E SICUREZZA NEI CANTIERI NEL PROTOCOLLO SUGLI APPALTI IDRICI

Nel giugno 2012, Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali Confederali CGIL, CISL e UIL, con le Federazioni di Categoria Filctem, Flaei, Uilcem, Fillea, Filca e Feneal hanno **approvato e sottoscritto un Protocollo sugli appalti idrici**, nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi di affidamento, finalizzato a favorire un mercato degli appalti nel quale possano affermarsi **principi di gestione dei lavori in qualità e sicurezza** e a prevenire e **contrastare il lavoro irregolare, le inadempienze contrattuali** e previdenziali e **il mancato rispetto della normativa sulla tutela della sicurezza** per i lavoratori.

Tutte le sigle sindacali hanno sottolineato con grande apprezzamento la firma del Protocollo, che prevede iniziative di monitoraggio e controllo ed altre azioni volte a verificare la regolarità, la qualità e la sicurezza dei lavori e delle prestazioni nell'ambito degli appalti idrici.

In base alle caratteristiche e alla natura delle attività oggetto dell'appalto è stata prevista la presenza nell'organico dell'appaltatore di figure professionali di provata esperienza e adeguata formazione con la finalità di evitare il ricorso a profili inadeguati dal punto di vista professionale.

Risulta inoltre valorizzata l'**attività di controllo** da parte di Acea Ato 2, in qualità di stazione appaltante, sancendo l'impegno e la frequenza con cui saranno verificate in cantiere, tra le altre: l'assenza di personale irregolare, la disponibilità – in relazione alla tipologia di appalto - di locali di servizio (mensa, bagni e spogliatoi) per i lavoratori, l'attestazione della formazione obbligatoria in materia di prevenzione e sicurezza.

Ad evidenziare l'importanza del passo compiuto è stata concordata tra le Organizzazioni Sindacali ed Acea la costituzione di una **Commissione paritetica**, emanazione dei soggetti firmatari del Protocollo, che si occuperà di monitorare l'andamento degli appalti, con particolare riferimento agli aspetti di prevenzione e salvaguardia della sicurezza e al rispetto degli obblighi contrattuali assunti.

### ▶ ACEA ENERGIA E GLI AGENTI DI VENDITA: FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Acea Energia, la società del Gruppo preposta alla gestione della vendita di energia elettrica e gas, si avvale di società strutturate con esperienza nel settore (Agenzie) per la vendita door to door e/o teleselling di energia elettrica e gas nei segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business". Nel Mandato di agenzia che regola il rapporto tra Acea Energia e la rete di agenti di vendita, **dal 2012** sono state introdotte **procedure più sfidanti** in tema di **qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti**, in un'ottica di tutela del cliente e prevenzione di eventuali pratiche commerciali scorrette.

Il **Mandato di agenzia** prevede, infatti, sia **la formazione obbligatoria di tutti gli incaricati**, che operano per conto e in nome di Acea, sia **sanzioni pecuniarie** in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette. L'attività formativa ha l'obiettivo di trasmettere in modo chiaro le nozioni relative alle dinamiche del mercato libero e alle offerte commerciali di Acea Energia, mettendo gli agenti in condizione di trasferire adeguate informazioni ai clienti contattati. Nel corso dell'anno **Acea Energia ha erogato ad 800 venditori un programma formativo** incentrato sulla normativa dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, sul Codice di Condotta Commerciale e sui Prodotti offerti.

La società, inoltre, ha attivato rigorose **procedure interne** volte a **monitorare le prestazioni degli incaricati**: in caso di vendita porta a porta, infatti, i clienti vengono ricontattati telefonicamente per verificare che le informazioni siano state trasmesse dall'agente di vendita in modo corretto e, in caso di vendita telefonica, tutte le chiamate vengono registrate e riascoltate (vedi anche capitolo Clienti e collettività, paragrafo Customer care). In caso di **pratiche commerciali scorrette**, individuate a seguito dell'attività di controllo, **il Mandato prevede l'erogazione di sanzioni pecuniarie**, del valore unitario di 1.000 euro, a cui si deve aggiungere il mancato pagamento, nel mese di competenza, delle remunerazioni legate alla qualità commerciale delle acquisizioni: nel 2012, **a fronte di 140.000 nuove forniture acquisite** (elettrico e gas), sono stati **sanzionati 27 comportamenti scorretti** (per un totale di 27.000 euro), un dato estremamente contenuto che testimonia l'adeguato livello qualitativo del servizio svolto nell'anno.

Un percorso finalizzato all'implementazione del vendor rating è stato avviato anche per le **società dell'area ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) incentrato sulla verifica del rispetto della normativa ambientale e di sicurezza: nell'anno sono stati eseguiti audit sulle ditte che lavorano per la società **SAO** e che hanno effettuato lavori presso il Polo impiantistico di Orvieto e sulle ditte che effettuano il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento del percolato prodotto dallo stesso Polo impiantistico; per la società **A.R.I.A.** sono stati eseguiti alcuni audit sui fornitori ed è stato predisposto l'Albo fornitori qualificati relativamente alle attività di smaltimento. È inoltre proseguita, anche nel 2012, **in Acea Distribuzione** l'applicazione del **vendor rating** nell'ambito dei **lavori in area energia**, un **sistema di valutazione** dell'operato delle imprese, sviluppato già da alcuni anni in collaborazione con l'Università di Tor Vergata. Il sistema di valutazione, **incentrato su parametri di qualità, sicurezza e ambiente**, prevede ispezioni in cantiere e l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori**, del-

le quali è possibile tener conto, in maniera oggettiva e non preponderante, nell'aggiudicazione delle gare e per la qualificazione delle imprese. È possibile l'applicazione di penali e la sospensione delle attività dell'appaltatore: **nel 2012** sono stati **sospesi** per "non conformità" sulla sicurezza **23 cantieri**, a fronte di un totale di **935 visite effettuate**. L'applicazione del Vendor rating continua a rappresentare un forte stimolo **per il miglioramento dei livelli di attenzione a qualità, sicurezza e ambiente** e **nel corso dell'anno** si è ottenuto un ulteriore **aumento dell'indice reputazionale medio** delle 30 imprese appaltatrici (di cui 21 elettromeccaniche e 9 addette ai ripristini stradali) che hanno operato per Acea Distribuzione, passato da un valore su base annua di 91,47 nel dicembre 2011 **a 91,65 nel dicembre 2012** (vedi box di approfondimento).

Infine, in coerenza con l'adozione da parte di Acea Distribuzione del **Sistema di Gestione della Sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007**, le imprese fornitrici di lavori sono tenute a sottoscrivere la **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro**.

## QUALITÀ E SICUREZZA: IL SISTEMA DI VENDOR RATING PER I LAVORI IN AREA ENERGIA

Il metodo di misurazione delle performance delle imprese appaltatrici di lavori nell'area energia, messo a punto in collaborazione con il *Center of Advanced Procurement* dell'Università "Tor Vergata" di Roma, **elabora le informazioni raccolte su 142 parametri di giudizio incentrati su qualità, sicurezza e ambiente**, a seguito di ispezioni in cantiere, e le traduce in un **"indicatore di reputazione"** (IR).

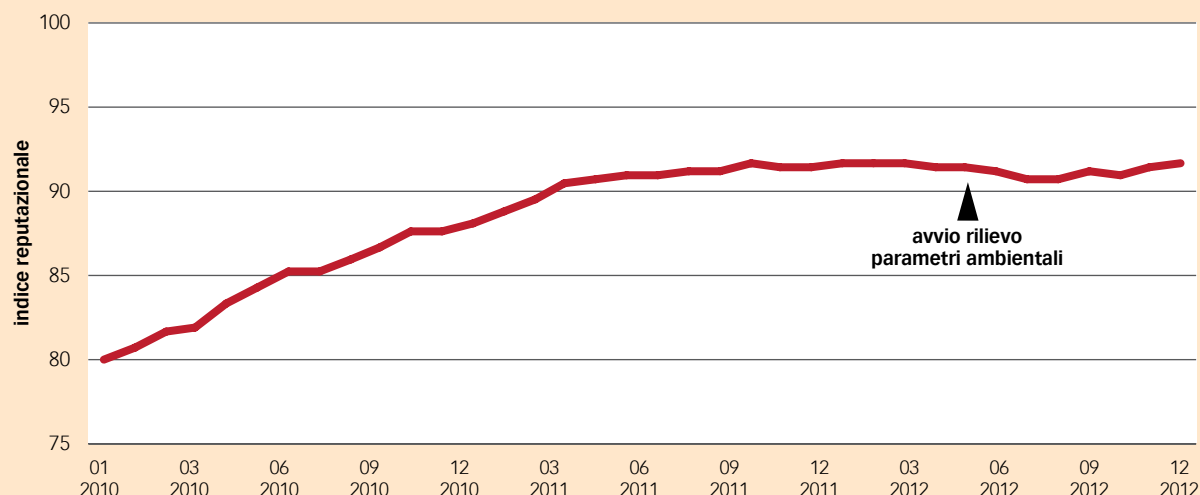
L'IR è stato inserito come possibile **parametro ulteriore nella formula di aggiudicazione dell'appalto** premiando le imprese con i migliori standard di sicurezza e qualità.

L'Unità **"Ispezione e Verifiche"** di Acea Distribuzione, **nel triennio 2010-2012 ha svolto circa 2.750 ispezioni**. **L'indicatore di reputazione medio annuo** per le imprese è passato da un valore di circa 79,9 di gennaio 2010, ad un risultato pressoché pari a **91,6**, con un **trend di miglioramento particolarmente significativo**. Il sistema ha dimostrato di poter incrementare l'affidabilità degli operatori, garantendo livelli prestazionali ottimali e generando ricadute positive lungo la catena di fornitura.

L'indice reputazionale, ovvero il giudizio che la stessa società ha assegnato nel tempo al suo fornitore diventa, accanto al ribasso proposto, un possibile elemento di valutazione dell'offerta che incide, in modo equilibrato, sulla scelta del vincitore.

Nel grafico è rappresentato l'andamento temporale su base annua della valutazione media di tutte le imprese da gennaio 2010 a dicembre 2012, ricordando che all'inizio del progetto, gennaio 2008, l'indice medio mensile era pari a circa 40.

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA IMPRESE ANNO ROLLING gennaio 2010 - dicembre 2012



## IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI

Il **contenzioso tra l'azienda e i fornitori** riguarda principalmente due ambiti: le **contestazioni per mancato pagamento dei corrispettivi** a fronte di provviste di beni, lavori e servizi e i **giudizi in materia di contratti di appalto**.

Nel primo ambito si tratta di fatture che, nel 90% dei casi, non vengono pagate per motivi formali e trovano generalmente rapida soluzione in via transattiva: in merito si registrano **12 posizioni aperte e chiuse nel 2012** e altre **13 posizioni pendenti**.

Per quanto riguarda il contenzioso sui contratti di appalto, per **69 vertenze complessive**, si hanno ricorsi al **TAR** in materia di aggiudicazioni (**24 cause**) e giudizi innanzi alla **magistratura ordinaria (45 cause)** relativamente all'iscrizione di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni del contratto, ecc.

Si registra infine la presentazione di 7 ricorsi da parte dei dipendenti di una ditta appaltatrice di Acea Distribuzione, che invocano la **responsabilità solidale** della società Acea per il mancato rispetto da parte del loro diretto datore di alcuni elementi inerenti il rapporto di lavoro. Acea Distribuzione, appena conosciuta la vicenda, ha provveduto a sospendere i pagamenti verso la ditta appaltatrice inadempiente nei confronti dei propri lavoratori, avviando procedure transattive con i diretti danneggiati per il ristoro economico del danno subito e procedendo contestualmente a defalcare tali somme dal rimanente importo dovuto all'appaltatrice.

# Personale

## Il personale di Acea

L'organico del Gruppo al 31.12.2012, per percentuale di consolidamento, è di 7.257 risorse, sostanzialmente invariato rispetto al 2011. Le principali variazioni hanno riguardato, da un lato, gli **incrementi in Acea SpA** (+123

unità) e **in Acea8cento** (+54 unità), dall'altro, **le riduzioni** di personale **in Acea Distribuzione** (-52 unità) e in **Acea Ato 2** (-51 unità), società presso cui sono in corso anche procedure di mobilità ed esodo.

**TABELLA N. 47 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2010-2012)**  
(consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

area di business	2010 (n. dipendenti)	2011 (n. dipendenti)	2012 (n. dipendenti)
<b>idrico</b>	<b>4.169</b> , di cui	<b>4.561</b> , di cui	<b>4.442</b> , di cui
Lazio - Campania	2.150	2.189	2.119
Toscana - Umbria	715	853	869
estero e laboratori (*)	1.304	1.519	1.454
<b>energia</b>	<b>1.863</b> , di cui	<b>1.796</b> , di cui	<b>1.728</b> , di cui
reti	1.544	1.465	1.410
generazione e vendita	319	331	317
<b>ambiente</b>	<b>181</b>	<b>202</b>	<b>193</b>
<b>corporate</b> (Acea SpA+Acea8cento)	<b>700</b>	<b>718</b>	<b>895</b>
<b>totale</b>	<b>6.913</b>	<b>7.277</b>	<b>7.257</b>

(\*) nel totale estero e laboratori del 2010 erano incluse le 67 unità di Acea Gori Servizi, ricondotte dal 2011 nell'area idrica Lazio-Campania. A seguito di rettifica il dato 2011 che riguarda l'estero è stato modificato rispetto al pubblicato dello scorso anno.

**TABELLA N. 48 - LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2011-2012)(\*)**

localizzazione	2011		2012	
	n.	%	n.	%
centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia)	1.043	14,4	1.046	14,4
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.865	66,8	4.913	67,7
estero	1.369	18,8	1.298	17,9

(\*) per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

## Composizione e turnover

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Composizione e turnover* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser e la società Umbra Acque per il biennio 2010-2011.

La Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la gestione amministrativa del personale in esse impiegato; le società partecipate affidano tale gestione alla capogruppo o la esternalizzano ad altra società presente sul mercato, in una logica di efficientamento del processo e razionalizzazione dei costi.

Nel triennio 2010-2012 si assiste alla graduale riduzione del numero complessivo di risorse impiegate nel Gruppo; nel 2012, in particolare, **la diminuzione dell'organico complessivo è riconducibile all'esclusione dal perimetro di rendicontazione della società partecipata Umbra Acque** (341 unità), determinata dall'uscita della società dalla gestione amministrativa affidata sino allo scorso anno ad Acea SpA.

Per ciò che concerne invece gli altri dati (dipendenti per categoria professionale, per genere, per livello di scolarizzazione, le entrate e le uscite ecc.), in considerazione delle ridotte dimensioni delle società, essi risentono in maniera contenuta della riduzione di perimetro, mantenendosi omogenei ai valori del biennio precedente.

Analizzando la composizione dell'organico per qualifica

professionale, il peso percentuale evidenzia **la progressiva contrazione** delle consistenze relative agli **operai**, la **sostanziale stabilità** della categoria dei **dirigenti** e la **crescita** della categoria degli **impiegati** e, in misura più contenuta, dei **quadri**. Tali variazioni, oltre ad esser determinate dalle movimentazioni - in ingresso e in uscita - di personale, sono frutto delle modifiche degli inquadramenti professionali e degli **avanzamenti di carriera che interessano le risorse presenti in azienda**.

Anche nel 2012 l'**incidenza del personale femminile sull'organico complessivo**, in coerenza con la tendenza rilevata nel biennio precedente, **registra un lieve incremento**, raggiungendo il **22,8%** (21,3% nel 2011 e 20,9% nel 2010) (vedi tabella n. 49).

La prevalente presenza di personale maschile nell'organico del Gruppo è spiegabile in considerazione della tipologia stessa dei business gestiti, la cui natura marcatamente tecnico-operativa ne determina largamente l'impalcatura professionale e di genere. Ad oggi infatti nel nostro Paese i ruoli professionali a carattere tecnico-operativo sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini.

**TABELLA N. 49 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2010-2012)**

(numero)	2010				2011				2012			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	109	21	<b>130</b>	2,4	95	20	<b>115</b>	2,2	83	19	<b>102</b>	2,1
quadri	266	88	<b>354</b>	6,6	265	100	<b>365</b>	7,1	269	104	<b>373</b>	7,8
impiegati	2.047	1.016	<b>3.063</b>	56,8	1.918	966	<b>2.884</b>	56,4	1.910	972	<b>2.882</b>	59,9
operai	1.844	4	<b>1.848</b>	34,3	1.746	4	<b>1.750</b>	34,2	1.450	5	<b>1.455</b>	30,2
<b>totale</b>	<b>4.266</b>	<b>1.129</b>	<b>5.395</b>	<b>100,0</b>	<b>4.024</b>	<b>1.090</b>	<b>5.114</b>	<b>100,0</b>	<b>3.712</b>	<b>1.100</b>	<b>4.812</b>	<b>100,0</b>

NB: Il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento (vedi tabella n. 47); inoltre nel 2012 non rientrano più nel perimetro dei dati gestiti a livello centralizzato i dipendenti di Umbra Acque pari a 341 risorse.

Il **personale in ingresso** nell'anno aumenta in maniera significativa rispetto al 2011, riportandosi ai livelli del 2010. In particolare i **187 ingressi** sono determinati da: l'acquisizione entro la capogruppo delle 85 risorse in forza presso la società Marco Polo, 36 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 32 assunzioni per contenzioso,

30 stabilizzazioni di risorse già presenti nel Gruppo con contratti atipici, 4 cessioni di dipendenti tra le società del Gruppo non incluse nel perimetro di rendicontazione. Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in entrata sono Acea SpA con 85 ingressi di risorse provenienti dalla società Marco Polo, non inclusa nel pe-

rimetro di rendicontazione, in attuazione dell'accordo di ricollocazione delle attività e del personale entro la capogruppo, 5 stabilizzazioni e 2 assunzioni di cui 1 cessione da Gas de France; Acea8cento con 61 assunzioni di cui 32 per contenzioso, Acea Energia SpA con 5 assunzioni e 7 stabilizzazioni; LaboratoRI con 6 stabilizzazioni e Acea Ato 5 con 6 stabilizzazioni.

Complessivamente, nel 2012, le persone assunte con contratto a tempo indeterminato sono 73, 30 delle quali stabilizzate e 32 assunte per contenzioso mentre le risorse entrate con contratto a tempo determinato sono 27.

Nel 2012, in controtendenza rispetto al biennio precedente, il **personale in uscita dall'azienda** è in netto **decremento** (vedi tabella n. 50) principalmente a seguito del progressivo esaurimento degli accordi di mobilità e di esodo avviati dall'azienda negli anni precedenti per il funzionale ricambio delle risorse umane.

Nel corso dell'anno sono stati collocati **in mobilità 64 dipendenti** (27 di Acea Distribuzione, 25 di Acea Ato 2, 7 di Acea Energia e 5 di Acea SpA) e i **piani di esodo volontario agevolato** hanno coinvolto **32 dipendenti** che hanno deciso di risolvere in maniera concordata e incentivata il proprio contratto di lavoro con l'azienda.

**TABELLA N. 50 –DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2010-2012)**

(numero)	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>INGRESSI (*)</b>									
a tempo indeterminato	94	25	<b>119</b>	57	17	<b>74</b>	28	45	<b>73</b>
a tempo determinato	18	19	<b>37</b>	9	6	<b>15</b>	9	18	<b>27</b>
con contratti di inserimento	4	1	<b>5</b>	0	1	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>
con contratti di apprendistato professionalizzante	8	12	<b>20</b>	1	1	<b>2</b>	0	2	<b>2</b>
acquisizione ramo d'azienda	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	66	19	<b>85</b>
<b>totale</b>	<b>124</b>	<b>57</b>	<b>181</b>	<b>67</b>	<b>25</b>	<b>92</b>	<b>103</b>	<b>84</b>	<b>187</b>
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	37	7	<b>44</b>	2	0	<b>2</b>	0	0	<b>0</b>
<b>USCITE (**)</b>									
	<b>uomini</b>	<b>donne</b>	<b>totale</b>	<b>uomini</b>	<b>donne</b>	<b>totale</b>	<b>uomini</b>	<b>donne</b>	<b>totale</b>
mobilità	180	21	<b>201</b>	102	6	<b>108</b>	53	11	<b>64</b>
esodi	51	11	<b>62</b>	45	2	<b>47</b>	26	6	<b>32</b>
pensionamenti	7	2	<b>9</b>	4		<b>4</b>	2	0	<b>2</b>
licenziamenti	1	1	<b>2</b>	3	1	<b>4</b>	0	1	<b>1</b>
scissione joint-venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia SpA				103	37	<b>140</b>	0	0	<b>0</b>
altri motivi	59	29	<b>88</b>	52	18	<b>70</b>	43	6	<b>49</b>
<b>totale</b>	<b>298</b>	<b>64</b>	<b>362</b>	<b>309</b>	<b>64</b>	<b>373</b>	<b>124</b>	<b>24</b>	<b>148</b>

NB: i dati del 2010 sono stati ricalcolati includendo la società Aquaser

(\*) la voce "ingressi" comprende: il personale assunto dal mercato esterno del lavoro, le acquisizioni di risorse provenienti da Enti pubblici, la cessione di dipendenti provenienti da società non incluse nel perimetro di rendicontazione.

(\*\*) tra le "uscite", la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento incentivato e volontario, oggetto di intesa sindacale, che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione previo svolgimento di un'analisi organizzativa preliminare volta, tra l'altro, a limitare l'impatto sociale del processo di pensionamento: i dipendenti posti in mobilità vengono infatti individuati entro le aree organizzative riscontrate eccedenti e tra coloro in possesso dei requisiti anagrafico-contributivi per la pensionabilità entro tre anni dalla risoluzione del rapporto di lavoro.; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro; la voce "altri motivi" comprende: uscite per: **dimissioni (18 nel 2012), cessioni di personale verso società del Gruppo fuori dal perimetro di rendicontazione (18 nel 2012), scadenza contratto (9 nel 2012) e decesso (4 nel 2012).**



La **durata del rapporto di lavoro** del personale in uscita dal Gruppo evidenzia la sostanziale **stabilità dell'impiego aziendale**. Nel 2012, infatti, per il 69,6% delle risorse tale periodo è inferiore a 30 anni (lo era per il 79,3% nel 2011) e raggiunge un arco temporale che va **dai 30 ai 40 anni per il 29,7%** del personale (era per il 20,7% nel 2011).

**TABELLA N. 51 – DIPENDENTI ACEA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2012)**

durata del rapporto di lavoro	personale in uscita nel 2012		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	91	12	<b>103</b>
> 30 anni e ≤ 40 anni	33	11	<b>44</b>
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	1	<b>1</b>
<b>totale</b>	<b>124</b>	<b>24</b>	<b>148</b>

Considerando esclusivamente le società attive nella filiera energetica, i dati risultano sostanzialmente allineati a quelli del Gruppo, con il 61,2% del personale in uscita che ha prestato servizio in azienda per un periodo inferiore a 30 anni (era il 78,6% nel 2010) e il 38,8% per un periodo ricompreso tra i 30 e i 40 anni (era il 21,4% nel 2011).

**TABELLA N. 52 – SOCIETÀ DELLA FILIERA ENERGETICA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2012)**

durata del rapporto di lavoro	personale in uscita nel 2012		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	25	5	<b>30</b>
> 30 anni e ≤ 40 anni	16	3	<b>19</b>
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	0	<b>0</b>
<b>totale</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

*NB: i dati si riferiscono, come da protocollo di Settore GRI (commentary on LA2), ai dipendenti del Gruppo in forza presso le società operative della filiera energetica, ubicate prevalentemente nel Lazio.*

Nel Gruppo Acea il **99,1% dell'organico è impiegato con contratto a tempo indeterminato** (era il 98,1% nel 2010) dunque la quasi totalità del personale è inserito con **forme contrattuali stabili**. Il numero di risorse inserite con **contratto a tempo determinato cresce**

**di dieci unità** rispetto al 2011 mentre la consistenza di personale assunto con **contratto di apprendista-professionalizzante** si conferma in diminuzione, a chiusura del ciclo di inserimento di apprendisti avviato negli anni precedenti (vedi tabella n. 53).

**TABELLA N. 53 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2010-2012)**

(numero)	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	4.148	1.032	<b>5.180</b>	3.970	1.049	<b>5.019</b>	3.695	1.076	<b>4.771</b>
(di cui) personale in part-time	17	70	87	21	85	106	23	86	109
personale a tempo determinato	26	12	<b>38</b>	14	5	<b>19</b>	11	18	<b>29</b>
personale in contratti di inserimento	4	3	<b>7</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	88	82	<b>170</b>	40	36	<b>76</b>	6	6	<b>12</b>
<b>totale</b>	<b>4.266</b>	<b>1.129</b>	<b>5.395</b>	<b>4.024</b>	<b>1.090</b>	<b>5.114</b>	<b>3.712</b>	<b>1.100</b>	<b>4.812</b>

**Il tasso di turnover, pari al 7%, risulta in contrazione** rispetto al biennio precedente, il tasso di uscita di personale è in netta diminuzione mentre quello di ingresso aumenta (vedi tabella n. 54).

Quest'ultimo dato, per il 2012, è da mettere in relazione anche all'acquisizione entro la capogruppo del personale ceduto dalla società Marco Polo.

**TABELLA N. 54 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2010-2012)**

	tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
	9,9%	8,9%	7,0%	3,3%	1,8%	3,9%	6,7%	7,3%	3,1%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2012 articolati per genere: tasso di turnover donne 2,1%, tasso di turnover uomini 4,7%; tasso di ingresso donne 1,7%, tasso di ingresso uomini 2,1%; tasso di uscita donne 0,5%, tasso di uscita uomini 2,6%.

**L'età e l'anzianità media aziendale** dei dipendenti crescono nel 2012 rispetto al biennio precedente (vedi tabelle nn. 55 e 56); la composizione dell'organico per fasce d'età (tabella n. 57) evidenzia che **il 67,7% del personale ha un'età compresa tra i 36 e i 55 anni e il**

**16,3% ne ha al massimo 35**, testimoniando la capacità dell'azienda di attrarre risorse più giovani, che negli anni svilupperanno specifiche competenze, e di trattenere risorse più mature, in possesso di know-how già formato.

**TABELLA N. 55 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2010-2012)**

(anni)	2009			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media aziendale	45,6	41,9	<b>44,8</b>	46,2	42,8	<b>45,5</b>	46,9	43,1	<b>46,0</b>
età media dirigenti	50,1	47,9	<b>49,7</b>	50,2	49,3	<b>50,1</b>	51,3	50,0	<b>51,1</b>
età media quadri	46,6	45,4	<b>46,3</b>	47,4	45,8	<b>47,0</b>	48,4	46,2	<b>47,8</b>
età media impiegati	45,5	41,4	<b>44,2</b>	46,2	42,4	<b>44,9</b>	46,9	42,6	<b>45,4</b>
età media operai	45,3	52,1	<b>45,3</b>	45,7	52,0	<b>45,8</b>	46,3	54,1	<b>46,4</b>

**TABELLA N. 56 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2010-2012)**

(anni)	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
anzianità media aziendale	12,9	10,9	<b>12,5</b>	13,5	11,8	<b>13,2</b>	15,0	12,3	<b>14,4</b>
anzianità media dirigenti	13,3	17,7	<b>14,0</b>	13,9	19,1	<b>14,8</b>	16,2	19,5	<b>16,8</b>
anzianità media quadri	14,5	13,9	<b>14,3</b>	15,1	14,3	<b>14,9</b>	16,6	15,0	<b>16,1</b>
anzianità media impiegati	14,1	10,5	<b>12,9</b>	14,9	11,4	<b>13,7</b>	15,9	11,8	<b>14,5</b>
anzianità media operai	11,3	17,8	<b>11,3</b>	11,7	15,7	<b>11,8</b>	13,5	19,8	<b>13,5</b>

**TABELLA N. 57- DIPENDENTI ACEA: CLASSI DI ETÀ (2012)**

	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	24	20	<b>44</b>
> 25 anni e ≤ 30 anni	160	93	<b>253</b>
> 30 anni e ≤ 35 anni	314	175	<b>489</b>
> 35 anni e ≤ 40 anni	450	161	<b>611</b>
> 40 anni e ≤ 45 anni	663	216	<b>879</b>
> 45 anni e ≤ 50 anni	727	176	<b>903</b>
> 50 anni e ≤ 55 anni	710	157	<b>867</b>
> 55 anni e ≤ 60 anni	591	96	<b>687</b>
>61 anni	73	6	<b>79</b>
<b>totale</b>	<b>3.712</b>	<b>1.100</b>	<b>4.812</b>

Per ciò che concerne **il livello di scolarizzazione dei dipendenti**, nel 2012 si registra un maggior numero di risorse in possesso di laurea e diploma e una minore presenza di dipendenti con qualifiche scolastiche di altro tipo, generalmente di livello inferiore. L'incidenza del personale **in possesso di laurea e diploma** sale rispettivamente al **15,7%** (era il 13,9% nel 2011) e al 47,8% (era 44,1% nel 2011) **sull'organico totale** (vedi tabella n. 58), il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio resta invece stabile al 17% circa.

Aumenta l'incidenza **delle donne laureate sul totale dei laureati**, attestandosi nel 2012 al **40,8%** (era del 39,9% nel 2011).

**TABELLA N. 58- DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2010-2012)**

(numero)	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	469	294	<b>763</b>	428	285	<b>713</b>	448	311	<b>759</b>
diplomati	1.790	506	<b>2.296</b>	1.756	500	<b>2.256</b>	1.772	528	<b>2.300</b>
altri titoli	828	76	<b>904</b>	783	75	<b>858</b>	766	66	<b>832</b>
non definito(*)	1.179	253	<b>1.432</b>	1.057	230	<b>1.287</b>	726	195	<b>921</b>
<b>totale</b>	<b>4.266</b>	<b>1.129</b>	<b>5.395</b>	<b>4.024</b>	<b>1.090</b>	<b>5.114</b>	<b>3.712</b>	<b>1.100</b>	<b>4.812</b>

(\*) per alcune società del Gruppo, tra cui quelle di recente inclusione nel perimetro di rendicontazione, il dato relativo al livello di istruzione dei dipendenti non è stato tracciato in maniera completa. Si sta provvedendo ad efficientare il sistema di registrazione e monitoraggio del dato. Si è tuttavia deciso di articolare i dati come evidenziato in tabella per dare una rappresentazione più vicina possibile alla realtà aziendale.

## Relazioni industriali

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo Relazioni industriali riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, LaboratoRI, A.R.I.A, SAO e Aquaser.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico**, il **Contratto Unico del settore gas-acqua** e, presso la società Acea8cento, un contratto ad hoc opportunamente definito con le strutture nazionali di riferimento. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2012 il **74,8% del personale aziendale** è **iscritto ad organizzazioni sindacali**, un dato in linea con lo scorso anno (74.6%); le risorse con ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale sono 347**, tra queste **17 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di sottoscrizione di un verbale di accordo da parte di 6 delle 7 sigle con le quali Acea intrattiene strutturalmente interlocuzione sindacale.

Nel secondo semestre dell'anno sono state **avviate le trattative per il rinnovo del Contratto Unico del settore elettrico e del settore gas-acqua**, scaduti entrambi il 31 dicembre 2012.

Numerosi i temi oggetto del negoziato di rinnovo, in particolare, per il **Contratto Unico di settore elettrico** essi hanno riguardato:

- **la classificazione:** è in discussione una riforma del sistema classificatorio che prevede l'accorpamento di minimo tabellare e contingenza, con conseguente diminuzione del numero dei livelli e rivisitazione dei profili professionali;
- **lo sciopero:** è stata raggiunta un'intesa sostanziale sul quadro complessivo che dovrebbe trovare formulazione nel nuovo contratto;
- **il mercato del lavoro:** sono in discussione gli aggiornamenti al testo contrattuale in conseguenza delle novità normative introdotte dalla Legge di Riforma cd. "Fornero" nonché a seguito del Decreto 167/2011 che ha definito il nuovo contratto di apprendistato;
- **gli assetti contrattuali e la contrattazione sindacale:** si stanno verificando le modalità per dare attuazione ai contenuti dell'accordo interconfederale tra Governo e Parti Sociali sulla Produttività, del 16 no-

vembre 2012, con particolare riferimento alla possibilità di devolvere parte dell'incremento salariale, derivato dal rinnovo, al 2° livello contrattuale, valorizzando in tal modo la contrattazione aziendale volta a cogliere miglioramenti di produttività anche accompagnati da interventi legislativi di sgravio fiscale e contributivo. Si sta inoltre discutendo l'opportunità di definire un Protocollo specifico di sostegno alla contrattazione di 2° livello che recepisca il principio della derogabilità a livello aziendale della disciplina fissata dal CCNL;

- **le agibilità sindacali:** nel quadro di un complessivo riordino del sistema, teso ad uniformare a livello di settore gli strumenti a disposizione delle Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) per svolgere il loro mandato, è stato intrapreso un negoziato per l'omogeneizzazione della disciplina relativa alla gestione delle ore di permessi sindacali; con particolare riferimento a quelli spettanti alle OOSS in relazione al numero di addetti nelle aziende;
- **l'orario di lavoro:** al fine di rendere la normativa contrattuale più attenta alle esigenze di efficientamento delle aziende, è oggetto di trattativa la rimodulazione di alcuni istituti relativi all'orario di lavoro (supplementare, multi periodale, banca ore ecc.).

Con riferimento al **Contratto Unico di settore gas-acqua**, le trattative sono in uno stato meno avanzato rispetto a quelle del Contratto del settore elettrico, anche in ragione della richiesta delle OO.SS. e di parte della delegazione datoriale - Confindustria Energia - di includere l'area contrattuale gas-acqua entro il macro-comparto Energia, unitamente al settore Energia e Petrolio. Tale posizione non incontra la condivisione di Federutility, associazione cui aderisce Acea e che rappresenta il 76% delle aziende multiutility attive nel settore Acqua e Gas, cui attualmente riferisce il contratto in rinnovo.

I contenuti su cui si è avviata la trattativa con le parti sindacali sono il **mercato del lavoro, gli assetti contrattuali** e la **contrattazione sindacale e l'orario di lavoro**, le tematiche ulteriori affrontate per il Contratto unico del settore gas-acqua sono:

- **la reperibilità:** si persegue l'unificazione della disciplina della reperibilità attraverso il superamento dell'obbligo di contrattazione e la definizione di un valore di compenso che riporti in equilibrio il rapporto tra mera disponibilità e prestazione di lavoro effettiva;
- **gli aumenti periodici di anzianità:** si intende superare l'istituto eventualmente definendo importi compensativi sulla Previdenza Complementare.

Nel corso del 2012 le questioni trattate e definite dall'Unità Relazioni Industriali con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno riguardato tutti i profili dell'interlocuzione sindacale: normativo, economico e di organizzazione del lavoro.

Per ciò che concerne l'**organizzazione e gli orari di lavoro** sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- per la società Acea Produzione - Nucleo Tor di Valle/ Montemartini è stato siglato un accordo in materia di orari di lavoro e turnazioni;
- per la società Acea Ato 2, al fine di assicurare un presidio adeguato nel rispetto della normativa di legge e contrattuale del lavoro, è stata sottoscritta un'intesa riguardante il servizio di Pronto Intervento nel territorio di Roma e Fiumicino;
- per la società Acea Distribuzione, in attuazione delle nuove prescrizioni stabilite dall'AEEG in tema di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015, è stato sottoscritto un verbale di accordo con le OO.SS.. Nella stessa intesa ci si è assunti l'impegno ad incontrarsi per definire l'implementazione della seconda parte del progetto pilota WFM (Work Force Management) che interesserà le attività di verifica sui gruppi di misura, distacchi per morosità e riallacci, allacci e subentri. È stato inoltre sottoscritto un verbale di accordo regolatorio sulla videosorveglianza degli edifici e degli impianti.

Tra le **intese raggiunte nel corso dell'anno**, alcune hanno avuto ad oggetto temi di primario interesse per il personale come **il premio di risultato, il mercato del lavoro, gli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**.

In particolare, per quanto concerne il **negoziato di 2° livello**, in linea con gli impegni assunti nelle intese sottoscritte nel 2008 e 2011, Acea SpA e le società del Gruppo hanno sottoscritto un'intesa con le OO.SS. Filctem /Cgil e Uilcem/Uil relativa alla **revisione degli indicatori del**

#### **Premio di Risultato per l'anno 2012.**

Per la società Acea8cento è stato aggiornato l'indicatore IQF (Indice di Qualità dei Fornitori) cui è connessa l'erogazione del 33% del fattore produttività/qualità.

In considerazione del nuovo assetto e delle prospettive industriali delle società A.R.I.A. e SAO, si è resa opportuna la revisione complessiva dell'impianto tecnico-normativo del negoziato di secondo livello. A luglio sono state sottoscritte due intese separate che disciplinano rispettivamente il nuovo premio di risultato e i ticket per il triennio 2012-2014. A partire dal 1° gennaio 2013 sarà versato dalle società un importo aggiuntivo per ogni dipendente beneficiario dell'assistenza sanitaria integrativa per la copertura delle spese odontoiatriche.

Con riferimento al **mercato del lavoro**, Acea SpA, in nome e per conto di Acea8cento, Federutility e le Segreterie Nazionali Filctem-Flaei-Uilcem hanno sottoscritto un'intesa per la regolamentazione dell'apprendistato, riconosciuto quale strumento contrattuale privilegiato d'ingresso per il reperimento del personale. Ciò in linea con i principi declinati nel Testo Unico, entrato in vigore nel 2011, che ha demandato agli accordi interconfederali ovvero ai contratti di lavoro stipulati a livello nazionale la fonte principale legittimata a disciplinare tale istituto.

In relazione al tema delle **agibilità sindacali**, in considerazione del mutato assetto organizzativo del Gruppo Acea nonché delle rilevanti modifiche normative in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, le società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Laboratorio e le OO.SS., con esclusione di UGL Chimici Energia, hanno sottoscritto, come già ricordato, un verbale di accordo per la designazione dei nuovi Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Inoltre, anche per il 2012, sono state siglate due intese, una valida per l'intero Gruppo e l'altra per la società Acea8cento, per l'applicazione del **regime fiscale agevolato sulle componenti accessorie della retribuzione** riconducibili ad incrementi di produttività, innovazione ed efficienza.

Nell'ambito dei processi di riassetto societario nella prima metà dell'anno si è conclusa la procedura relativa alla cessione del ramo di azienda di SAO - Servizi Ambientali Orvieto afferente le attività e le risorse dedicate ai servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti nel territorio della Provincia di Terni, a COSP TECNOSERVICE Srl.

Tra gli accordi raggiunti nell'anno è di particolare rilievo il **Protocollo Appalti Idrici** sottoscritto in giugno da Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali Cgil, Cisl e Uil, con le rispettive rappresentanze di settore (Filctem, Flaei, Uilcem, Fillea, Filca e Feneal), in aggiornamento e sostituzione del precedente protocollo vigente. Il Protocollo sugli Appalti Idrici è stato sottoscritto **per valorizzare la qualità del lavoro e della sicurezza nei cantieri** mediante iniziative e azioni di monitoraggio e controllo, a tal fine è stata concordata la costituzione di una Commissione Paritetica dedicata alle attività di monitoraggio sull'andamento degli appalti con particolare riferimento alle misure di prevenzione e salvaguardia della sicurezza dei lavoratori e al rispetto degli obblighi contrattuali assunti nei confronti degli stessi. La Commissione si è già insediata e ha dato avvio ai lavori già nel corso del 2012 (vedi anche capitolo *Fornitori*).

Per quanto riguarda l'**area della formazione**, le società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Acea Reti e Servizi Energetici e Laboratori hanno aderito al Piano formativo promosso dal Fondo FOR.TE. (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario) che eroga finanziamenti finalizzati all'adeguamento e allo sviluppo delle competenze dei dipendenti nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese. I contenuti e le articolazioni del Piano, valido per il periodo 2012-2013, sono stati condivisi con le Organizzazioni Sindacali.

Per quanto concerne il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie** in grado di avere effetti sui rapporti di lavoro è opportuno precisare che l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma sulle modifiche introdotte che abbiano effetti sui lavoratori si svolgono i confronti sindacali indicati al punto successivo; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene recapitata una specifica comunicazione;
2. **ristrutturazioni societarie:** in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti, nonché delle loro Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;
3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente<sup>82</sup> che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

<sup>82</sup> Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

## IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

Nel 2012 le tipologie di contenzioso promosse dal personale nei confronti di Acea riguardano, in prevalenza, le seguenti materie: revisione di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite (es: paga oraria dei turnisti), demansionamento e mobbing.

Rispetto allo scorso anno **l'ammontare complessivo delle vertenze (129 posizioni)** si mantiene **invariato**. L'apertura di nuovi casi di contenzioso registra invece una flessione (**16 posizioni** rispetto alle 32 del 2011).

Nell'anno, in merito al contenzioso pendente con i lavoratori della ex-COS (Almavia Contact), relativamente al fenomeno di presunta interposizione di manodopera per i servizi di call-center, sono state stipulate 39 transazioni, in alcuni casi esse hanno previsto accordi economici, in altri l'assunzione presso la società Acea8cento. Per tale vertenza rimangono ancora in corso di trattative, sempre allo scopo di raggiungere ad una definizione transattiva, 13 posizioni.

Con riferimento al ricorso per presunta condotta antisindacale ex art. 28, l. n. 300/70 presentato lo scorso anno dalla sigla sindacale USB Lavoro Privato contenente la richiesta per la nomina di un proprio Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Giudice del Lavoro in primo grado ha dichiarato l'esistenza di tale diritto. Nel 2012, in seguito all'opposizione di Acea, il Tribunale ha riformato la decisione dichiarando l'inesistenza della condotta antisindacale e l'inesistenza del diritto della O.S.

Nel 2012 è stato notificato un ricorso per presunta condotta antisindacale ex art. 28, l. n. 300/70, da parte della sigla sindacale UGL ENERGIA nei confronti di Acea Ato 2, sul presupposto del mancato riscontro della società alla richiesta di riconoscimento di un importo economico aggiuntivo al personale con qualifica di caposquadra. Il giudice ha rigettato il ricorso condannando la O.S. alle spese del procedimento.

Con riferimento al contenzioso proposto dai lavoratori della ex-COS (oggi Almaviva Contact) e B2WIN, relativamente al fenomeno di presunta interposizione di manodopera, è stato intrapreso un percorso di soluzione transattiva di tipo economico che ha portato, da un lato, alla cessazione della materia del contendere con alcuni dei ricorrenti e, dall'altro, a una mediazione finalizzata all'assunzione in Acea8cento del maggior numero di ricorrenti. In tal modo nel 2012 il numero di posizioni per le quali rimane ancora aperto il contenzioso giudiziale è stato ridotto a poche unità per le quali si sta comunque proseguendo con ulteriori mediazioni.

I contenziosi ancora aperti in giudizio di opposizione relativi al trattamento dei turnisti di area elettrica sulle diverse modalità di remunerazione delle prestazioni ordinarie in giornata di festività infrasettimanale nel corso del 2012 sono stati risolti positivamente per Acea.

Sono stati infine decisi gli ultimi due ricorsi relativi alle Procedure di mobilità, svolte nel periodo 2003-2004, uno con esito positivo per la società, l'altro negativo; per quest'ultimo, si è in attesa del deposito della relativa sentenza.

## Diversità e Pari opportunità

### Diversità

#### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **Diversità** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A, SAO, a partire dal 2011 Aquaser, e la società Umbra Acque per il biennio 2010-2011

Acea inserisce e integra in azienda personale appartenente alle categorie protette (diversamente abili, orfani ecc), in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa (Legge n. 68/99), a cui garantisce, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili

– ANMIC, servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Il **personale appartenente a categorie protette**, al 31.12.2012, include **276 dipendenti** (173 uomini e 103 donne).

## Pari opportunità

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **Pari opportunità** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, LaboratoRI.

Acea ha istituito la **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)** nel 1991 con il compito di promuovere e sostenere politiche e iniziative **tese a superare ogni forma di disparità**, contrastare la discriminazione diretta o indiretta nei confronti delle donne e di tutti i soggetti esposti a fattori di rischio, favorendone la piena integrazione nel contesto lavorativo. I membri che compongono la CPO sono in parte di nomina sindacale e in parte di nomina aziendale.

**La CPO dispone di un'area dedicata nell'intranet aziendale**, pensata come strumento di informazione e di sensibilizzazione rivolto a tutti i dipendenti per l'accrescimento della consapevolezza del valore delle differenze nel contesto aziendale.

Il piano di **tutela delle pari opportunità** vigente in

Acea prevede sia un **Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini** sia la figura del **Consigliere di fiducia**, un professionista esterno all'azienda che ha il compito di raccogliere e curare la risoluzione delle segnalazioni relative a episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing.

Acea SpA, in ottemperanza alla normativa (D. Lgs. n. 198/06), ha redatto nel corso del 2012 il **report di genere** riferito al biennio 2010-2011 volto a illustrare lo stato del personale maschile e femminile (le consistenze, i livelli di inquadramento, ecc.). Il documento è curato dalla Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA e viene consegnato alla Commissione per le Pari Opportunità e alle Organizzazioni Sindacali che ne studiano i dati e presentano progetti mirati sulla base delle evidenze emerse.

## La presenza femminile in Acea

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **La presenza femminile in Acea** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, a partire dal 2011 Aquaser, e la società Umbra Acque per il biennio 2010-2011.

I dati relativi alla **presenza femminile in Acea** evidenziano, per il triennio considerato, il lieve e costante incremento dell'incidenza delle donne sul totale dei dipendenti ed entro le categorie professionali: rispetto al 2011 si rileva un aumento dell'1,2% di donne dirigenti, stabilità nella categoria quadri (+0,5%) e +0,8% di donne

laureate; nel 2012 decresce invece del 2,5% la percentuale di donne facenti parte degli organismi di corporate governance: (vedi tabella n. 59).

Per i dati di genere relativi alle formazione e alla retribuzione si rinvia ai paragrafi dedicati nel presente capitolo.



**TABELLA N. 59- LE DONNE IN ACEA (2010-2012)**

	2010	2011	2012
donne sul totale organico	20,9%	21,3%	22,9%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	6,7%	8,0%	5,5%
donne dirigenti sul totale dirigenti	16,2%	17,4%	18,6%
donne quadro sul totale quadri	24,9%	27,4%	27,9%
donne laureate sul totale laureati	38,5%	40,0%	40,8%

(\*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione. Con riferimento agli Organismi di Vigilanza si precisa che il dato relativo alla presenza femminile non è disponibile per 4 società del Gruppo non direttamente controllate da Acea.

## Le ore lavorate e le assenze

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Le ore lavorate e le assenze* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

**Il totale delle ore lavorate** nel corso dell'anno **si mantiene sostanzialmente invariato** rispetto allo scorso anno (vedi tabella n. 60); l'incidenza delle ore straordinarie sul totale delle ore lavorate, sia per gli uomini

che per le donne, risulta anch'essa stabile, attestandosi al 7,1% per gli uomini (era 6,9% nel 2011) e all'1,8% per le donne (era 1,9% nel 2011).

**TABELLA N. 60- DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2010-2012)**

	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.808.919	1.456.624	<b>7.265.543</b>	5.451.445	1.386.671	<b>6.838.116</b>	5.395.439	1.444.928	<b>6.840.367</b>
ore straordinarie lavorate	415.088	31.519	<b>446.607</b>	407.815	27.616	<b>435.431</b>	412.467	27.033	<b>439.500</b>
<b>totale ore lavorate</b>	<b>6.224.007</b>	<b>1.488.143</b>	<b>7.712.150</b>	<b>5.859.260</b>	<b>1.414.287</b>	<b>7.273.547</b>	<b>5.807.906</b>	<b>1.471.961</b>	<b>7.279.867</b>

Il **numero complessivo di giorni di assenza** cresce lievemente rispetto al 2011 (+1,7%). Diminuiscono le assenze per malattia, quelle per aspettativa e per "altri motivi", aumentano invece le assenze per la fruizione di

permessi vari (motivi di studio ecc.), quelle per maternità/paternità, per la fruizione di permessi sindacali e per sciopero.

**TABELLA N. 61- DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2010-2012)**

	2010			2011			2012		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
assenze per malattia	24.559	11.868	<b>36.427</b>	24.736	11.869	<b>36.605</b>	23.259	11.029	<b>34.288</b>
assenze per maternità (gravidanza e post-partum)/ paternità	650	9.678	<b>10.328</b>	876	9.576	<b>10.452</b>	800	12.320	<b>13.120</b>
assenze per sciopero	430	93	<b>523</b>	1.057	264	<b>1.321</b>	1.407	397	<b>1.804</b>
permessi sindacali	6.531	1.068	<b>7.599</b>	5.665	1.012	<b>6.677</b>	5.761	1.052	<b>6.813</b>
permessi per aspettative	3.197	1.693	<b>4.890</b>	3.141	1.803	<b>4.944</b>	2.239	1.982	<b>4.221</b>
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	11.289	4.900	<b>16.189</b>	10.370	4.594	<b>14.964</b>	11.383	5.107	<b>16.490</b>
altri motivi (*)	2.158	538	<b>2.696</b>	2.798	773	<b>3.571</b>	2.334	836	<b>3.170</b>
<b>totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)</b>	<b>48.814</b>	<b>29.838</b>	<b>78.652</b>	<b>48.643</b>	<b>29.891</b>	<b>78.534</b>	<b>47.183</b>	<b>32.722</b>	<b>79.906</b>

(\*) La voce "altri motivi" è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" o di "testimonianza" e i giorni di "assenza non motivata" e da cure termali.

I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi, inoltre l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time** che nel 2012 interessa il **2,3% del personale**, l'**orario fiduciario**, di cui dispongono i quadri e gli impiegati in terza fascia, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative

previste da contratto; e le **fasce di flessibilità** in entrata (tra le 7:45-9:00) e in uscita (16:10-17:20) previste per gli impiegati di prima, seconda e terza fascia; infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un monte ore mensile di permessi da recuperare entro lo stesso mese di fruizione.

## Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro* riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Acque, Acque Servizi, Acque Industriali, Ingegnerie Toscane, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Crea Gestioni Srl, GEAL, Gesesa, Gori, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A e SAO.

**Ciascuna società del Gruppo**, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.), **ha diretta responsabilità della gestione della sicurezza.**

Le attività di **coordinamento e indirizzo** sono in capo ad **Acea SpA** che, tramite la **Funzione Sicurezza e Tutela**, svolge il compito di monitorare le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo, alle politiche emanate e all'allineamento alla normativa vigente.

In azienda è operativo un modello in autocontrollo della sicurezza, supportato informaticamente, che coadiuva le società del Gruppo nella gestione di ogni fase del processo, e in particolare: nella verifica del livello di aderenza alla normativa, nella gestione della documentazione obbligatoria, nel monitoraggio delle scadenze, nella gestione di eventuali non conformità rilevate, ecc.

Nel corso del 2012 la Funzione Sicurezza e Tutela, con la collaborazione della Funzione *Innovation and Communication Technology* (ICT), ha definito i requisiti per un'ulteriore implementazione delle applicazioni del modello informatico, prevedendo la possibilità di **gestire le informazioni e i dati connessi alla sicurezza sia in maniera direttamente riferibile ai lavoratori** (profilo di rischio, formazione, dispositivo di protezione individuale ecc.) **che in relazione ai luoghi di lavoro.** Inoltre Acea SpA, già in possesso di Sistemi di gestione della Qualità e della Sicurezza certificati (UNI EN ISO 9001:2008 e OHSAS 18001:2007), ha **avviato nel 2012 il processo di integrazione dei due sistemi** con la revisione integrata del manuale, la cui emissione è avvenuta a fine anno.

In dicembre infine la capogruppo ha adottato la nuova Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, estesa a tutte le società del Gruppo, un primo passo verso l'integrazione totale dei sistemi di gestione aziendali (vedi Identità Aziendale, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*). Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il **Documento di Valutazione dei**

**Rischi** (DVR). A valle di tali autonome attività, **la Funzione Sicurezza e Tutela redige, a livello centralizzato** e a cadenza annuale, **il rapporto infortuni** per le società del Gruppo, con l'intento di proporre un contributo informativo utile alla prevenzione dei rischi in ambito lavorativo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Federutility e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (*European Statistics of Accidents at Work*).

Nel 2012 **i dati relativi agli infortuni registrano valori più bassi rispetto al biennio precedente:** complessivamente nell'anno sono stati denunciati **268 infortuni** di cui **52 in itinere** (avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), che hanno comportato **9.947 giornate di assenza per infortuni**. Anche i dati relativi agli **indici di frequenza e di gravità** registrano **valori inferiori** rispetto al 2011 (vedi grafico n. 28).

Circa **l'articolazione per genere** degli infortuni, nel corso del 2012, 255 eventi infortunistici (pari al 95% del totale) hanno coinvolto il personale maschile, per la maggior parte operaio, e 13 (pari al 5%) quello femminile, nella totalità dei casi impiegato-amministrativo.

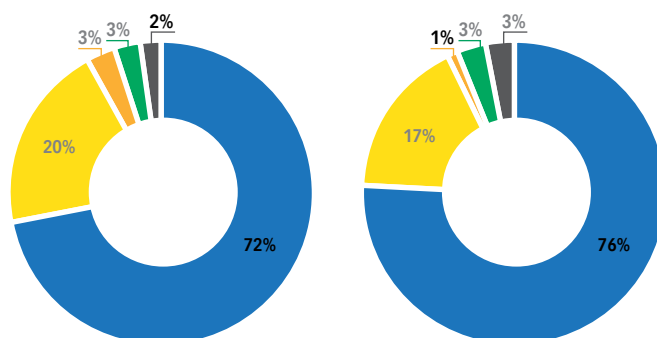
Osservando **la ripartizione degli infortuni per società**, aggregate per aree industriali, si evidenzia in generale la **diminuzione degli eventi infortunistici**, rispetto al 2011, **nelle aree reti, energia e ambiente, stabilità in area idrico e un lieve incremento in area corporate e servizi** (vedi i dati nel grafico n. 27). Il maggior numero di incidenti è avvenuto in Acea Ato 2 (63 infortuni) e Acea Distribuzione (46 infortuni), le due società operative del Gruppo fisiologicamente più esposte al rischio infortunistico per il tipo di mansioni svolte.

Nel corso del 2012, come già ricordato, sono stati **nominati i nuovi Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), ai quali la normativa vigente conferisce

poteri di intervento, e relative responsabilità, sul sistema di valutazione e prevenzione dei rischi. La designazione ha avuto efficacia dal 1° settembre e la durata dell'incarico degli RLS è prevista per 3 anni con decadenza a

termine periodo. Gli incontri di consultazione con gli RLS si sono svolti regolarmente, garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

**GRAFICO N. 27 - RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI (2011-2012)**

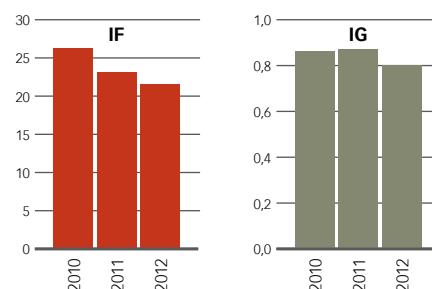


società	2011	2012
	infortuni (n.)	infortuni (n.)
● area idrico	204	203
● area reti	58	46
● area energia	9	4
● area ambiente	9	7
● area corporate e servizi (Acea SpA, LaboratorioI)	6	8

NB: L'area idrica include 14 società, l'area reti 3, l'area energia 5, l'area ambiente 5 e l'area corporate e servizi ne include 2.

**GRAFICO N. 28 - INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITA' (2010-2012)**

	2010	2011	2012
infortuni (n.)	324	286	268
giorni totali assenza	10.627	10.722	(**) 9.947
ore lavorate	12.350.921	12.351.212	(*) 12.477.638
● <b>indice frequenza (IF)</b> (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	<b>26,23</b>	<b>23,16</b>	<b>21,48</b>
● <b>indice gravità (IG)</b> (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	<b>0,86</b>	<b>0,87</b>	<b>(**) 0,80</b>



(\*) per le società Acque, Acque Industriali, Acque Servizi e Crea Gestioni il dato delle ore lavorate è frutto di stima.

(\*\*) nel 2012 nella società Acque Servizi si è verificato un evento mortale, non riportato in tabella in quanto ancora in corso di accertamento da parte dell'INAIL, che, se riconosciuto, equivarrebbe a 7.500 giorni convenzionali di assenza e porterebbe l'indice di gravità a 1,40.

Acea **si pone l'obiettivo**, anche al di là dell'adempimento normativo, di **sensibilizzare sempre di più i dipendenti ai temi della sicurezza** tramite la **diffusione** di procedure, documenti e aggiornamenti normativi **nella intranet aziendale e l'erogazione di**

**specifici percorsi formativi**. Lo scopo aziendale è infatti riuscire a creare maggiore consapevolezza e una crescente e diffusa cultura della sicurezza come parte integrante dell'organizzazione (vedi anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

## La sorveglianza sanitaria

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati per *La sorveglianza sanitaria* riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Laboratori, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Solemme, A.R.I.A., SAO, Acea Servizi Acqua, Crea Gestioni, Ecogena.

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è affidata ad una **struttura interna** che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e **in collaborazione con professionisti esterni**. La salute del personale viene infatti monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- pre-assuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;
- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

Inoltre per i lavoratori esposti a rischi specifici viene garantito un programma di visite mediche mirato.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, **i medici competenti collaborano con i datori di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione** nell'attività di **valutazione dei rischi** a cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.

Nel corso del 2012 si sono svolte complessivamente **1.935 visite**; gli oneri relativi<sup>83</sup> sono stati pari a **circa 187 mila euro**.

La presenza e l'operatività di un **Presidio medico di primo soccorso**, inoltre, garantisce al personale aziendale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere che non necessitano il trasferimento presso strutture ospedaliere.

<sup>83</sup> Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

## Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Il **capitale umano** espresso dalle conoscenze e dalle competenze delle persone è un asset d'impresa fondamentale, pertanto, identificare gli **obiettivi da raggiungere** e condividere **le modalità con cui traguardarli** significa accrescere il valore del Gruppo Acea. **I piani di sviluppo e valorizzazione delle persone** sono

definiti mediante un sistema di assegnazione di obiettivi rispondenti alle politiche aziendali.

Il **nuovo Sistema di Gestione delle Persone**, implementato **nel corso del 2012**, costituisce un importante strumento a disposizione del Gruppo per potenziare le proprie performance. (vedi box di approfondimento).

### IL NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERSONE: IL MODELLO DI LEADERSHIP

Il nuovo Sistema di Gestione delle Persone è stato concepito con l'obiettivo di accrescere la capacità di eccellere nelle performance attraverso la creazione di una nuova cultura di Gruppo.

Il cuore del nuovo sistema di gestione è il **Modello di Leadership del Gruppo** che descrive gli elementi chiave necessari per interpretare al meglio la missione, i valori di Acea e le competenze che i manager devono possedere e sviluppare per valorizzare il capitale umano.

Tale modello è alla base di tutti i processi che regolano il ciclo di vita del dipendente - selezione, performance management, formazione, piani di carriera, *compensation* e piani meritocratici ecc. - e si fonda su **due macroaree di valori**: la prima area è legata ai **valori necessari a guidare il Business/Cambiamento** - Amare la competizione; Superare gli schemi consolidati; Conseguire i risultati e far accadere le cose; Agire velocemente con decisione e tempestività; Semplificare -, la seconda è legata ai **valori fondamentali a guidare le Persone** - Guidare le persone riconoscendo loro la capacità di agire; Assumersi le proprie responsabilità, Promuovere il valore della responsabilità; Generare ottimismo sapendo riconoscere i successi; Costruire team ad alte performance, sapendo riconoscere i talenti; Condividere le informazioni con trasparenza. Le due macroaree trovano raccordo con il comportamento trasversale che promuove l'**equità** e la **trasparenza**.

Ogni responsabile è chiamato a investire su se stesso, per crescere, sviluppare, agire e promuovere i comportamenti che caratterizzano il Modello di Leadership: la condivisione di una cultura comune è infatti il primo motore per un cambiamento che generi valore per il Gruppo.

Nel 2012 è stato **definito il nuovo Modello di Leadership e realizzato un articolato piano formativo** rivolto a top management, dirigenti e quadri aziendali (vedi paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Nel 2013 sarà data continuità al progetto con l'impostazione e la realizzazione di un nuovo piano di attività e iniziative mirate.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stato dato avvio ad un **sistema di pesatura delle posizioni organizzative**, un modo diverso di guardare l'organigramma di Gruppo, che consentirà di **riconoscere il contributo effettivo delle singole persone**, nelle loro posizioni aziendali, **alla realizzazione dei risultati di business**; esso affiancherà il nuovo Sistema di Gestione delle Persone consentendo una più completa ed efficace gestione del personale nei percorsi di sviluppo, nella politica retributiva e meritocratica, nella mobilità interna ecc.

Per meglio presidiare le dinamiche di mobilità infragruppo e la corretta allocazione delle risorse in base alle esigenze aziendali e nel rispetto della professionalità del dipendente, nel 2012 è stato dato avvio alla raccolta dei *curricula* aggiornati dei dipendenti, mediante banca dati centralizzata; nella prima fase l'aggiornamento ha coinvolto i dirigenti e quadri del Gruppo.

## La remunerazione

Le **retribuzioni** dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. Le **retribuzioni medie lorde pro-capite per qualifica** erogate nel 2012 evidenziano variazioni in aumento, rispetto all'anno precedente, per tutte le categorie: 5,9%

per i quadri, 1% per gli operai, 3,3% per gli impiegati. La **retribuzione media lorda pro-capite totale** è stata di **40,1 mila euro**, rispetto ai 39,1 del 2011 (+2,6%); comprendendo anche i dirigenti essa si attesta a 42,6 mila euro.

**TABELLA N. 62 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2011-2012)**

(in migliaia di euro)	quadri	var. %	impiegati	var. %	operai	var. %	totale	var. %
2011	63,4		37,8		35,8		39,1	
2012	67,2	5,9%	38,2	1%	37	3,3%	40,1	2,6%

Analizzando in una **prospettiva di genere il rapporto tra "stipendio base" e remunerazione effettiva lorda** - cioè considerando la presenza di elementi "fissi" ed elementi "addizionali" nella determinazione dell'ammontare complessivo dello stipendio - si rileva che **nel 2012 tale rapporto è pari al 91,8% per il personale femminile e al 79,5% per quello maschile**. La differenza tra i due valori è spiegabile dal fatto che le attività remunerate da un maggior compenso addizionale, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, spesso sono ricoperte spontaneamente da personale maschile (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

La **remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è determinata dall'Assemblea dei soci**, mentre il compenso aggiuntivo per i componenti dei Comitati costituiti in seno al CdA è fissato dal Consiglio medesimo su proposta del Comitato per le nomine e la remunerazione, sentito il Collegio Sindacale. Ad oggi una parte significativa della remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche è legata ai risultati economici conseguiti dalla società. È in vigore, inoltre, un incentivo monetario di lungo termine, relativo al triennio 2010-2012, per l'Amministratore Delegato e l'alta dirigenza della società, con riferimento al *Total Shareholder Return* - misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di Società comparabili.

I compensi percepiti dai singoli componenti degli Organi di amministrazione e controllo, dal Direttore Generale e dai dirigenti con responsabilità strategiche di Acea SpA sono illustrati nella *Relazione sulla Remunerazione*<sup>84</sup>.

## I sistemi incentivanti

Il **sistema incentivante** applicato in Acea ha l'obiettivo di **corrispondere ai dipendenti** (impiegati e operai) **un riconoscimento economico commisurato al raggiungimento di performance aziendali di qualità**. A tal fine vengono utilizzati strumenti gestionali legati alla politica di revisione salariale della parte fissa e/o variabile dello stipendio: aumenti salariali, promozioni e sviluppo professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari *ad personam*, come le *una tantum*.

Per tutto il personale in servizio con qualifica di quadro, impiegato ed operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di inserimento e di apprendistato è previsto un sistema premiante quale strumento di condivisione dei risultati aziendali sotto forma di **"premio di risultato"**, erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno. Tale riconoscimento economico si calcola sulla base di indicatori di redditività, produttività, efficienza e qualità sia erogata sia percepita (viene infatti considerato anche un indicatore di *customer satisfaction*).

In particolare, con riferimento alla società Acea8cento, la società del Gruppo che cura i canali telefonici di rela-

<sup>84</sup> La Relazione sulla Remunerazione, che ha evidenza autonoma, è disponibile on line, nel sito web istituzionale.

zione con il cliente, gli indicatori di qualità erogata che derivano dalle indagini realizzate con la tecnica del *mystery calling*, cioè tramite la simulazione di telefonate di clienti ai call center Acea, vengono utilizzati ai fini della valorizzazione degli obiettivi raggiunti dagli operatori del call center mediante un sistema premiante.

**Nel 2012**, nell'ambito del **nuovo Sistema di Gestione delle Persone**, sono state **definite le linee guida della politica meritocratica** e del sistema di **Direzione per Obiettivi (DPO)**, basate sulla valorizzazione delle risorse umane coerentemente al raggiungimento degli obiettivi assegnati, alla valutazione della performance individuale e delle competenze distintive.

Il nuovo sistema di DPO si focalizza sulla **valutazione globale della persona**: gli obiettivi, in fase di consuntivazione, sono funzione della **performance raggiunta** e dei **comportamenti agiti** per il suo raggiungimento, espressi da una mappa di valori definita nel Modello di Leadership. Nello specifico, il sistema di incentivazione applicato a **dirigenti e quadri**, nonché all'**Alta Direzione**, prevede:

- **DPO** (Direzione per Obiettivi): un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi - individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo - assegnati a inizio anno, inclusa la misurazione dei comportamenti organizzativi. La lettura congiunta della valutazione della **performance** e della **leadership** determina, per ciascuna risorsa considerata, il posizionamento su una matrice di valutazione. Per garantire l'omogeneità dei criteri di valutazione, i posizionamenti in matrice delle persone valutate vengono riesaminati a livello di Funzione/Società/Area del Gruppo, attraverso un meccanismo di *calibration*. Per l'erogazione dell'effettivo premio il meccanismo connesso alla DPO prevede un sistema di "cancelletti di accesso" costituiti dagli obiettivi di Gruppo: il raggiungimento o meno di tali obiettivi inciderà sul compenso in maniera diversa a seconda del livello organizzativo della risorsa valutata.
- **LTIP (Long Term Incentive Plan) 2010-2012**: un incentivo monetario per l'Alta Direzione, commisurato alla retribuzione annua lorda (RAL) e subordinato al livello di raggiungimento degli obiettivi di **natura economico-finanziaria**, predeterminati dal Comitato per le nomine e la remunerazione, e di quelli **legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario** e al conseguente accrescimento nel tempo del valore

del Gruppo. L'importo, eventualmente, viene erogato in aggiunta all'incentivo legato alla DPO.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit**, come le mensilità aggiuntive, i buoni pasto (*ticket*), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il solo personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute ai dipendenti tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso per i dipendenti e Fondo Previdai per i dirigenti - e un accordo sottoscritto con la banca Monte dei Paschi di Siena che prevede condizioni agevolate. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Con l'introduzione del nuovo sistema di pesatura e valutazione delle posizioni organizzative, avviato nel 2012, il sistema premiante è stato strutturato in modo da garantire il corretto bilanciamento tra la retribuzione fissa-variabile e la posizione organizzativa ricoperta dalla risorsa nel Gruppo.

Al 31.12.2012 l'importo della passività di bilancio destinata al **TFR e ad altri piani a benefici definiti** ammonta a 105,3 milioni di euro, con un aumento di 500.000 euro sul 2011. Tra le componenti, nel dettaglio, si segnala una flessione del TFR di circa 900.000 euro, in conseguenza delle uscite per mobilità volontaria di Acea Ato 2 e Acea Distribuzione in via di esaurimento, e maggiori mensilità aggiuntive, per 500.000 euro, per il rientro in Acea dei dipendenti precedentemente collocati nel ramo d'azienda affittato alla società Marco Polo.

### **I fondi pensione a contribuzione definita**

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti Acea sono due, **Previdai** e **Pegaso**, il primo riservato ai dirigenti e il secondo al personale non dirigente inquadrato con i CCNL sottoscritti da Confservizi per le imprese di servizi di pubblica utilità (elettrico e gas-acqua). Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility - l'organizzazione nazionale di rappresentanza delle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori idrico, elettrico e gas - e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filcem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl, Uilcem-Uil che lo hanno costituito.

I **dipendenti** del Gruppo<sup>85</sup> **iscritti al fondo Pegaso**

<sup>85</sup> Il dato si riferisce ai dipendenti delle società: Acea SpA (che include anche il personale della società Marco Polo-ramo Acea), Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, LaboratoRI, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Solemme, Acea Gori Servizi, A.R.I.A., Aquaser, SAO.



nel 2012 sono **2.536**. Il dato risulta inferiore rispetto al 2011 (3.109 iscritti) poiché nel perimetro di tale anno si contabilizzavano anche i dipendenti di Gdf Suez, oggi estranei al Gruppo Acea, e i dipendenti di Umbra Acque, oggi gestiti autonomamente per quanto riguarda Pegaso. A parità di perimetro (2012/2011) si registra una flessione complessiva di 194 aderenti, con una significativa riduzione in Acea Distribuzione (-63 posizioni) e Acea Ato 2 (-77 posizioni) in conseguenza delle uscite di personale (pensionamenti, mobilità ed esodi).

Acea, nel 2012, ha girato al fondo Pegaso circa 4,2 milioni di euro di TFR ed ha versato 1,21 milioni di euro di contributo aziendale integrativo.

A partire da quest'anno, al fine di rendere più approfondita la lettura del dato, i dipendenti Acea aderenti a Pegaso vengono presentati distinti per genere, classe d'età e qualifica professionale (vedi tabelle nn. 63 e 64). Si evidenzia così una diversa incidenza delle iscrizioni maschili e femminili al Fondo, rispettivamente pari all'80% e al 20%. Rapportando invece gli iscritti con la popolazione complessiva dei dipendenti Acea (vedi tabella n. 57), si riscontra che la maggiore partecipazione al Fondo Pegaso si ha per i lavoratori tra i 40 e i 55 anni d'età, con percentuali di aderenti che variano tra il 55% e il 60%.

**TABELLA N. 63 – DIPENDENTI ACEA PEGASO: GENERE E CLASSI DI ETÀ (2012)**

	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	6	2	<b>8</b>
> 25 anni e ≤ 30 anni	60	17	<b>77</b>
> 30 anni e ≤ 35 anni	129	44	<b>173</b>
> 35 anni e ≤ 40 anni	210	46	<b>256</b>
> 40 anni e ≤ 45 anni	368	122	<b>490</b>
> 45 anni e ≤ 50 anni	447	99	<b>546</b>
> 50 anni e ≤ 55 anni	397	115	<b>512</b>
> 55 anni e ≤ 60 anni	362	64	<b>426</b>
> 61 anni	42	6	<b>48</b>
<b>totale</b>	<b>2.021</b>	<b>515</b>	<b>2.536</b>

**TABELLA N. 64 – DIPENDENTI ACEA PEGASO: QUALIFICA (2012)**

impiegati	1.539
operai	776
quadri	221
<b>totale</b>	<b>2.536</b>

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni ha raggiunto i 567 milioni di euro nel 2012 (erano 470 milioni di euro nel 2011) con un aumento del 20%. I comparti **Bilanciato** e **Dinamico** hanno chiuso in positivo, rispettivamente di 0,38% e di 0,57%, mentre il comparto **Garantito** ha registrato una diminuzione non significativa (-0,02%). Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark, nel 2012 è stato pari a 0,30%.

**TABELLA N. 65 – RENDIMENTO DEL VALORE DELLE QUOTE DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR AL 31.12.2012**

tipologia di investimento	rendimento comparti fondo Pegaso	rendimento TFR
Garantito	-0,02%	
Bilanciato	0,38%	0,30%
Dinamico	0,57%	

Fonte: Dati Pegaso 2012

## I sistemi di valutazione del personale

Uno dei processi principali previsti dal Sistema di Gestione delle Persone è il **Performance Management**: il processo di valutazione individuale rivolto a dirigenti e quadri del Gruppo che misura, attribuendogli pari valore, la **performance** conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la **leadership** – ovvero la capacità di ciascuno di agire attraverso comportamenti organizzativi coerenti con il sistema valoriale di riferimento.

Le **fasi** previste per la **valutazione** delle persone coinvolte nel processo sono due: la **prima**, posta in capo al responsabile diretto della persona, consiste nella valutazione congiunta **della performance e della leadership** per mezzo di una matrice specifica, la **seconda fase**, condotta nell'ambito di tavoli interni per meglio calibrare la valutazione della persona, mira a garantire **omogeneità e comparabilità** nei criteri di valutazione. L'obiettivo finale del processo è infatti tendere ad una distribuzione naturale della popolazione interessata dal sistema a livello di Gruppo.

La valutazione finale della persona è determinante per identificare i programmi di sviluppo e formazione e i sistemi di incentivazione e retribuzione più idonei. Al fine di supportare la corretta implementazione del nuovo processo di valutazione sono stati elaborati e diffusi i seguenti strumenti di supporto ai manager:

- **il Manuale Performance & Leadership** volto a rendere accessibile la conoscenza del processo e rafforzare le singole responsabilità degli attori coinvolti;

- **il Sistema informativo di Gruppo**, posto a supporto del processo di Performance Management, consente ai valutatori di effettuare autonomamente tutte le attività legate all'assegnazione degli obiettivi e alla rilevazione periodica del loro stato di attuazione e della leadership, consentendo così una più efficiente gestione delle attività discendenti.

Nel 2012 sono stati sottoposti a valutazione i dirigenti e i quadri del Gruppo, pari al 10% dell'organico complessivo. La società Acea Distribuzione, anche in considerazione del cambiamento introdotto dal nuovo sistema valoriale e dal modello performance & leadership, nel 2012 ha aderito al progetto HRO (High Reliability Organization), avviato dall'Università di Tor Vergata e volto a misurare l'affidabilità organizzativa della società, coinvolgendo la popolazione di dirigenti e quadri, pari al 5,3% dell'organico, attraverso la somministrazione di questionari mirati. La ricerca ha inteso **fornire un quadro dell'affidabilità organizzativa** (HRO) di Acea Distribuzione; studiare un piano di implementazione per incrementarne il livello e fornire un contributo scientifico alla letteratura sul tema. L'analisi svolta dall'Ateneo ha consentito di sviluppare la conoscenza dei processi aziendali in termini di equilibrio ottimale tra attività *mindfull* (di ragionamento) e attività *mindless* (meccaniche) con l'obiettivo di mettere a punto modelli organizzativi di tipo "resiliente"; ossia in grado di rendere l'azienda capace di rispondere efficacemente alle sfide operative che il mercato di riferimento impone.

## La formazione e lo sviluppo del personale

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale* si riferiscono ad: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Laboratori, Acea Ato 5, Gori, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acque, Pubblicaacqua, Acquedotto del Fiora, Crea Gestioni Srl, GEAL, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Kyklos, Solemme, A.R.I.A e SAO.

I dati relativi alla formazione del personale, di seguito illustrati, sono stati parzialmente ampliati per il 2012, mediante l'inclusione dei dati relativi ad alcuni dei percorsi formativi gestiti da Acea SpA che hanno coinvolto dipendenti delle società: Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Acque, Pubblicaacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori.

La capacità dell'azienda di agire in modo competitivo è strettamente correlata alla qualità e **alla professionalità del capitale umano**. L'attività di formazione, preposta alla qualificazione e all'accrescimento professionale delle persone, rappresenta pertanto una **leva strategica** a disposizione dell'azienda per accrescere il livello delle proprie performance e, conseguentemente, la propria capacità competitiva.

La Funzione **Personale e Organizzazione** di Acea SpA **definisce politiche, indirizzi e canali di formazione per le principali società del Gruppo; gestisce** in maniera centralizzata, per conto delle società del Gruppo, la **formazione manageriale**, definendo percorsi formativi rivolti al top e al middle management finalizzati al consolidamento delle capacità gestionali e comportamentali, l'**alta formazione**, con percorsi formativi altamente qualificati organizzati con partner d'eccellenza, e la **formazione trasversale**, relativa a molteplici ambiti formativi comuni alle società del Gruppo (linguistica, informatica, normativa di settore, codici valoriali, tutela della privacy, responsabilità amministrativa, di inserimento, per gli apprendisti), definiti a valle della rilevazione congiunta dei fabbisogni.

Le **società operative gestiscono in maniera autonoma la formazione tecnico-specialistica**, strettamente legata all'aggiornamento professionale di specifiche abilità e alla formazione di mestiere, e la **formazione in materia di sicurezza**, definita in base agli obblighi normativi. Qualora, nel corso dell'anno, si presentino esigenze formative non pianificate nell'ambito della formazione centralizzata, le singole società attivano percorsi formativi integrativi, definiti in maniera coerente agli orientamenti dati dalla capogruppo.

Il **processo della formazione** trae origine dall'analisi della domanda formativa, che, operativamente, si traduce nella **definizione dei fabbisogni formativi**, nella **realizzazione del piano di formazione**, nell'**erogazione dei corsi** e nella **verifica del livello di apprendimento** dei discenti, sia in termini di allineamento agli obiettivi prefissati che di soddisfazione rispetto alla formazione ricevuta. Quest'ultimo aspetto viene rilevato mediante la somministrazione di un questionario di valutazione del corso (argomenti trattati e attrezzature didattiche) e del docente (contenuti, modalità e capacità formative).

La formazione viene erogata con differenti metodologie: **tradizionale** - in aula con lezioni frontali o in affiancamento -, **outdoor esperienziale** - favorendo esperienze efficaci al di fuori del luogo di lavoro - e **online** - mediante l'utilizzo di una piattaforma e-learning.

**Nel 2012**, con l'adozione del nuovo Sistema di Gestione delle Persone, **l'attività di formazione ha rivestito un ruolo centrale** a supporto del cambiamento culturale, veicolando in maniera efficace i nuovi valori, obiettivi e comportamenti adottati dal Gruppo.

In particolare, nel corso dell'anno, sono state progettate e realizzate **azioni formative** sul nuovo sistema introdotto rivolte a tutti i **direttori, dirigenti e quadri** del Gruppo (vedi box di approfondimento).

## LA FORMAZIONE MANAGERIALE

A supporto dell'introduzione del **nuovo Sistema di Gestione delle Persone** sono state realizzate iniziative di formazione rivolte a tutti i direttori, dirigenti e quadri del Gruppo. Le prime edizioni si sono focalizzate sulla condivisione dei **principi** e dei **valori espressi nel nuovo sistema**, successivamente, sono state erogate altre sessioni incentrate sul modello **performance & leadership**, volte a illustrare i parametri di valutazione degli obiettivi assegnati e la modalità di restituzione del feedback.

La formazione si è svolta sotto forma di **sessioni formative, in modalità outdoor esperienziale**, per favorire lo sviluppo della capacità di gestione dei collaboratori e del team e di **eventi tematici**, con testimonianze di relatori esterni che hanno offerto interessanti spunti di riflessione sull'applicazione dei nuovi valori e principi.

L'analisi dei fabbisogni formativi condotta nel 2012 da Acea SpA presso le società del Gruppo ha rilevato l'esigenza di definire iniziative di approfondimento e aggiornamento in ambito linguistico (lingua inglese), informatico, sulla normativa sugli appalti e sulla gestione del credito. Inoltre, nell'anno, si è curata, insieme con l'U-

niversità di Roma Tre, l'impostazione di un corso di alta formazione in materia di normativa ambientale rivolto ai dipendenti del Gruppo Acea. Il corso, avviato nel 2012, verrà erogato prevalentemente nel primo semestre 2013 (vedi box di approfondimento).

### ▶ ACEA E L'UNIVERSITÀ DI ROMA TRE: "NORMATIVA AMBIENTALE"

La produzione normativa in ambito ambientale impatta significativamente sui business aziendali, Acea ha pertanto ritenuto utile stipulare una convenzione quadro con la facoltà di **Giurisprudenza dell'Università Roma Tre** che ha permesso la progettazione e l'avvio del corso di **alta formazione sulla normativa ambientale**. Il percorso formativo, denominato **I giovedì dell'ambiente**, affronta elementi giuridici di rilievo per il Gruppo come il diritto dell'ambiente; le autorizzazioni ambientali e paesaggistiche; l'inquinamento, la difesa del suolo e la tutela delle acque, il servizio idrico integrato; i rifiuti; i reati ambientali e la normativa antitrust, e sarà attivo per il biennio 2012-2013 con il coinvolgimento di 212 partecipanti, per complessive 17 giornate di formazione.

Nel corso del 2012 Acea Energia ha avviato un programma di miglioramento continuo delle proprie performance (vedi box di approfondimento).

### ▶ ACEA ENERGIA E IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO - MICO

Nel corso del 2012 Acea Energia ha avviato il programma MICO con l'obiettivo di intraprendere un percorso di miglioramento continuo dei processi aziendali mediante l'introduzione di una specifica metodologia finalizzata alla risoluzione dei problemi e all'eliminazione di sprechi e inefficienze. Sono state individuate alcune aree di miglioramento ("cantieri") e, in una prima fase, il progetto è stato implementato su un gruppo di "cantieri pilota", con la formazione di circa 40 dipendenti, l'individuazione dei responsabili di ciascun cantiere e di tre risorse con funzioni di "abilitatori" del cambiamento e garanti della prosecuzione del programma di miglioramento. È infatti previsto il suo ulteriore sviluppo sino ad interessare l'intera organizzazione, tramite la diffusione della cultura della performance eccellente e delle tecniche di *lean management*.

Per potenziare l'impiego di modalità formative flessibili, a disposizione dell'intera popolazione aziendale senza particolari vincoli spazio-temporali, **nel 2012 è nata Pianetacea**: la nuova **piattaforma multimediale di Gruppo** dedicata alla **formazione online** dei dipendenti, accessibile direttamente dalla postazione personale (vedi box dedicato). A seguito dell'emanazione del nuovo *Codice Etico* del Gruppo, avvenuta nel mese di aprile, la formazione finalizzata alla **condivisione dei principi e dei valori etici declinati nel Codice** è stato **uno dei**

**primi corsi lanciati sulla piattaforma: destinato a 3.466 dipendenti**, 2.120 dei quali ne hanno già fruito tra ottobre e dicembre mentre la restante parte potrà farlo entro febbraio del 2013. La divulgazione del nuovo codice valoriale è avvenuta anche mediante pubblicazione sulla intranet aziendale e nel sito web istituzionale. Con riferimento al personale neoassunto, nell'ambito della formazione d'ingresso sono sempre previsti moduli dedicati alla missione aziendale, ai codici valoriali e alla responsabilità sociale d'impresa.

### ▶ PIANETACEA, LA NUOVA PIATTAFORMA E-LEARNING DEL GRUPPO ACEA

**Pianetacea** è la nuova piattaforma dedicata alla formazione dei dipendenti in modalità e-learning. Durante la fruizione online, il coinvolgimento e l'attenzione sono favoriti dall'introduzione di contenuti e strumenti piacevoli come cartoon spot, e-mail teaser, forum e wiki. Il lancio di Pianetacea è avvenuto nel mese di ottobre contestualmente all'avvio di **tre percorsi formativi** rivolti a tutti i dipendenti che hanno riguardato l'edizione 2012 del **Codice Etico del Gruppo**, la **responsabilità amministrativa degli enti** (D. Lgs. n. 231/01) e la **tutela della privacy**, organizzati con la collaborazione delle Funzioni Audit e Sicurezza e Tutela di Acea SpA.

Sono stati formati **complessivamente 6.556 partecipanti**, con un tasso medio di completamento del **65%**. La nuova piattaforma sarà utilizzata nel 2013 per fornire supporto alla tradizionale formazione in aula, infatti, grazie all'utilizzo delle tecnologie sviluppate nell'ambito delle piattaforme LMS (*Learning Management System*) sarà possibile informatizzare una parte del processo formativo ora gestito fuori sistema (questionari di soddisfazione, test d'ingresso ecc.).

Ulteriori **interventi di formazione** svolti **presso le società del Gruppo** nel corso del 2012 hanno riguardato:

- la **formazione obbligatoria in materia di sicurezza** (Coordinatori della sicurezza, Preposti/Assistenti di Cantiere, Addetti servizio antincendio ecc.) e sui **sistemi di gestione della sicurezza**;
- la formazione sui **sistemi di gestione ambientali**;
- la formazione in materia di **energy management, gestione energetica degli edifici e certificazione energetica** presso la società Acea Distribuzione;
- la **formazione in materia di rischio biologico** per i dipendenti della società LaboratoRI;
- la formazione **in materia giuridica e di gestione dei rifiuti** per alcune risorse della società Aquaser;
- la formazione sui possibili impatti della **regolazione in materia idrica affidata all'AEEG** presso la società Acea Ato 2;
- la formazione rivolta alla figura dell'**auditor interno**, erogata in occasione dell'avvio dell'iter per l'ottenimento del sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza presso la società Acea Ato 5;
- la formazione rivolta al **personale operativo** assegnato all'impianto di selezione, smaltimento e trattamento dei rifiuti della società SAO;
- la formazione sulla **gestione del credito** (credit management);
- la formazione in materia di **normativa sugli appalti**;
- la formazione manageriale, con il **progetto di team coaching** rivolto al management della società Acea Energia volto a sviluppare l'efficacia del team.

L'adesione dell'azienda a organismi interprofessionali per la formazione continua, come **Fondimpresa e il Fondo For.Te**, è un ulteriore strumento per l'accrescimento delle competenze del personale aziendale.

In particolare nel 2012, attraverso il progetto **Steps**, presentato da Acea SpA e finanziato dal Fondo For.Te,

è stato possibile erogare la **formazione trasversale**, comune a tutte le società del Gruppo, condividendo le esigenze formative, efficientando i costi e incrementando il budget dedicato a tali attività.

Un altro progetto che ha beneficiato del finanziamento del Fondo For.Te è stato presentato dalle società dell'area energia - Acea Energia, Acea Energia holding e Acea Produzione - con l'obiettivo di formare il personale in materia di: sviluppo organizzativo, competenze tecnico-professionali, competenze gestionali e di processo.

Nel corso dell'anno, inoltre, alcuni dipendenti del Gruppo hanno beneficiato di seminari formativi, co-finanziati da Fondimpresa, finalizzati all'approfondimento della normativa sugli appalti relativamente agli aspetti della tracciabilità flussi finanziari e degli adempimenti connessi alle procedure di affidamento dei contratti pubblici.

Nel 2012 l'attività di formazione è stata particolarmente intensa: a fronte di **506 corsi di formazione erogati**, proposti per complessive **1.001 edizioni**, il **numero di partecipanti** sale a **14.669** unità (erano 4.684 nel 2011), registrando un **incremento superiore al 300%** rispetto al 2011. Anche **le ore totali di formazione** erogate aumentano del 33%, raggiungendo le **94.302 ore** (erano 70.898 ore nel 2011).

Le **ore di formazione pro capite**<sup>86</sup> scendono a **6,4** (erano 15,1 nel 2011), in virtù del maggior numero di partecipanti inserito nei percorsi formativi attivati nell'anno, in particolare mediante la piattaforma e-learning Pianetacea.

Gli **oneri sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2012, a **1.035.225 euro**, la maggior parte dei quali investita nella formazione rivolta a quadri e dirigenti a seguito dell'introduzione del nuovo Sistema di Gestione delle Persone (vedi tabelle n. 66 e grafico n. 29).

86 L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (94.302 nel 2012) al numero complessivo di partecipanti (14.669 nel 2012).

**TABELLA N. 66 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE (2011-2012)**

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		partecipanti (*) (n.)		partecipanti (*) (n.)		costi (euro)	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	uomini	donne	2011	2012
alta formazione	0	3	0	3	0	59	33	26	0	13.340
informatica	26	29	75	42	452	322	225	97	23.976	11.807
inserimento neo-assunti (**)	46	15	29	13	90	98	68	30	17.020	3.600
linguistica	3	4	14	28	18	191	112	79	12.332	68.179
tecnico-specialistica	237	221	546	321	1.528	2.112	1.371	741	108.941	167.931
manageriale	6	18	7	33	105	481	359	122	71.191	678.571
amministrativo-gestionale (**)	26	53	177	143	1.177	1.741	1.215	526	31.754	19.012
D. Lgs n. 231/01, Codice Etico, privacy(***)	50	4	100	4	600	6.556	4.339	2.217	16.000	18.300
sicurezza (***)	175	159	208	414	714	3.109	2.756	353	60.761	54.485
<b>totale</b>	<b>569</b>	<b>506</b>	<b>1.156</b>	<b>1.001</b>	<b>4.684</b>	<b>14.669</b>	<b>10.478</b>	<b>4.191</b>	<b>341.975</b>	<b>1.035.225</b>

NB: i dati relativi al 2012 includono anche i dati sulla formazione gestita centralmente da Acea SpA per le società ISA, Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua, Umbra Acque e Gori; i dati relativi alle società A.R.I.A. e SAO sono stimati.

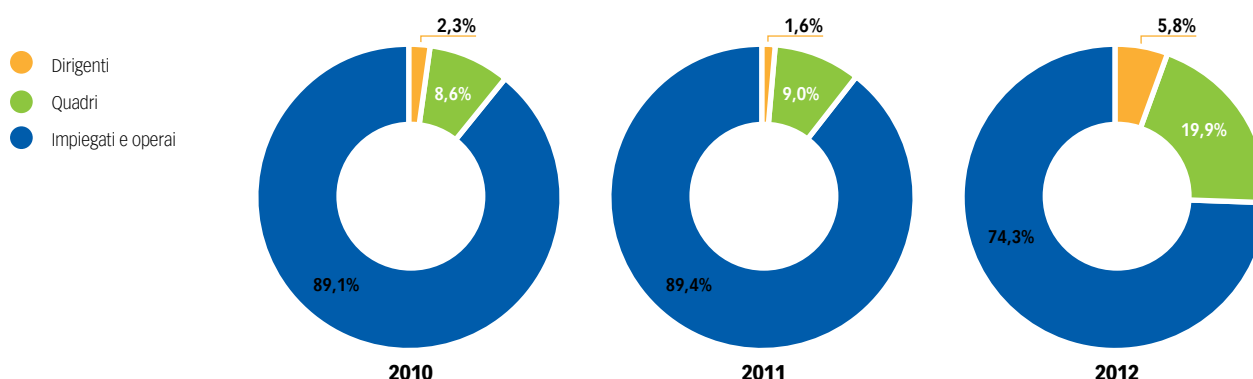
(\*) "partecipanti" significa che il dipendente frequentante un corso di formazione entro una specifica tipologia formativa è conteggiato una sola volta. Nel 2012 si introduce per la prima volta il dato di genere.

(\*\*) la formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente o esclusivamente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

(\*\*\*) i dati 2011 relativi alla formazione su D. Lgs n. 231/01, Codice Etico, privacy e in materia di sicurezza complessivamente presentati entro un'unica tipologia formativa, per coerenza rispetto al 2012 sono stati riallocati entro le due differenti tipologie formative e ricalcolati mediante stima. (3.10)

Per ciò che concerne il **personale femminile**<sup>87</sup>, le **donne partecipanti** ai corsi di formazione sono 4.191 (il 28,6% del totale).

**GRAFICO N. 29 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2010-2012)**



NB: le ore di formazione per qualifica delle società A.R.I.A. e SAO sono frutto di stima.

<sup>87</sup> I dati di genere 2012 per le società A.R.I.A. e SAO sono frutto di stima.

Nel corso dell'anno Acea SpA ha effettuato una ricognizione di tutti gli accordi e le convenzioni con enti di ricerca e formazione attive nel Gruppo, procedendo alla stipula di più ampi accordi quadro che hanno consentito un efficientamento dei costi sostenuti dalle singole società. In particolare, grazie alla convenzione stipulata con il Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore, alcuni dipendenti delle società Acea Distribuzione e Acea Ato 2 hanno partecipato al progetto *Energy & Utilities* nell'ambito del percorso destinato al personale professionalizzato (Master SOM – percorso professional in *Service Operation Management*).

Acea Distribuzione ha inoltre partecipato al Progetto SID (*Sharing for Innovation and Development*), un programma di sviluppo assistito di progetti di innovazione che sfrutta lo stimolo proveniente da fonti esterne all'impresa stessa (clienti, fornitori e imprese di altri settori industriali). Al corso hanno preso parte cinque giovani dipendenti laureati. Il progetto ha coinvolto persone provenienti dalle aziende sponsor del programma, che hanno lavorato a un processo standardizzato di sviluppo di un nuovo prodotto e, con l'ausilio di docenti esperti, hanno realizzato un risultato ad alto contenuto di innovazione.

### La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Acea sviluppa forme di **partnership e collaborazione con gli atenei**, partecipa ad attività di studio, si rende disponibile ad occasioni di **incontro tra aziende e studenti**, stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi ed è attiva nell'ambito di master universitari erogando docenze con il supporto del personale aziendale (vedi capitoli *Istituzioni e impresa* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Tramite la convenzione stipulata con il Consorzio ELIS, nel 2012 Acea Reti e Servizi Energetici e Acea Distribuzione hanno partecipato alla seconda edizione del Network Scuola Impresa, con l'obiettivo di costruire una **rete di confronto e scambio permanente tra scuola e impresa**, contribuendo alla diffusione del brand di Acea. Il progetto ha previsto una fase di co-progettazione didattica tra docenti scolastici e tecnici aziendali, finalizzata all'elaborazione di programmi erogati nelle scuole superiori, in modalità flessibile, direttamente dal personale aziendale. Nel 2012 Acea ha sostenuto sia con finanziamenti sia con contributi professionali (docenze, stage, tirocini ecc.) alcuni progetti formativi, master universitari e di forma-

zione post-laurea, tra cui:

- il **Master in Management e responsabilità sociale di impresa** presso la Facoltà di Scienze Sociali della Pontificia Università San Tommaso (Angelicum) - erogando due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, e offrendo prioritariamente tale opportunità a figli di dipendenti delle società del Gruppo;
- il **Master in Management e Regolazione per l'Energia Sostenibile**, svoltosi presso l'Università Luiss di Roma, a completamento del quale due neo-laureati sono stati inseriti in stage presso la società Acea Distribuzione;
- il **Master in Gestione e controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse**, organizzato dalla Scuola Superiore di Studi Universitari Sant'Anna di Pisa, con docenze di personale della società Solemme;
- il **Master in Management dell'energia e dell'ambiente**, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore, con docenze di personale della società Acea Ato 5;
- il Master in **Green management, energy and corporate social responsibility**, organizzato dall'Università Bocconi di Milano, con docenze di personale della capogruppo.

La società **Aquaser**, in collaborazione con **l'Università La Tuscia di Viterbo**, nel 2012 ha promosso un progetto pilota per la produzione sostenibile di bioenergia, biofertilizzante e acqua da rifiuti organici entro un'area boschiva di Città del Messico (vedi box in *Le relazioni con l'ambiente*); alla realizzazione del progetto ha preso parte un neolaureato in Scienze e tecnologie agrarie in affiancamento al personale aziendale.

Nel corso dell'anno la società Kyklos ha collaborato con la **Fondazione Bio Campus** all'organizzazione di seminari e giornate formative sul tema del compostaggio, con un particolare focus sul recupero dei rifiuti, presso un istituto agrario di Latina.

Le società del Gruppo hanno attivato, complessivamente, **5 tirocini di orientamento professionale per studenti delle scuole superiori, universitari o neo-laureati e 14 stage formativi**.

Infine, come avviene ormai da qualche anno, Acea Ato 2, nell'ambito del **progetto alternanza scuola-lavoro**, ha attivato 1 tirocinio, ospitando 21 studenti tirocinanti provenienti di un istituto tecnico romano che hanno potuto conoscere il mondo idrico attraverso visite a impianti di depurazione e potabilizzazione, a centri idrici, alla centrale di telecontrollo e mediante sessioni formative

sul Gruppo Acea, con particolare riferimento alle società che operano in ambito idrico.

Acea, infine, accoglie le visite di scolaresche presso i principali impianti del Gruppo (centrali, depuratori, acquedotti, termovalizzatori ecc.).

A conferma delle reali opportunità che l'azienda offre alle nuove generazioni, nel corso dell'anno **Acea ha stabilizzato 30 giovani** precedentemente inseriti con contratto atipici (di collaborazione, a progetto) o in stage formativi.

### La comunicazione interna

In Acea la comunicazione interna costituisce un fattore essenziale per valorizzare l'efficienza aziendale e la crescita del capitale umano, promuovere il cambiamento culturale, accompagnare il processo di integrazione e coinvolgimento dei dipendenti favorendo un buon clima lavorativo.

Acea comunica quotidianamente **con i propri dipendenti**, in primo luogo attraverso il portale aziendale **intranet**. Il portale aziendale interno, infatti, **veicola notizie e avvisi** rivolti ai dipendenti e in esso è possibile:

- reperire le **principali informazioni sulle società e il personale** del Gruppo;
- accedere alla rubrica telefonica interna;
- consultare i documenti ufficiali (Bilanci, codici valoriali, politiche, ecc.);
- reperire le procedure aziendali e i regolamenti;
- accedere alle disposizioni organizzative di ciascuna società del Gruppo;
- leggere la rassegna stampa quotidiana e i comunicati stampa.

Nella intranet sono inoltre disponibili numerose **sezioni di approfondimento** su Sicurezza, Qualità, Formazione, Informatica, Normativa di riferimento (come il D. Lgs. 231/01) e una sezione di *job posting*, che rende visibili e accessibili ai dipendenti, previa registrazione, gli annunci relativi alle posizioni aperte in azienda, indicando anche i requisiti necessari per inviare la propria candidatura corredata dal *curriculum vitae*.

Il sito intranet dispone anche di un banner che evidenzia le notizie più rilevanti della giornata.

Nel 2012 il portale aziendale si è arricchito di una sezione denominata **"Persone Acea"**, dedicata al nuovo Sistema di Gestione delle Persone, che verrà progressivamente implementata e dalla quale al momento è possibile consultare i valori del Gruppo, il Modello di Leadership e gestire il proprio *curriculum*; nella sezione è presente un'area specifica per la valutazione manageriale.

Nel corso dell'anno, inoltre, per favorire la diffusione dei nuovi valori del Gruppo sono state sviluppate azioni mirate di comunicazione visiva come l'**affissione nelle principali sedi aziendali di cartellonistica** a richiamo dei valori di Gruppo e la distribuzione ai dirigenti di **locandine da scrivania contenenti i nuovi valori aziendali**. L'Unità Comunicazione Interna di Acea SpA ha poi curato la realizzazione e la distribuzione a tutti i direttori, dirigenti e quadri del Gruppo di un **DVD** in ricordo degli eventi di comunicazione e dell'esperienza formativa vissuti. Sono stati organizzati quattro eventi di divulgazione del nuovo Sistema di Gestione delle Persone, presso il centro congressi della Fornace, Castel Gandolfo, Ostia e Ficule, destinati a direttori, dirigenti e quadri del Gruppo che hanno previsto la presentazione del progetto da parte del Direttore della Funzione Personale e Organizzazione, l'erogazione della formazione esperienziale intesa come metafora del *team building* e l'intervento di *testimonial* del mondo sportivo che hanno veicolato un messaggio coerente con il concetto di lavoro di squadra. L'attività di comunicazione interna ha infine curato l'**adeguata divulgazione di numerose iniziative aziendali** come il **lancio di Pianeteacea** - la nuova piattaforma per la formazione dei dipendenti in modalità e-learning -, l'**aggiornamento della rubrica aziendale** presente sul sito intranet con l'inserimento delle foto dei dipendenti, il lancio dell'offerta **Acea Per Noi** attivata da Acea Energia in favore del personale del Gruppo con uno sconto sul prezzo dell'energia elettrica e del gas, l'organizzazione e la distribuzione ai dipendenti dei **pacchi di Natale**, la comunicazione capillare del bando di un Master per il quale Acea ha erogato due **borse di studio** a figli di dipendenti; l'evento Roma 2012 - il **1° torneo di calcio aziendale**, la **premiazione dei dipendenti** che si sono distinti per la disponibilità e il senso di responsabilità in occasione dell'**emergenza neve** che a febbraio ha colpito Roma e il territorio circostante.



## Le attività sociali

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Le attività sociali* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato) e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) sono le principali strutture organizzative che in azienda svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti. Il Circolo Ricreativo Aziendale **propone iniziative di carattere culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico, commerciale** ecc. con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale.

I **soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale**, inclusi i dirigenti, aumentano nel 2012 raggiungendo le **4.602 unità** (erano 4.583 nel 2011) e si confermano numerose, come ogni anno, le richieste di fruizione dei servizi offerti, in virtù della loro qualità a costi contenuti (vedi tabella n. 67).

Il CRA ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti che ai figli di residenti nel Municipio I, che **nel 2012 ha ospitato 43 bambini** nel primo semestre e **41** nel secondo, ed ha riconosciuto alcune borse di studio a figli di dipendenti, studenti di

scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello studio.

Di competenza del Circolo Ricreativo Aziendale sono anche le convenzioni con gli istituti che offrono prestazioni quali l'**assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico**, l'erogazione di **prestazioni odontoiatriche gratuite** per i dipendenti e i familiari a carico, l'erogazione di **prestiti personali a tassi agevolati**, la **consulenza gratuita in materia legale** e l'offerta di **attività turistiche, sportive, ricreative e culturali, a costi convenienti** (vedi tabella n. 67). Il CRA ha inoltre attivato nel corso degli anni numerose convenzioni e accordi a beneficio di soci tra cui l'accordo con un gestore di telefonia per offrire ai dipendenti del Gruppo la possibilità di acquistare, a tariffe vantaggiose, schede prepagate per il traffico telefonico e internet nonché apparati elettronici di ultima generazione, il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali e il servizio di pagamento bollette, ricariche telefoniche.

### RICORDO DI DON FRANCO ZUCHELLI, L'ASSISTENTE SPIRITUALE DI ACEA

Nel lontano 1964 un giovane sacerdote della diocesi di Lodi, ordinato qualche mese prima dal Vescovo Tarcisio Vincenzo Benedetti, arrivò a Roma per incontrare i nostri predecessori alla guida dell'azienda, offrendo la propria disponibilità a svolgere il ruolo di guida spirituale.

Don Franco, con infaticabile operosità, avrebbe avvicinato la Chiesa al mondo del lavoro. Erano gli anni dei primi preti operai, nati dalla ventata di rinnovamento che seguì il Concilio Vaticano II e il giovane sacerdote era proprio uno di questi pastori innovativi capace di farsi lavoratore tra i lavoratori, mettendosi a disposizione di quanti avrebbero manifestato il desiderio di crescere nella conoscenza della parola rivelata e accettando di fare catechismo tra una manovra in cabina e una riparazione al Peschiera. La sua presenza, discreta e rassicurante, ha accompagnato momenti felici e di dolore di tanti colleghi, creando occasione di incontro e di formazione religiosa.

Don Franco Zucchelli da Lodi, assistente spirituale in Acea per quasi 50 anni, ha concluso il suo viaggio terreno la notte del 21 dicembre 2012. Siamo certi che l'amore e la bontà che ha voluto generosamente diffondere nella nostra azienda, riceveranno il giusto riconoscimento.

*I lavoratori Acea*

Nel corso dell'anno il CRA ha sostenuto **iniziative di solidarietà**, ad esempio organizzando, insieme alla Comunità di Sant'Egidio, l'offerta di **pasti ai senzatetto** in occasione delle festività, e la **"cena di solidarietà"** in collaborazione con l'Associazione Irene Onlus.

Tra le **iniziative di beneficenza** di particolare rilievo è la donazione in favore della **Association Tuluile Bantu Onlus**, un'organizzazione attiva nella promozione e nella difesa dei diritti umani in Africa.

**TABELLA N. 67- I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2010-2012)**

<b>(numero)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.397	1.026	1.140
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	498	590	574
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	284	171	150
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	38	0	0
soci interessati a ratei assicurativi	1.653	1.861	1.729
soci interessati a ratei per acquisti	192	167	91
soci iscritti al Touring Club Italiano (T.C.I.)	58	41	36
rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	768	831	1.082
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	707	707	763
soci che hanno beneficiato di borse di studio	73	69	64

#### **L'ASSOCIAZIONE MEDAGLIE D'ORO**

L'Associazione Medaglie d'oro, nata nel 1956, ha tra i propri soci **pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda**; al 31 dicembre 2012 contava **956 iscritti** di cui 760 pensionati e 196 dipendenti in servizio.

L'Associazione fornisce agli associati **assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo** e promuove occasioni di aggregazioni mediante l'attivazione di **iniziative sociali, formative, culturali e turistiche**.

In particolare nel 2012, ha provveduto a:

- realizzare 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti a 5 soci fedelissimi (iscritti da almeno 20 anni) e a 14 soci posti in quiescenza nell'arco degli ultimi 12 mesi;
- erogare 1 corso di informatica;
- assegnare 10 borse di studio a figli di soci;
- organizzare visite a mostre e musei, siti archeologici, storici e monumentali;
- organizzare tour all'estero e in Italia, soggiorni estivi in località marine e gite giornaliere;
- dare supporto fiscale ai soci, mettendo a loro disposizione un CAF dedicato in occasione della denuncia dei redditi e del pagamento dell'IMU.

**L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili** (ANMIC) collabora con l'azienda ai fini del buon inserimento di persone disabili o affette da patologie (rappresentati in Acea, al 31.12.2012 da 276 dipendenti) e, nel tempo, tale sinergia ha agevolato l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro.

L'ANMIC, riconosciuta in azienda sino dal 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato accordi, come quelli raggiunti con una compagnia di assicurazione e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

## Azionisti e Finanziatori

Acea, quotata sulla Borsa di Milano, gestisce i rapporti con gli analisti, gli azionisti (attuali e potenziali) e con il mercato finanziario in generale, grazie alle attività presidiate dalla Funzione **Investor Relations**, che cura le relazioni con i diversi attori della comunità finanziaria, e dalla Funzione **Affari societari**, che segue la gestione dei flussi informativi con le competenti Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e cura gli adempimenti societari previsti per le emittenti quotate.

Norme e procedure aziendali costantemente aggiornate, supporto tecnico e informatico adeguato assicurano al mercato azionario e finanziario un **flusso di informazioni continuo, tempestivo, trasparente e completo**, al fine di consentire agli stakeholder interessati la corretta valutazione delle prospettive reddituali del Gruppo.

### Il flusso economico verso azionisti e finanziatori

I risultati positivi della gestione 2012 hanno garantito agli azionisti circa **63,9 milioni di euro di dividendi** (erano 59,6 milioni di euro nel 2011), che corrispondono a 30 centesimi di euro per azione, con un **payout del 75%** sull'utile netto prima delle attribuzioni a terzi.

Gli utili di competenza di terzi sono pari a 7,9 milioni di euro. Nel 2012, con riferimento al settore delle *Utilities* italiane, l'attenzione della comunità finanziaria si è focalizzata, in primo luogo, sulla possibile evoluzione dei mercati elettrico e del gas, particolarmente penalizzati dalla pressione competitiva in un contesto caratterizzato da sovraccapacità produttiva e, in secondo luogo, sui possibili cambiamenti normativi.

In tale contesto, il titolo Acea ha registrato nell'ultima seduta di Borsa del 2012 un prezzo di riferimento pari a 4,554 euro (capitalizzazione: 969,8 milioni di euro) in flessione, rispetto al 31/12/11, del 6,83%. Nel 2012, il valore massimo di 5,385 euro è stato raggiunto il 15 marzo, mentre il valore minimo di 3,640 euro il 13 giugno.

Nel corso dell'anno oggetto di analisi, i volumi medi giornalieri di scambi sono stati pari a 126.078 azioni.

### I rating delle agenzie

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito creditizio di un soggetto, fondato sulla sua capacità di rimborsare nei tempi prestabiliti capitale e interessi. Anche Acea, in qualità di impresa che si rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

**TABELLA N. 68 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2012)**

	variazione % 31.12.12 (rispetto al 31.12.11)
<b>Acea</b>	<b>-6,83%</b>
FTSE Italia All Share	+8,36%
FTSE Mib	+7,84%
FTSE Italia Mid Cap	-0,43%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **154,1 milioni di euro** (erano 150,8 milioni di euro lo scorso anno). In particolare, nel 2012 si registra l'aumento degli interessi sull'indebitamento (breve, medio e lungo termine) per circa 13 milioni di euro, di cui circa 9,3 milioni determinati dal fabbisogno per l'acquisto della sede direzionale di piazzale Ostiense a Roma. È altresì da segnalare che per l'anno in esame si registra l'effetto positivo del venir meno di alcune voci (attualizzazione crediti e conguagli tariffari) contabilizzate nel 2011 per circa 11 milioni di euro.

**TABELLA N. 69 - RATING 2012**

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine
Fitch	A-	F2
S&P's	BBB-	A-2
Moody's	Baa2	

Nel marzo 2012 **Fitch** ha ridotto il rating a lungo termine di Acea (da A ad A-) motivando tale riduzione con riferimento a circostanze interne ed esterne all'azienda. Tra le prime, l'agenzia ha rilevato un maggior sbilanciamento tra le attività di produzione e di vendita dell'energia – a seguito del rinnovato profilo aziendale conseguente allo scioglimento della joint venture con GdF Suez Energia Italia SpA, intervenuto nel 2011 – e l'incertezza legata alla politica dei dividendi. Tra le cause esogene, sono state considerate le incertezze regolatorie che coinvolgono l'intero sistema idrico e il downgrade subito dall'Italia. Ad ottobre **Standard & Poor's** ha ridotto di due livelli il rating di Acea (da BBB+ a BBB-), principalmente per il

grado di indebitamento della società e l'aumento del capitale circolante, in cui ha un peso significativo il credito vantato nei confronti del Comune di Roma, in un contesto economico e finanziario generale particolarmente complesso.

Contestualmente a S&P's si è espressa l'agenzia **Moody's**, che ha confermato il giudizio già diffuso in luglio 2012 (Baa2), evidenziando gli impegni avviati da Acea per rafforzare la propria struttura finanziaria e migliorare il capitale circolante, principalmente mediante iniziative utili per l'incasso dei crediti, soprattutto verso la pubblica amministrazione.

## La relazione finanziaria

Nel corso del 2012 sono stati pubblicati **circa 110 studi e/o note su Acea**.

La Funzione Investor Relations ha effettuato **circa 40 incontri** con investitori italiani e internazionali, oltre a *conference call* con gli analisti che coprono il titolo Acea. La comunicazione di informazioni economico-finanziarie relative al Gruppo Acea è stata tenuta in costante aggiornamento nello spazio azionisti del **sito web aziendale**, dove sono disponibili documenti, informazioni e presentazioni, sia attuali che pregresse.

È inoltre resa fruibile una versione navigabile degli ultimi Bilanci del Gruppo Acea (d'esercizio e di sostenibilità) e un'apposita sezione informativa dedicata ai **rating**, dove sono indicati i giudizi emessi sulla società da parte delle Agenzie e i relativi report sintetici.

Anche per l'anno in esame Acea è stata valutata nell'ambito della ricerca **KWD Webranking 2012 Italy Top 100**<sup>88</sup>, considerata l'analisi più completa e accreditata a livello italiano sulla qualità dell'informativa finanziaria ed istituzionale *online*. Rispetto alla scorsa edizione, il sito Acea registra un recupero di 3 posizioni nella graduatoria complessiva e risulta al 68° posto, pure a fronte di un punteggio lievemente inferiore, pari a 20,5 (scala 1-100).

Si riduce, infatti, in generale, il punteggio medio delle società analizzate (da 36,8 del 2011 a 32,5 del 2012).

**TABELLA N. 70 – WEBRANKING ITALIA TOP 100: ACEA IN CLASSIFICA (2010-2012)**

	2010	2011	2012
posizionamento	60	71	68
punteggio	31,5	23,5	20,5

Per quanto riguarda la comunicazione online della responsabilità sociale d'impresa, l'indagine di riferimento nel panorama nazionale è il **CSR Online Awards 2012**<sup>89</sup>. Nella classifica di tale ricerca, Acea occupa la 28ª posizione, stabile rispetto allo scorso anno, con 28/100 punti complessivi (+6,5 rispetto al 2011). In questo caso l'incremento del punteggio non ha portato a variazioni in classifica stante l'estensione del numero di imprese analizzate nel panel, passate da 50 nel 2011 a 100 nel 2012.

**TABELLA N. 71 – CSR ONLINE AWARDS ITALIA: ACEA IN CLASSIFICA (2010-2012)**

	2010	2011	2012
posizionamento	29	28	28
punteggio	27,5	21,5	28

88 L'indagine, realizzata da KW Digital (divisione della Hallvarsson&Hallvarsson) in collaborazione con Lundquist, prende in esame i siti web corporate delle 102 società a maggior capitalizzazione presenti sulla Borsa di Milano sulla scorta di 100 criteri contenutistici, definiti e aggiornati annualmente da un panel di esperti e professionisti, in particolare analisti e giornalisti economici, sulla base dei quali assegnare a ciascuna impresa analizzata un punteggio e una relativa graduatoria.

89 La ricerca CSR Online Awards, realizzata dalla società Lundquist, si basa su un protocollo definito da esperti di CSR - compresi i CSR manager delle aziende indagate - con 68 criteri di valutazione (per 112 parametri), su 11 sezioni d'interesse: overview, reporting, environment, social, ethics & governance, social responsible investment, navigability & usability, visual communication, interactivity, news & resources, dialogue & contacts.

## Finanza etica

### L'evoluzione della finanza etica

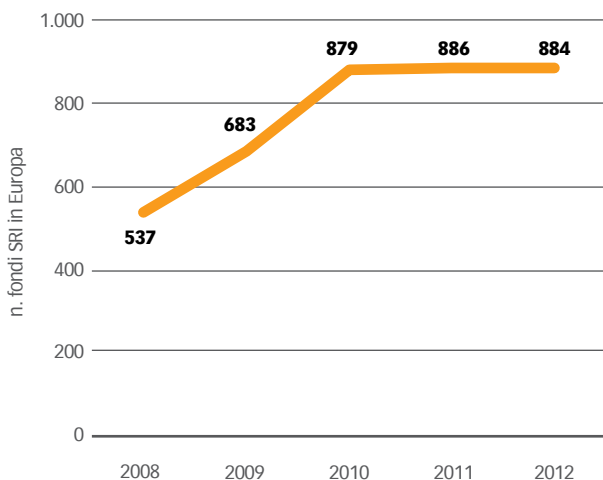
Nel report *Green, social and ethical funds in Europe 2012 Review*<sup>90</sup>, Vigeo presenta **l'evoluzione dei fondi etici in Europa** dal giugno 2011 al giugno 2012. Nell'arco dell'ultimo anno trovano conferma il **rallentamento di questo segmento del mercato finanziario**, che risente gli effetti della difficile congiuntura economica, e una tendenza alla stasi già rilevata a partire dal 2011, fatte salve alcune eccezioni.

Il **numero di fondi SRI** (*Social Responsible Investment*), domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, resta **sostanzialmente invariato - 884 fondi attivi** nel giugno del 2012 a fronte degli 886 del 2011 - evidenziando un nuovo corso rispetto alla crescita molto marcata che aveva caratterizzato il triennio 2008-2010. Ciò nonostante, non si rileva un vero e proprio regresso ma piuttosto una fase di consolidamento: **il valore degli asset gestiti, infatti, continua ad aumentare, + 12% tra i circa 95 miliardi di euro del 2012 e gli 84 miliardi dell'anno precedente**, una crescita che ha la medesima proporzione rilevata tra il 2011 e il 2010 (vedi grafici nn. 30, 31 e 32).

Osservando più in dettaglio le dinamiche degli 11 paesi europei presi in esame dall'indagine, si nota che Francia, Regno Unito, Svizzera, Belgio e Germania rappresentano la dimensione più solida del mercato dei fondi SRI. Tuttavia, se in questi 5 Paesi sono domiciliati, cumulativamente, l'82% dei fondi SRI europei e se essi gestiscono l'83% del valore degli asset, **nella sola Francia sono domiciliati il 29% dei fondi ed essa gestisce il 44% del patrimonio totale**.

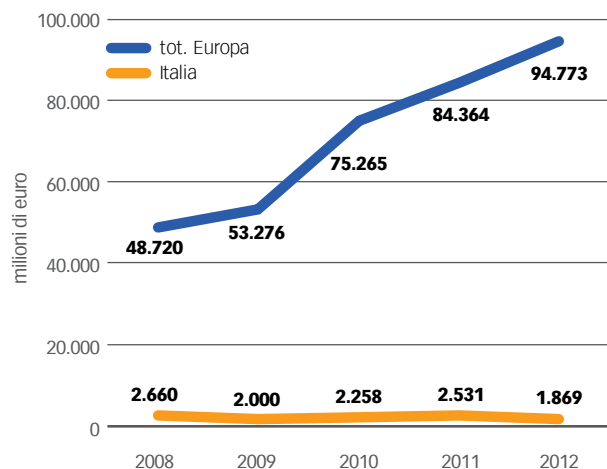
Nel corso dell'anno sono aumentati soltanto i fondi SRI domiciliati in Olanda (+19%) e Francia (+15%), il loro numero è rimasto invariato in Danimarca e in Austria mentre negli altri paesi ha subito lievi contrazioni, con l'eccezione del Belgio che, pur mantenendo una percentuale rilevante – vi sono domiciliati il 25% dei fondi – registra il maggior calo (-7%). Il valore assoluto degli asset under management si è incrementato in cinque paesi su undici: Francia (+31%), Olanda (+24%), Germania (+18%), Regno Unito (+11%) e Svezia (+5%) mentre una contrazione si rileva in Spagna (-36%), Italia (-16%), Svizzera (-15%) Belgio (-8%) ed Austria (-1%).

**GRAFICO N. 30 - NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2008-2012)**



Fonte: Vigeo, *Green, social and ethical funds in Europe. 2012 Review*

**GRAFICO N. 31 - TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA E IN ITALIA (2008-2012)**

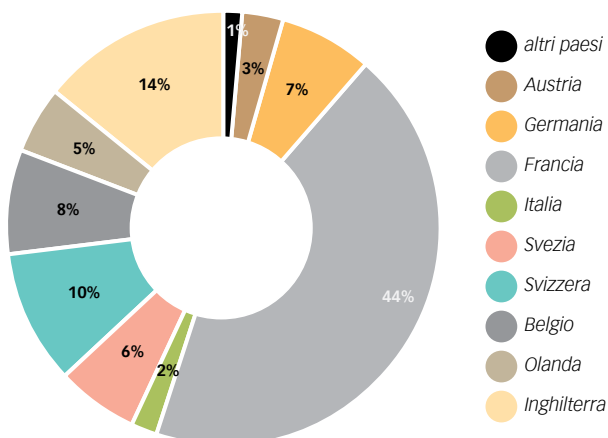


Fonte: elaborazioni Acea su dati Vigeo, *Green, social and ethical funds in Europe. 2012 Review*

<sup>90</sup> Il report, alla sua dodicesima edizione, rappresenta un punto di riferimento circa l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) domiciliati in Europa. Il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera e prende in considerazione i fondi retail SRI che utilizzano criteri di selezione etici, sociali e ambientali attivi al 30 giugno 2012.

## GRAFICO N. 32 - ASSET UNDER MANAGEMENT FONDI SRI PER PAESE (2012)

AUM totale: 94.773 milioni di euro



Fonte: Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe. 2012 Review

### Gli analisti etici valutano Acea

Il rapporto tra Acea e il mondo della finanza etica continua ad arricchirsi e ad approfondirsi: anche nel 2012 la società ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e indici di finanza etica, di seguito illustrate.

Il titolo Acea è compreso nell'indice **ECPI Italy SME's Equity** che seleziona le 30 aziende a bassa/media capitalizzazione quotate sul mercato italiano che raggiungono una positiva valutazione delle performance di sostenibilità. La metodologia ECPI contempla oltre 100 criteri positivi di analisi su processi produttivi, impatti ambien-

tali, governance, rapporti con la comunità e gestione delle diversità (di genere, età, cultura).

Inoltre, nell'ambito degli indici azionari etici sviluppati in partnership tra ECPI e FTSE, Acea è presente nel listino **FTSE ECPI Italia SRI – Benchmark**. Quest'ultimo include le 100 società quotate a media/alta capitalizzazione, comprese nel FTSE All-Share, che risultano avere buone caratteristiche ESG (Environmental, Social, Governance) relative agli impatti ambientali, ai processi di produzione, alle relazioni con le comunità, al capitale umano, alla corporate governance e ai mercati.

Acea è inclusa nel **Living Planet Green Tech Europe Index**, a partire dalla sua istituzione avvenuta nel dicembre 2010. L'indice - costituito da una partnership tra CA Cheuvreux (Crédit Agricole), Living Planet Fund (società di investimenti socialmente responsabili che promana dal WWF International) e Amundi - seleziona, in base a criteri sia finanziari che ambientali, aziende europee quotate e attive nel settore della green economy (ad esempio: energie alternative, gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, efficienza energetica).

Per **Kempen SNS**, che esamina Acea dal 2005, l'azienda conferma il proprio impegno di cittadinanza d'impresa e pertanto risulta inclusa, anche per il 2012, nell'universo investibile Kempen SNS Socially Responsible Investing.

Infine, anche **Oekom Research**, dopo aver valutato gli aspetti ambientali e sociali della gestione d'impresa, ha espresso il rating su Acea, confermando il livello C+ (scala D-/A+).

### IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DA PARTE DI UN ANALISTA ETICO

Nell'aprile del 2012 Acea è stata contattata da **Vigeo**, leader europeo tra le agenzie di rating di sostenibilità, per il processo di riesame periodico degli aspetti ESG (Environmental, Social e Governance) che qualificano la gestione dell'azienda.

Vigeo produce e fornisce le proprie ricerche ad oltre 100 investitori, presenti in tutto il mondo, che includono criteri di sostenibilità nelle proprie decisioni di portafoglio.

Il processo di riesame, che si è svolto seguendo i passaggi prestabiliti dall'agenzia di rating, ha consentito l'instaurarsi un dialogo utile e strutturato con l'azienda. Nella prima fase, Acea ha trasmesso a Vigeo informazioni pertinenti (politiche e dati di performance) in merito a sei aree: **risorse umane, ambiente, relazioni con clienti e fornitori e business ethics, diritti umani, corporate governance, partecipazione allo sviluppo locale**. Per ciascun ambito, l'analista - che, oltre a valutare le informazioni fornite dall'azienda, si avvale anche di fonti esterne, autonome e indipendenti - ha concentrato l'esame sulla pertinenza delle strategie aziendali e degli obiettivi, sui conseguenti processi attuativi e sui risultati ottenuti.

Nella seconda e terza fase, sulla base delle informazioni fino ad allora raccolte ed elaborate, Vigeo ed Acea hanno avuto uno scambio intenso, teso ad approfondire ulteriormente l'indagine, tramite domande puntuali dell'analista e risposte della società. Le ultime due fasi hanno portato prima alla redazione di una bozza di profilo CSR di Acea, riscontrato dall'azienda in merito all'assenza di errori nei dati e alla completezza delle informazioni, quindi alla chiusura del processo con la produzione di un profilo completo e aggiornato sulla società che Vigeo ha reso disponibile ai propri clienti (investitori).

## Istituzioni e impresa

Il presidio delle relazioni con gli attori istituzionali e i soggetti economici presenti nei contesti di riferimento è un elemento chiave della gestione aziendale. I rapporti con gli stakeholder istituzionali, ispirati alla cultura del dialogo, vengono definiti ricercando un vantaggio condiviso che, in una logica inclusiva, consideri, tra gli altri, l'interesse della collettività e dei territori in cui il Gruppo opera.

### Il rapporto con le Istituzioni

La relazione tra Acea e le istituzioni investe sia la dimensione economica (corresponsione di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Authorities di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e i codici valoriali del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2012 è di circa **88,8 milioni di euro** (65,6 milioni nel 2011). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 51% (era il 42,1% lo scorso anno). L'incremento complessivo del carico fiscale è determinato dall'effetto congiunto dell'incremento dell'utile ante imposte, dell'addizionale IRES gravante su Acea Distribuzione in base a quanto previsto dal D.L. 138/11 (c.d. Robin Hood Tax), del pagamento delle tasse sulle plusvalenze, realizzate e sostanzialmente poste in regime di esenzione fiscale lo scorso anno, conseguenti allo scioglimento della joint venture AceaElectrabel.

Acea versa regolarmente i contributi e le quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2012 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,5 milioni di euro, invariato rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio, circa 1,30 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (AEEG, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 100.000 euro circa sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 1,09 milioni di euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Federutility, Confservizi, Unione Industriali).

Le **istituzioni** sono un partner privilegiato con il quale realizzare interventi per lo sviluppo sociale ed economico del territorio, il contenimento degli impatti derivanti

dalle realizzazione di opere strutturali, l'accrescimento del livello della qualità della vita, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo (vedi capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nei codici valoriali del Gruppo. Nel 2012 è stato approvato il **nuovo Codice Etico del Gruppo** che dedica l'**articolo 19** ai rapporti con le istituzioni, la Pubblica Amministrazione, i partiti politici e gli organismi sindacali, stabilendo che: *«Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.*

*I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione. Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi di Acea e quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale.*

*In ogni caso, Acea si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi».*

In Acea vige un modello organizzativo che assicura adeguato presidio alla gestione delle relazioni istituzionali, definendo in maniera puntuale incarichi e competenze attribuiti alle diverse Funzioni aziendali. Secondo tale modello il **Presidente di Acea SpA** assicura la **rappresentanza legale** e la **definizione delle strategie istituzionali**; la **Funzione Affari Istituzionali** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo presso le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed europei, monitora le evoluzioni dello scenario normativo di interesse per i business aziendali e coordina, nell'ambito dei rapporti con le Associazioni dei consumatori, le attività correlate alle procedure di conciliazione paritetica; la **Funzione Affari Societari** cura le comunicazioni e le notificazioni alle **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob); la **Funzione Regulatory** gestisce i rapporti con le **Autorità di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni.

Le **società operative del Gruppo** curano, di concerto con la capogruppo, la gestione degli aspetti “tecnico-specialistici” dei servizi gestiti - idrico, elettrico e di illuminazione pubblica - anche attraverso la **concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

Le iniziative, i progetti e gli studi che Acea realizza in sinergia con le istituzioni preposte e con enti di ricerca investono ambiti sociali e ambientali, di sicurezza e tutela del patrimonio comune, di innovazione tecnologica, alcuni dei quali sono illustrati nel seguito.

Sul tema **della sicurezza**, intesa come **prevenzione e gestione delle emergenze**, Acea **prende parte a gruppi di lavoro** specifici mettendo a disposizione le proprie competenze.

In particolare, per l'individuazione e la protezione delle **Infrastrutture Critiche**, partecipa ai lavori della **Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile (C.I.T.D.C – Ministero dell'Interno)**; ogni anno interviene sul territorio in **particolari situazioni di allarme ed emergenza – nel 2012 si è verificata, ad esempio, l'emergenza neve** nella Capitale e nel territorio circostante - con il **coordinamento della Protezione Civile** (vedi anche *Clienti e collettività, La qualità erogata in area idrica*). Infine, per la definizione e la protezione di **infrastrutture e servizi di rilievo strategico**, collabora ai lavori **dell'Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN)** - promosso dal Centro Militare di Studi Strategici del Ministero della Difesa (CeMISS) - insieme a rappresentanti governativi della Difesa, della Salute e della Protezione Civile, ai principali operatori dei servizi pubblici e a qualificate rappresentanze del mondo accademico.

Le principali iniziative svolte nel 2012 dall'**Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN)** a cui Acea ha collaborato sono state:

- **il 33° CORSO COCIM IV** - esercitazione di emergenza nazionale per la collaborazione civile e militare alla gestione dell'emergenza: un corso volto a fornire a militari e civili un quadro aggiornato della normativa e delle procedure vigenti in materia di difesa civile,

protezione civile, cooperazione civile-militare e pianificazione civile d'emergenza in ambito nazionale, ONU, NATO e UE;

- **il Gruppo di Lavoro Cyber World**, un *think tank* nazionale di riferimento per istituzioni e aziende, la cui missione è creare una cultura interdisciplinare della sicurezza *cyber* con l'obiettivo di aumentare la coesione tra mondo pubblico e privato. Nel 2012, il Gruppo di Lavoro “Cyber World”, sulla base degli esiti del workshop del 2011 “*La sicurezza cibernetica nello scenario della cooperazione civile e militare*”, ha approfondito i temi della protezione delle Infrastrutture Critiche dagli attacchi informatici, anche in relazione ai possibili scenari riguardanti l'*Hacktivism*, la *CyberWar* e la *CyberWarfare*. Acea ha dato il proprio contributo nell'ambito nel sottogruppo che cura gli aspetti tecnologici e terminologici.

Con riferimento alle **tematiche ambientali**, Acea partecipa al **Tavolo Permanente istituito presso il Ministero dell'Ambiente** per la definizione dei “Criteri Ambientali Minimi” (CAM) cui devono rispondere beni e servizi per essere ammessi al **Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement (PAN GPP)**<sup>91</sup>; a conclusione dell'iter di condivisione il documento verrà emanato in forma di Decreto Ministeriale.

La **partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale**, e in particolare con Roma Capitale, ha reso possibile la realizzazione nel corso del tempo di iniziative di rilievo nell'ambito del Piano di azione per l'energia sostenibile della città come **il progetto per la mobilità sostenibile** a Roma e nel Lazio e quello **per lo sviluppo ecosostenibile** di Roma. Inoltre Acea partecipa alla **task-force per la tutela e il recupero degli spazi pubblici e delle aree verdi** urbane.

Acea aderisce a Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera (vedi box dedicato).

<sup>91</sup> Il PAN GPP prevede che il Ministero dell'Ambiente definisca i “Criteri Ambientali Minimi” (CAM), i quali rappresentano il punto di riferimento a livello nazionale in materia di acquisti pubblici verdi e che potranno essere utilizzati dalle stazioni appaltanti, per consentire al Piano d'azione sul Green Public Procurement di massimizzare i benefici ambientali ed economici. Acquisti Verdi o GPP (Green Public Procurement) è definito dalla Commissione europea come «(...) l'approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita».



## LE ADESIONI 2012 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Le principali adesioni rinnovate o attivate nel corso del 2012:

- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei;
- l'Associazione Amici della Luiss;
- l'AGICI - Finanza d'Impresa;
- la Fondazione Einaudi;
- la Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- il CSR Manager Network Italia (Altis e ISVI) ;
- il Global Compact (ONU);
- l'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF);
- l'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi;
- l'Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC) ;
- l'Associazione Italiana Professionisti della Security Aziendale (AIPSA);
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- l'Associazione Idrotecnica Italiana (AI);
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- il World Energy Council (WEC);
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- il Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- l'ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- l'I-Com (Istituto per la Competitività);
- l'Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile (ENEA);
- l'Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP).

Inoltre, per favorire lo sviluppo di iniziative di interesse nei settori di riferimento, in Acea opera la **Funzione Studi e Ricerche** che cura le **attività di studio, analisi e ricerca locale, nazionale e internazionale**, sui temi che interessano le società del Gruppo.

In particolare, nel 2012 Acea ha preso parte a due studi di rilievo insieme ad altri operatori del settore idrico ed elettrico:

- **La riforma della regolazione dei servizi idrici in Italia**, uno studio realizzato dallo **IEFE-Università Bocconi**, che offre un'analisi dell'impatto della riforma dei servizi idrici, anche in considerazione degli esiti referendari del 2011. L'analisi ruota intorno al concetto di sostenibilità, individuandone le diverse componenti (economico- finanziaria, ambientale e sociale) e costruendo intorno ad esse un sistema coerente di indicatori atti a rappresentare la performance

del settore in modo organico.

- **Il miglioramento del Disegno di Mercato in relazione alle esigenze prospettive del sistema**, uno studio realizzato **dall'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza REF**, in cui viene analizzata la situazione vigente **nell'ambito della generazione elettrica** e fornita un'ipotesi di scenario a breve e medio termine con spunti e proposte per superare le attuali criticità.

Il rapporto tra Acea le **istituzioni deputate all'istruzione** e alla formazione di giovani intende creare un proficuo legame tra il mondo del lavoro e i nuovi talenti.

L'azienda, infatti, offre a giovani neolaureati e neodiplomati l'opportunità di effettuare **stage** presso le società del Gruppo, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari e **sostiene, anche attraverso** ero-

gazione di **finanziamenti** e **borse di studio** attività di ricerca o Master su temi d'interesse (vedi anche il capitolo *Personale*).

Acea offre inoltre il proprio contributo nell'ambito di ricerche specifiche condotte sul tema dell'occupazione giovanile come le professionalità più richieste dalle aziende, le prospettive professionali offerte dal mercato del lavoro ecc.

In particolare **nel 2012** Acea ha collaborato con l'Università Tor Vergata di Roma nell'ambito dell'indagine **La comunicazione, l'università e il mercato del lavoro**, realizzata con il contributo di Ferpi. La ricerca ha indagato le opportunità offerte ai giovani appena laureati o in fase di specializzazione **dalle aree comunicazione e relazioni pubbliche** delle aziende, intervistando 130 manager delle principali multinazionali e imprese italiane. Dai risultati è emerso che le aziende cercano i nuovi talenti in diverse facoltà (economia, marketing, comunicazione), li scelgono in base alle capacità, al livello di preparazione e alle esperienze maturate e li destinano in misura prevalente alla comunicazione istituzionale, di prodotto, digitale, alle relazioni pubbliche e ai social media, ipotizzando anche buone prospettive di crescita professionale entro cinque anni dall'inserimento in azienda. Le collaborazioni e le partnership tra le società operative del Gruppo e l'**Università** si svolgono anche nell'ambito di **progetti a carattere tecnico** svolti sia in ambito ambientale-energetico sia in ambito idrico (vedi *La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*).

In particolare **nel 2012** sono state **avviate collaborazioni specifiche** con il Centro Interuniversitario di Ricerca sull'Inquinamento da Agenti Fisici (CIRIAF), con l'Università La Sapienza/*Cyber Intelligence and Information Security* (CIS), il Centro Interdipartimentale di Studi Internazionali sull'Economia e lo Sviluppo dell'Università di Tor Vergata (CEIS) e l'ENEA, finalizzate alla **partecipazione al Bando Smart Cities** pubblicato dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR), per il quale **Acea ha presentato tre progetti: EUR 2015** (ambito primario Smart Grid), **R.O.M.A.** (ambito primario Sicurezza del territorio) e **Solutions for nearly zero energy town** (ambito primario Architettura sostenibile). L'azienda **partecipa alle occasioni di confronto sui temi di attualità e rilievo nazionale e internazionale** tra il mondo imprenditoriale, la comunità scientifica, le istituzioni e i cittadini e offre il proprio contributo specialistico in convegni e workshop che affrontano tematiche connesse ai business gestiti.

**Nel 2012** l'azienda ha dedicato **particolare attenzione al tema della mobilità sostenibile** e dello **sviluppo delle reti smart**, intervenendo con testimonianze aziendali a seminari, forum ed eventi specifici, tra cui: *Auto elettrica & efficienza energetica*, il seminario sull'auto elettrica organizzato a Roma dagli Amici della Terra e dall'Arel, *l'Italian Smart Grid Forum 2012* sul ruolo, le sfide e le opportunità dell'Italia nella diffusione delle reti elettriche intelligenti, e il *MoTechEco 2012*, il quinto salone della mobilità sostenibile.

L'azienda, per presidiare attivamente l'evoluzione dello scenario di riferimento, esplora le potenzialità del mercato e le **possibili sinergie con altre imprese**: nel 2012, ad esempio, a valle del protocollo di intesa sottoscritto nel 2011 tra **Acea ed Enel**, l'accordo è stato ulteriormente perfezionato con un nuovo **Protocollo d'Intesa** sottoscritto anche da **Roma Capitale** che prevede l'installazione a Roma di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici, dotate di una tecnologia in grado di garantire l'interoperabilità sia tra le infrastrutture delle due aziende che con i punti di ricarica già installati da Enel nell'ambito del progetto E-Mobility Italy (vedi *Clienti e collettività, La qualità erogata in area energia*).

Particolare attenzione è stata inoltre dedicata al tema del **risparmio energetico** tramite la partecipazione a convegni dedicati tra cui: il *Convegno di presentazione dell'Energy Efficiency Report* dell'Energy & Strategy Group.

Con apertura al dialogo con gli stakeholder, **Acea ascolta e valuta le legittime istanze dei clienti**, della cittadinanza e di altri soggetti imprenditoriali, anche attraverso le interazioni con gli organismi che li rappresentano: Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e di tutela dei consumatori.

La **Funzione Affari Istituzionali** della capogruppo, tra le altre responsabilità, ha quella di presidiare, tramite l'Unità Rapporti Istituzionali e di concerto con le società operative del Gruppo, la gestione delle **relazioni con le Associazioni dei consumatori**.

Acea ha da tempo adottato la procedura di **conciliazione paritetica**, attiva, per il settore idrico, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e, per il settore elettrico, presso la società Acea Energia e, **a partire dal 2012**, presso la società **Acea Distribuzione**, primo caso in Italia (vedi box di approfondimento). L'attività di conciliazione è rivolta ai clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - CNCU.

Nel 2012 l'**accesso alla procedura di conciliazione paritetica**, la cui documentazione è disponibile on line nei siti web delle società coinvolte, ha registrato **un significativo incremento** rispetto all'anno precedente. Complessivamente **le richieste veicolate** dalle Associazioni per conto dei clienti delle società Acea Energia, Acea Distribuzione, Acea Ato 2 e Acea Ato 5 ammesse

alla procedura di conciliazione **sono state 296** (erano 195 nel 2011).

In particolare, presso Acea Energia sono state presentate 157 richieste di conciliazione; in Acea Distribuzione ne sono pervenute 3; in Acea Ato 2 e in Acea Ato 5 le richieste di conciliazione sono state rispettivamente 118 e 18.

#### ACEA DISTRIBUZIONE ATTIVA LA CONCILIAZIONE PARITETICA: PRIMO CASO IN ITALIA

Nel 2012 **Acea Distribuzione e le Associazioni dei consumatori** aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti hanno siglato un **Protocollo di Conciliazione paritetica, il primo** in tutto il **panorama nazionale** attivato da un operatore della distribuzione di energia elettrica.

Il Protocollo offre ai clienti serviti da Acea Distribuzione, residenti a Roma e Formello, una procedura facilitata per la risoluzione, in tempi brevi e senza oneri, delle possibili controversie con la società.

I clienti, rappresentati da un'Associazione, possono accedere alla procedura di conciliazione per i casi previsti dal Regolamento - **continuità del servizio, aspetti di natura patrimoniale, prestazioni di carattere tecnico-commerciale, rilevazione dei consumi** (malfunzionamento del gruppo di misura e ricostruzione dello storico dei dati di misura) - e per i reclami scritti con risposta motivatamente insoddisfacente o per i quali Acea Distribuzione non ha inviato risposta entro 40 giorni.

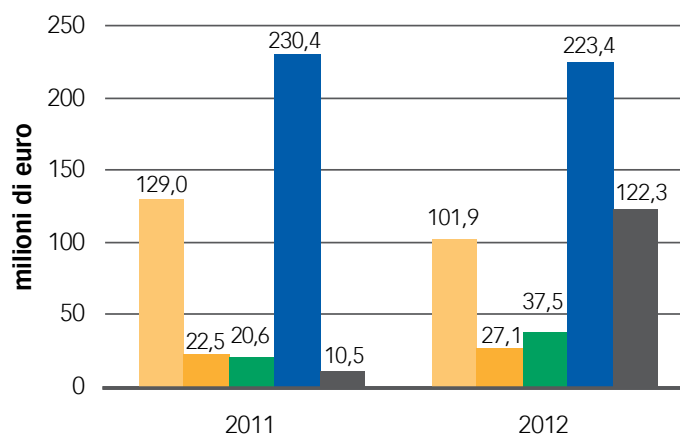
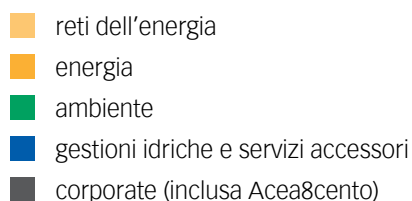
## Lo stakeholder impresa

**Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali**, muovendosi nel solco di una posizione finanziaria sostenibile e governando il fabbisogno interno, legato alla gestione operativa e alle prospettive di crescita, **in maniera coerente con gli orientamenti** espressi nella missione aziendale e nel **Piano strategico 2012-2016**.

Gli **investimenti** effettuati nel 2012 sono pari a **513,2 milioni di euro, in crescita del 24,3%** rispetto ai 413 milioni di euro del 2011. Nel dettaglio, rilevano innanzitutto gli oltre 122 milioni di euro attribuiti all'**area corporate**, conseguenti principalmente **all'acquisto**, avvenuto ad inizio anno, **della sede istituzionale di piazzale Ostiense** a Roma. Crescono gli investimenti

sia **in area energia** sia **in area ambiente**. Nel primo caso, passano dai 22,5 milioni di euro del 2011 a 27,1 milioni di euro nell'anno in esame, essenzialmente in relazione al *repowering* delle **centrali idroelettriche** di Acea Produzione. Nel secondo caso, l'impegno nelle attività di *revamping* sull'impianto di termovalorizzazione di Terni e sulla prima linea di quello di San Vittore del Lazio portano gli investimenti a 37,5 milioni di euro rispetto ai 20,6 milioni di euro del 2011. L'**area idrico** registra una lieve **flessione**, con un volume di investimenti pari a 223,4 milioni di euro rispetto ai 230 milioni di euro del 2011. L'**area reti** registra una **contrazione** di 27 milioni di euro, attestandosi a circa 102 milioni di euro, imputabile principalmente al completamento degli impianti fotovoltaici di proprietà di **Acea Reti e Servizi Energetici**.

**GRAFICO N. 33 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2011-2012)**



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni**, quali componenti dell'**autofinanziamento aziendale**, sono pari a **401,4 milioni di euro** (-7,4% rispetto ai 433,3 milioni di euro del 2011). Nel dettaglio, gli ammortamenti rimangono sostanzialmente invariati, a 263,4 milioni di euro. Si segnala invece l'aumento delle **svalutazioni dei crediti**, da 55 a 83,5 milioni di euro nel 2012, principalmente imputabile ad Acea Energia e alle società idriche di Lazio e Campania, compensato dalla sostenuta riduzione degli **accantonamenti**, da 113,5 a 54,5 milioni di euro nel 2012, conseguente ai minori oneri legati sia alle procedure di esodo e mobilità volontaria del personale sia ai rischi regolatori in capo alle società idriche in Lazio e Campania.

La **protezione fisica** (strutture fisiche di impresa) e **logica** (beni immateriali) **del patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, la **tutela della privacy e dei dati sensibili**, i **servizi di accoglienza e vigilanza** sono presidiati, a livello centralizzato, dall'Unità Tutela del Patrimonio, entro la **Funzione Sicurezza e Tutela** della capogruppo, con il supporto dei Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP) individuati entro ciascuna società del Gruppo.

La **tutela dei sistemi informativi e la gestione della sicurezza informatica** sono presidiate dalla **Funzione Information and Communication Technology (ICT)** che definisce le policy operative e gli standard per la protezione delle informazioni coerenti con il modello di funzionamento dell'organizzazione, i requisiti di legge e gli obiettivi definiti dalla Funzione Sicurezza e Tutela. In Acea sono operative numerose **procedure interne** a garanzia della protezione del patrimonio aziendale, come

la procedura per **la gestione e il controllo degli accessi ai siti aziendali**, per **l'accesso alle immagini registrate dal sistema di videosorveglianza**, ecc. **Nel 2012** è stata emanata la procedura per il **trattamento di distruzione dei documenti riservati** che illustra e regola le modalità di distruzione controllata e certificata di documenti cartacei riservati.

Acea SpA gestisce centralmente la protezione aziendale, curando i **servizi di accoglienza e vigilanza** anche presso i siti operativi di Acea Energia, Acea Energia holding, Acea Produzione, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Ato 2, e Acea Ato 5. L'azienda presidia inoltre **la sicurezza dei sistemi informatici** con interventi mirati a salvaguardarli da potenziali rischi e violazioni dei dati; nel 2012, con la supervisione e il coordinamento della capogruppo, Acea Distribuzione e da Acea Ato 2 hanno svolto dei test di vulnerabilità sui **sistemi di telecontrollo e monitoraggio** a distanza delle rispettive reti.

Allo scopo di migliorare la **protezione delle informazioni e dei relativi sistemi informativi** su cui vengono archiviate, la **Funzione Information and Communication Technology della capogruppo** ha intrapreso nel corso del 2012 le seguenti iniziative:

- la realizzazione di un **Security Operation Center (SOC)**, per il miglioramento degli standard di sicurezza IT, la diminuzione degli incidenti, la correlazione degli alert di sicurezza e il relativo monitoraggio;
- la pubblicazione di un **framework documentale**, dedicato alla sicurezza dei sistemi informativi, nel quale viene descritto in che modo archiviare, gestire e comunicare le informazioni aziendali, sia ad alto livello (policy) che a livello di dettaglio (istruzioni operative).

Acea svolge ogni anno **interventi di sensibilizzazione rispetto alla tematica della protezione aziendale** finalizzati ad accrescere la cultura della security in azienda e a migliorare la comunicazione tra i Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP) di ciascuna società del Gruppo e i dipendenti. Con particolare attenzione a questo aspetto è attualmente impegnata nello **sviluppo di un portale dedicato** al tema della *security*.

L'**innovazione tecnologica** è un ulteriore **elemento distintivo della visione strategica di Acea** e viene implementata in diversi settori operativi dell'azienda. Basti pensare al Geographic Information System – GIS per la mappatura delle reti, progressivamente applicato sia nel settore idrico che nell'area energia; al metodo del "district metering" per la ricerca perdite idriche, ai sistemi di telecontrollo, alle tecnologie funzionali alla riduzione delle emissioni presso i termovalorizzatori, solo per portare alcuni esempi (vedi anche capitolo *Clienti e collettività, La qualità erogata e Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2012 è stato **realizzato l'aggiornamento del sistema Enterprise Resource Planning** (ERP) dell'applicazione SAP, un **sistema gestionale integrato** che servirà a gestire le informazioni rilevanti, permettendo l'accesso ai dati gestionali a tutte le Funzioni dell'azienda, ed è stato progettato il consolidamento verso un'unica piattaforma.

Per ciò che concerne lo sviluppo di progetti di **innovazione tecnologica di processo e di prodotto** in ambito ambientale, **nel 2012**, la società **Aquaser** è stata individuata, nell'ambito di un accordo interistituzionale tra il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare italiano e il Ministero dell'Ambiente messi-

cano, **quale soggetto cui affidare la realizzazione di un progetto pilota** di produzione sostenibile di bio-energia, biofertilizzante e acqua purificata da rifiuti organici **a Città del Messico**. Il progetto, caratterizzato da rilevanti innovazioni di processo, verrà realizzato nel 2013 (vedi box in *Le relazioni con l'ambiente*).

Inoltre la **società SAO**, che gestisce una discarica per rifiuti urbani nel territorio del Comune di Orvieto, sta studiando **l'implementazione di sistemi di gestione** che consentano di **ridurre l'impiego di risorse naturali** presenti in discarica (argilla e pietrame naturale come materiali tecnici) così da migliorare lo stipamento dei rifiuti e recuperare volumi utili al prolungamento della vita operativa della discarica.

**Acea Distribuzione**, la società del Gruppo che gestisce le infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica, è molto attiva sul fronte dell'innovazione tecnologica che va **dall'evoluzione dell'illuminotecnica** utilizzata nel servizio di illuminazione pubblica svolto a Roma, in particolare con l'applicazione dei LED, allo **sviluppo di applicativi funzionali all'efficientamento energetico** e all'ancor più sfidante frontiera delle **reti "smart"**, con il progetto pilota Smart grid e il progetto Smart-network Management System (vedi *Clienti e collettività, La qualità erogata in area energia e Le relazioni con l'ambiente*).

Infine **Acque** nell'ambito del **"Premio Firenze Produttiva 2012"** è stata premiata dalla Camera di commercio di Firenze per essersi contraddistinta per l'attività svolta a beneficio del tessuto socio-economico del territorio, ricevendo la **medaglia d'oro nella categoria brevetti** per l'attività di ricerca e applicazione della fotostabilizzazione dei fanghi dei depuratori mediante trattamento *in situ*.

## INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

Il sistema di penali e sanzioni istituito dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)** nei confronti delle imprese che operano nel mercato elettrico contribuisce a spronare le aziende a migliorare le proprie performance. Negli ultimi anni **Acea Distribuzione** ha conseguito risultati importanti, con costanti miglioramenti delle prestazioni di continuità dell'erogazione di elettricità, sia per quanto riguarda il numero delle interruzioni che la loro durata, al punto da ottenere, a partire dalle prestazioni registrate nel 2008, e da allora ogni anno, **il riconoscimento di premi** economici. Anche nel 2012, per i risultati del servizio riferiti al 2011, l'AEEG ha complessivamente sancito il riconoscimento ad **Acea Distribuzione** di un incentivo pari a circa **5,49 milioni** di euro (Delibera 500/2012/R/EEL).

Nel mese di novembre 2012, l'AEEG, nell'ambito delle proprie funzioni di controllo sugli operatori della vendita nel mercato elettrico, ha **avviato un procedimento sanzionatorio** (Delibera 462/2012/S/EEL) nei confronti di **Acea Energia** in relazione al: mancato rispetto della periodicità della fatturazione dell'elettricità; calcolo degli importi in base a consumi presunti pur in presenza di dati di misura comunicati e mancato rispetto degli standard di qualità nella risposta alle richieste di informazione dei consumatori.

Nel mese di gennaio 2012, l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) ha concluso il procedimento avviato nel corso dell'anno precedente (PS 7647). Con tale iniziativa l'AGCM intendeva accertare se la chiusura avvenuta nel periodo di ferragosto del 2011 degli sportelli commerciali di **Acea Energia e Acea Ato 2**, aperti al pubblico presso la sede di piazzale Ostiense, rappresentasse una pratica commerciale scorretta: l'Autorità non ha ravvisato nell'episodio in esame alcun comportamento censurabile.

Nel corso del 2012 l'**Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture** (AVCP), organismo preposto al controllo del rispetto delle regole che disciplinano la materia dei contratti pubblici, nel corso di procedimenti istruttori nei confronti di Acea, ha formulato raccomandazioni in merito alle modalità con le quali apportare modifiche ai bandi di gara, pubblicati da Acea in qualità di stazione appaltante.

Altro intervento dell'AVCP si riferisce ad Acea Energia ed ha riguardato l'affidamento diretto del contratto di agenzia a favore di un business partner: tale contratto è stato ritenuto legittimo all'esito dell'istruttoria compiuta.

Nell'**illuminazione pubblica** le performance del servizio svolto nel Comune di Roma registrano un miglioramento anche per l'anno in esame, confermando così il trend positivo iniziato nel 2010. La percentuale di interventi sui guasti svolti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto si riduce dallo 0,6% (2011) allo 0,5% (2012); in base a tale risultato ad Acea sono state imputate penali per un importo complessivo di circa **26 mila euro**, in diminuzione del 13% rispetto ai 30 mila euro dello scorso anno.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

## Le attività estere

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico in Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana servendo complessivamente circa 9,7 milioni di persone. Sebbene, in percentuale di consolidamento, le attività estere abbiano un'incidenza contenuta da punto di vista economico-finanziario, si ritiene egualmente utile, per il loro rilievo sociale, fornirne una sintetica descrizione. 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; in tali circostanze, Acea assicura la formazione del personale e il trasferimento di know-how all'imprenditoria locale.

Il capitolo offre una breve sintesi delle principali caratteristiche delle società operative e della loro missione nei paesi di riferimento, descrivendo i progetti e le iniziative di rilievo sociale e ambientale.

Presso tutte le società estere partecipate è stato diffuso il nuovo *Codice Etico* del Gruppo<sup>92</sup>, edizione 2012, disponibile nel sito web aziendale ([www.acea.it](http://www.acea.it)), in italiano e in inglese.

### Consorzio Agua Azul SA

Il Consorzio Agua Azul è stato costituito con la missione di produrre acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica: SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima). Il Consorzio ha realizzato le infrastrutture necessarie a soddisfare parte del fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima**, in **Perù**, utilizzando le

acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, e ne manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato.

Nel corso del 2012 sono stati prodotti 46,2 Mm<sup>3</sup> di acqua potabile, il 2% in meno rispetto al 2011, per effetto della minore disponibilità di acqua superficiale, il cui sfruttamento è diminuito del 7%.

#### CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

<b>Paese (area)</b>	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
<b>abitanti serviti</b>	750.000
<b>cliente</b>	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
<b>fonte di finanziamento</b>	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
<b>durata del contratto</b>	07.04.2000 – 18.06.2027
<b>scopo del progetto</b>	progetto BOT (Build-Operate-Transfer) per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
<b>soci</b>	Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29% , Inversiones Liquidas S.A.C 20%
<b>n. dipendenti al 31.12.2012</b>	32
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	10.894

<sup>92</sup> In particolare, l'articolo 3 del Codice Etico del Gruppo (edizione 2012) definisce i Destinatari e la diffusione del Codice: «Le disposizioni del Codice sono rivolte a tutte le persone di Acea e delle società controllate: amministratori, sindaci, management e dipendenti, nonché a tutti coloro che operano, in Italia e all'estero, per il conseguimento degli obiettivi di Acea, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità. Le società controllate da Acea ricevono il Codice e lo adottano adeguandolo, ove necessario, alle peculiarità della propria azienda, in coerenza con la propria autonomia gestionale. I rappresentanti di Acea negli organi sociali delle società partecipate e nelle joint venture promuovono i principi e i contenuti del Codice negli ambiti di rispettiva competenza. L'Azienda si impegna a promuovere la conoscenza del Codice da parte delle persone che operano nella società e degli altri stakeholder affinché i principi e i comportamenti prescritti costituiscano pilastri di una cultura d'impresa ispirata allo sviluppo sostenibile e orientato quotidianamente la condotta aziendale».

Per quanto riguarda l'impegno socio-ambientale, nel 2012 il Consorcio Agua Azul ha **confermato il proprio sostegno ad enti statali** (quali la Policia Nacional, le scuole primarie, la compagnia dei pompieri di Carabayllo), **a fondazioni senza scopo di lucro** (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni locali di contadini**, con cui condivide l'utilizzo dell'acqua della Valle del Chillón. Inoltre, per i servizi di giardinaggio e mensa il Consorcio **si è avvalso di piccole società locali, a conduzione familiare**, offrendo opportunità di lavoro ad imprese della zona. Per contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico ha **distribuito materiali didattici** (935 kit scolastici, 30% in più rispetto all'anno precedente) a scuole primarie e asili della zona. Anche quest'anno gli zaini distribuiti sono stati realizzati con materiale plastico riciclato e sono stati contraddistinti da frasi stampate che promuovono il corretto uso della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente. Il Consorcio **ha inoltre ospitato**, presso le proprie strutture, **studenti superiori, universitari e neolaureati offrendo loro un periodo di praticantato**. Inoltre, anche nel 2012 è stata realizzata

**la fase pratica del corso regionale sul funzionamento degli impianti a filtrazione rapida**, a cui partecipano ogni anno laureati provenienti da diversi paesi latinoamericani.

Rispetto alla gestione delle risorse umane, il Consorcio ha erogato **1.646 ore di formazione**, che hanno in particolare riguardato **tematiche ambientali** e soprattutto relative alla **sicurezza sul lavoro**. A questi corsi ha preso parte anche il personale dei contrattisti.

In occasione delle festività sono stati organizzati eventi sociali che hanno coinvolto le famiglie dei dipendenti, così come i dipendenti delle società che prestano i propri servizi al Consorcio. Giocattoli e dolciumi sono stati inoltre distribuiti ai figli dei dipendenti così come ai bambini delle scuole locali e ai figli della polizia locale.

Il **Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro** è stato aggiornato in ottemperanza alla nuova normativa in materia (Decreto Supremo n. 005-2012-TR), mentre il Consorcio Agua Azul è già in possesso di un **Sistema integrato Qualità e Ambiente** certificato **secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**.

## Aguas de San Pedro SA

Aguas de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto triennale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di **San Pedro de Sula**, in **Honduras**. La società ha avviato un programma di interventi per il potenziamento e il miglioramento del servizio idrico che prevede la copertura totale della città, con un servizio idrico

continuo, e la realizzazione di opere per la raccolta e la depurazione degli scarichi fognari. Nel 2012 il numero di utenti serviti è stato di circa 106.133, di cui il 73% forniti di contatore. La copertura del servizio idrico potabile ha raggiunto il 99% e quella del servizio fognario l'83% della popolazione. La produzione di acqua è stata di 82,7 Mm<sup>3</sup>, proveniente per il 54% da pozzi.

### AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

<b>Paese (area)</b>	Honduras (San Pedro Sula)
<b>abitanti serviti</b>	500.000
<b>cliente</b>	Amministrazione municipale
<b>fonte di finanziamento</b>	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
<b>durata del contratto</b>	01.02.2001 – 01.02.2031
<b>scopo del progetto</b>	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
<b>soci</b>	Acea SpA 31%, IREN SpA 30%, Astaldi SpA 15%, Ghella SpA 15%, Three Comercial 5%, C.Lotti & Associati 4%
<b>n. dipendenti al 31.12.2012</b>	416
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	21.136



La società ha portato avanti nel 2012 le **iniziative di sostegno sociale** e l'impegno per la **salvaguardia dell'ambiente**, dedicandosi in particolare alla conservazione della **Riserva Naturale El Merendon**, dichiarata zona di salvaguardia per il prelievo di acqua per San Pedro Sula. Nella zona sono stati realizzati vari interventi tra cui **il rimboschimento "Merendon"**, avviato nel 2004 e **in progressivo avanzamento**; l'implementazione di **campagne per la protezione dagli incendi**; la **costruzione di un sistema di serre** per la coltivazione di mais e fagioli, utilizzato da 11 donne delle comunità locali per garantir loro maggiori ricavi ed incentivare una coltivazione a minore impatto ambientale; la **donazione di 180 pali per l'installazione di una rete elettrica rurale** a beneficio di 7 comunità locali. Molte le iniziative in favore dei dipendenti, come l'assegnazione di **borse di studio a lavoratori e figli dei dipendenti** con un basso livello salariale, i **contributi per l'acquisto di libri e materiali scolastici**, i corsi di **formazione su temi tecnici e amministrati-**

**vi**. Inoltre, per garantire una miglior assistenza medica, è stato allestito all'interno delle strutture aziendali uno **studio medico**, affiliato al Sistema Sanitario Nazionale. Nel 2012, il sistema è stato oggetto di un audit da parte dell'Istituto Hondureño de Seguridad Social, risultando **tra i 10 migliori studi medici allestiti da aziende private** del Paese. Durante il 2012 sono state realizzate visite mediche, campagne informative sulla prevenzione di infermità importanti e campagne di vaccinazione (contro l'influenza l'epatite A e B, tetano etc) rivolte ai dipendenti e ai loro familiari.

Infine, per favorire l'integrazione e la socializzazione in azienda, in occasione delle festività sono stati organizzati eventi ricreativi a cui hanno partecipato i dipendenti e le loro famiglie.

Nel corso del 2012 la società ha proseguito l'iter di certificazione del laboratorio secondo la norma **ISO 17025:2005**, mentre in novembre **ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità**, secondo la norma **ISO 9001:2008**.

## Acea Dominicana SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività comprendono la gestione del rapporto con i

clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione di nuovi contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica Dominicana.

### ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

<b>Paese (area)</b>	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
<b>abitanti serviti</b>	1.500.000
<b>cliente</b>	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
<b>durata del contratto</b>	01.10.2003 – 01.10.2016
<b>scopo del progetto</b>	gestione commerciale del servizio idrico
<b>soci</b>	Acea SpA 100%
<b>n. dipendenti al 31.12.2012</b>	134
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	2.892

Anche nel 2012 Acea Dominicana ha proseguito la **campagna di sensibilizzazione della popolazione** finalizzata alla valorizzazione della risorsa idrica e al riconoscimento dell'importanza del pagamento del servizio. Il numero di dipendenti al 31.12.2012 è stato di 134 con un'elevata incidenza del personale femminile (41% sul totale). Con riferimento alla gestione del personale, Acea Domini-

cana opera in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano, adottando **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**. In coerenza con questo approccio inoltre è stata stipulata una polizza di assicurazione sanitaria privata e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.

## Aguazul Bogotá SA ESP

Aguazul Bogotá si occupa della gestione commerciale del servizio idrico e delle reti di distribuzione di **Bogotá**, in 3/5 della capitale della **Colombia**. Le attività includono la gestione dell'intero ciclo di fatturazione, le attività di customer care, compreso il call center, l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete idrica,

il pronto intervento, la ricerca delle perdite e il controllo della qualità del servizio. Il 2012 è stato l'ultimo anno di gestione del contratto firmato nel 2008. L'amministrazione pubblica ha infatti manifestato la volontà di internazionalizzare nuovamente le attività svolte da gestori privati sin dal 2003.

### AGUAZUL BOGOTÁ SA ESP- PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

<b>Paese (area)</b>	Colombia (Bogotá, zone 1, 2 e 5)
<b>abitanti serviti</b>	4.500.000
<b>cliente</b>	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)
<b>durata del contratto</b>	02.01.2003 – 31.12.2012 (due contratti)
<b>scopo del progetto</b>	gestione commerciale del servizio idrico, esercizio e manutenzione delle reti di distribuzione
<b>soci</b>	Acea SpA 51%, Gruppo Emdepa 29%, V. Cavalli 10%, L.E. Belalcazar 10%
<b>n. dipendenti al 31.12.2012</b>	930
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	32.739 (*)

(\*) include il 60% dei ricavi Consorcio AZB-HCI

Nel 2012 l'azienda ha proseguito il suo impegno a favore della cittadinanza, in particolare delle comunità locali più disagiate, tramite l'organizzazione di incontri e la **partecipazione ad eventi organizzati dalla municipalità**, nel corso dei quali **i cittadini sono stati informati dei diritti e doveri legati al servizio idrico**, educati alla **lettura e comprensione della fattura** e supportati nella soluzione dei problemi ad esso connessi. Sono state inoltre realizzate attività finalizzate alla **salvaguardia dei corpi idrici** della città ed al loro corretto uso così come al corretto uso del sistema di raccolta delle acque meteoriche, al fine di ridurre inondazioni ed altri problemi legati alle abbondanti piogge.

Nel corso dell'anno Aguazul Bogotá **ha ospitato 73 studenti**, tra cui 12 universitari, che hanno svolto presso l'azienda il **periodo di pratica** definito nell'ambito di accordi con il Servizio Nazionale di Apprendimento (SENA) del Ministero di Protezione Sociale.

La gestione delle risorse umane ha previsto anche nel 2012 **l'impiego di manodopera non specializzata residente nelle zone di servizio**, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo delle aree maggiormente disagiate. Sono stati erogati nell'anno **corsi di formazione** in differenti ambiti come l'informatica, la sicurezza sul lavoro e il sistema di gestione della qualità, oltre a tematiche inerenti il servizio idrico, per **un totale di 5.250 ore di formazione e 420 ore di formazione per i neo-assunti**. Anche nel 2012 sono state organizzate attività sportive e ricreative che hanno coinvolto i dipendenti e le loro famiglie.

Aguazul Bogotá ha un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma **ISO 9001:2008**. In azienda è inoltre operativo un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale**.

## Consorzio Aguazul Bogotà-HCI

Aguazul Bogotà e il Gruppo peruviano HCI hanno costituito il Consorzio AZB-HCI che si è aggiudicato il contratto di gestione dei servizi commerciali della **zona nord di Lima**, in **Perù**. Il contratto, con decorrenza 1° luglio 2010, ha durata triennale e comprende la gestione del

ciclo di fatturazione, la manutenzione dei contatori, l'aggiornamento del data base dei clienti e l'installazione, entro i primi due anni di gestione, di nuovi contatori. Nel corso del 2012 è terminata l'attività di installazione di contatori, per un totale di **270.690 nuovi contatori installati**.

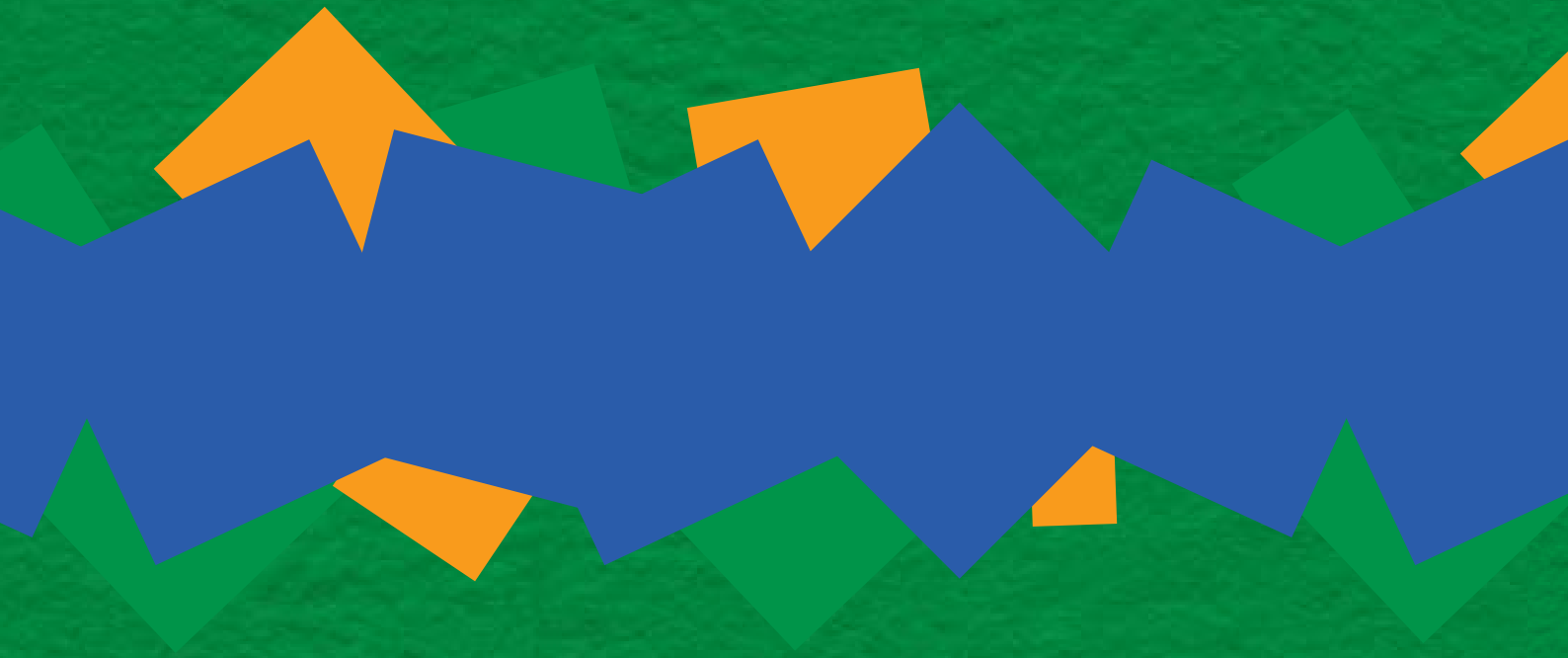
### CONSORCIO AZB-HCI (CONAZUL) – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

<b>Paese (area)</b>	Perù (Lima, zona nord)
<b>abitanti serviti</b>	2.500.000
<b>cliente</b>	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
<b>durata del contratto</b>	01.07.2010 – 30.06.2013
<b>scopo del progetto</b>	gestione commerciale del servizio idrico e installazione dei contatori
<b>soci</b>	Aguazul Bogotà 60%, Gruppo HCI 40%
<b>n. dipendenti al 31.12.2012</b>	377
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	12.950 (*)

(\*) incluso al 60% nei ricavi di Aguazul Bogotà.

Il Consorzio ha realizzato anche nel 2012 **campagne di sensibilizzazione** sul valore della risorsa idrica e l'importanza della misura dei consumi presso la popolazione residente nella zona di servizio. Con riferimento alla gestione del personale, composto da

377 persone nell'anno, il Consorzio rispetta la normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale peruviano e adotta **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**.





## Le relazioni con l'ambiente

## Indicatori GRI di performance ambientale

Di seguito, in tabella, si riportano gli **indicatori** relativi alle **performance ambientali** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1 (ed. 2011)**, insieme agli indicatori introdotti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**<sup>93</sup>, con l'indicazione di sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance è illustrato in modo approfondito nelle Linee guida e nel Supplemento di settore, disponibili nel sito web [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

Nel **Bilancio ambientale**, parte integrante del report, sono inoltre riportate **più di 250 voci**, che rappresentano i valori della **produzione**, le **risorse** utilizzate e gli output verso l'esterno (gli **scarti** e le **emissioni**), oltre a circa **60 indicatori/parametri** di rilievo ambientale, selezionati per descrivere in modo chiaro e sintetico le performance del Gruppo.

**TABELLA N. 72 – INDICATORI GRI-G3.1 AMBIENTALI**

### MATERIALI

<b>EN1 (CORE)</b>	Materie prime utilizzate per peso o volume. <i>Bilancio ambientale</i> : pagg. 241 ss. In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05 Acea ha provveduto già entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm. I trasformatori con PCB oltre i 50ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra nel 2012 sono 332 (erano 407 l'anno precedente).
<b>EN2 (CORE)</b>	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato. Sono in corso di svolgimento le azioni propedeutiche all'istituzione di un sistema di monitoraggio in grado di tracciare le quantità di materiali riciclati che vengono utilizzati in sostituzione di materiali vergini. Allo stato attuale non si dispone di dati significativi. Nell'arco dei prossimi tre anni, grazie anche all'implementazione di un sistema informatico adeguato, il dato dovrebbe essere ricostruito in larga misura.

### ENERGIA

<b>EN3 (CORE)</b>	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 216
<b>EN4 (CORE)</b>	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 216 s.
<b>EN5 (ADDITIONAL)</b>	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 204, 206
<b>EN6 (ADDITIONAL)</b>	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 198, 206
<b>EN7 (ADDITIONAL)</b>	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 207

### ACQUA

<b>EN8 (CORE)</b>	Prelievo totale di acqua per fonte. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 217 s.
<b>EN9 (ADDITIONAL)</b>	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 209
<b>EN10 (ADDITIONAL)</b>	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 217 s. (limitatamente al processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche)

<sup>93</sup> Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI.

## BIODIVERSITÀ

---

- EN11 (CORE)** Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.  
*Le relazioni con l'ambiente* pagg. 194, 209
- EN12 (CORE)** Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 194
- EU13** Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 194
- EN13 (ADDITIONAL)** Habitat protetti o ripristinati.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 194
- EN14 (ADDITIONAL)** Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 194
- EN15 (ADDITIONAL)** Numero di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione (\*).  
Allo stato attuale questa voce non viene monitorata poiché nei territori in cui il Gruppo è operativo non risultano essere presenti specie elencate nella lista rossa. In ogni caso, il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.

## EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

---

- EN16 (CORE)** Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso (secondo il WRI – *Greenhouse gas Protocol*).  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 220; *Bilancio Ambientale* pag. 244, 246 s.
- EN17 (CORE)** Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso.  
Nessuna emissione rilevante da segnalare.
- EN18 (ADDITIONAL)** Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 206
- EN19 (CORE)** Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 220
- EN20 (CORE)** NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 220; *Bilancio Ambientale* pagg. 244, 246 s.
- EN21 (CORE)** Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione.  
L'acqua che viene utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" (circa 2 Mm<sup>3</sup> nel 2012) subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata, è particolarmente contenuto.
- EN22 (CORE)** Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 221; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale*.
- EN23 (CORE)** Numero totale e volumi di sversamenti significativi.  
Nel 2012 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
- EN24 (ADDITIONAL)** Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'esterno.  
Il Gruppo invia ad impianti in Germania, a recupero, 12.487 tonnellate di rifiuti pericolosi, CER 190111–parte delle ceneri pesanti prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio (FR).

**EN25 (ADDITIONAL)** Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle disposizioni provocate dall'organizzazione.  
Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.

#### PRODOTTI E SERVIZI

---

**EN26 (CORE)** Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto. I prodotti forniti (energia elettrica, calore, acqua potabile, acqua depurata e illuminazione pubblica) non determinano impatti ambientali significativi, poiché non danno origine né a inquinamento né a emissioni nocive.  
*Le relazioni con l'ambiente* pagg. 195, 198, 219 s.

**EN27 (CORE)** Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.  
Non applicabile.

#### CONFORMITÀ

---

**EN28 (CORE)** Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 195

#### TRASPORTI

---

**EN29 (ADDITIONAL)** Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.  
*Le relazioni con l'ambiente* pagg. 216 s.

#### GENERALE

---

**EN30 (ADDITIONAL)** Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.  
*Le relazioni con l'ambiente* pag. 196

---

(\*) la lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore **EN15**, riguarda le specie minacciate ([www.iucn.org](http://www.iucn.org))



## Lo sviluppo sostenibile in Acea

Dal 1972 ad oggi i governi di tutto il mondo hanno sottoscritto alcune importanti dichiarazioni sul tema dello sviluppo, ribadendo in ogni occasione il valore della sostenibilità come principio guida nella conduzione di qualsiasi attività e tracciando anche i percorsi concreti per renderne possibile l'attuazione. **Nel 2012**, in particolare, si è svolta la **Conferenza Rio + 20** (vedi box dedicato) che ha rinnovato l'impegno politico per lo sviluppo sostenibile e verificato lo stato di attuazione degli impegni internazionali assunti negli ultimi due decenni.

In piena adesione ai principi della sostenibilità, Acea mira a coniugare il rispetto dell'ambiente con il progresso sociale ed economico dei territori nei quali opera, perse-

guendo, da alcuni anni, tre macro obiettivi: **l'aumento dell'efficienza** dei processi produttivi; **il rinnovamento tecnologico** (utilizzando tecnologie e i sistemi gestionali a più **basso impatto** ambientale) e **l'incremento** della quota di energia elettrica prodotta da **fonti rinnovabili**. Si impegna inoltre nelle attività di monitoraggio e, ove possibile, miglioramento delle prestazioni ambientali.

Nella strategia di lungo periodo Acea include la partecipazione attiva al dibattito sui temi generali della salvaguardia ambientale, portando un contributo fatto di esperienza accumulata in oltre un secolo di impegno nei settori dell'acqua e dell'energia elettrica.

### GIUGNO 2012: LA CONFERENZA RIO+20

L'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha organizzato per il 2012, dal 20 al 22 giugno a Rio de Janeiro, la conferenza sullo sviluppo sostenibile (United Nation Conference on Sustainable Development - *UNCSD*), denominata Rio+20, in quanto organizzata a 20 anni di distanza dal Vertice della Terra di Rio de Janeiro (United Nation Conference on Environment and Development - *UNCED*) del 1992.

I due temi principali della conferenza sono stati:

- *A Green Economy in the context of sustainable development and poverty eradication*: un programma ambizioso verso un'economia verde che punti a migliorare le condizioni ambientali del Pianeta, promuovendo al tempo stesso il benessere sociale ed economico dei suoi abitanti.
- *Institutional framework for sustainable development*: la definizione di un sistema di governance globale per lo sviluppo sostenibile, includendo le istituzioni incaricate di sviluppare, monitorare e attuare le politiche di sviluppo sostenibile negli ambiti sociale, ambientale ed economico.

Per l'Italia la Conferenza Rio+20 ha rappresentato un'occasione preziosa di riflessione sui grandi temi all'attenzione delle società più avanzate, nelle quali è ormai matura la consapevolezza che l'economia futura dovrà essere verde, cioè capace di premiare con meccanismi di mercato la produzione di beni e servizi che impiegano poche risorse naturali e non inquinano l'ambiente.

Nel documento finale di Rio, *The future we want*, viene sottolineata l'importanza che si sviluppino pratiche e azioni da parte di tutti i Paesi, in modo da ridurre la povertà e migliorare le situazioni critiche di scarsità di risorsa idrica e energetica.

Altre informazioni sono reperibili sui siti web: <http://www.uncsd2012.org/>; <http://www.minambiente.it/>

Nei tre principali settori in cui operano le società del Gruppo – **energia, acqua e ambiente** – Acea si impegna a gestire gli impianti e i processi cercando di assicurare equilibrio tra le dimensioni sociale e ambientale delle attività, da una parte, e la necessità di renderle remunerative, dall'altra.

Il Gruppo opera in varie regioni del centro Italia: Lazio, Campania, Toscana, Umbria e Marche, ponendo particolare cura alla tutela del territorio e del paesaggio,

tra i più apprezzati al mondo per la bellezza naturale e artistica. Con tale senso di responsabilità, negli anni il Gruppo ha orientato sempre più decisamente la gestione dei propri processi verso un approccio sistematico, **privilegiando** ove possibile **l'adozione di regole formalizzate e standardizzate** come quelle definite dalle norme **UNI EN ISO 14001 o dal Regolamento europeo EMAS** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

## Le azioni in risposta ai cambiamenti climatici

Come ogni altra Utility che produce energia elettrica, Acea si confronta con il problema del contenimento delle emissioni di gas a effetto serra.

L'obiettivo è quello di **contenere l'impronta di carbonio dei processi produttivi**, per un futuro meno dipendente dalle fonti fossili. Una delle più incisive azioni in tal senso è stata la modifica del mix di generazione elettrica intervenuta negli ultimi due anni, che ha provocato il sostanziale spostamento delle fonti primarie verso le rinnovabili (81%), rendendo del tutto marginale l'apporto delle fonti tradizionali per la produzione di energia elettrica.

Acea ha inoltre prestato attenzione all'evoluzione del contesto culturale nel quale vengono affrontate le questioni legate ai cambiamenti climatici, cercando di stimolare, entro il Gruppo, maggiore consapevolezza dell'importanza di mantenere sotto controllo il problema delle

emissioni di gas climalteranti. In tal senso si è rivelata molto utile la partecipazione al **Carbon Disclosure Project – CDP** (vedi box dedicato). Acea aderisce all'iniziativa sin dalla sua prima edizione del 2006 e in questo periodo ha migliorato i suoi sistemi di monitoraggio delle emissioni di anidride carbonica, rendicontandone con trasparenza i quantitativi e le fonti e fissando obiettivi di riduzione sempre più sfidanti.

In occasione dell'ultimo CDP, è stato presentato lo studio **"Italy 100 Climate Change Report 2012"**<sup>94</sup> nel quale Acea ha ricevuto una valutazione decisamente positiva. Il giudizio sulla chiarezza e completezza della "disclosure" è stato espresso con un punteggio di **81/100** (era 67/100 nel 2011), mentre in termini di capacità di gestione delle emissioni è stato mantenuto il giudizio "C" (su una scala E/A).

### A DOHA LA CONFERENZA DELLE PARTI SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Dal 26 novembre al 7 dicembre 2012 si è svolta a **Doha**, nel Qatar, la **18ª Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici**, ovvero la COP 18, dove per l'Italia era presente il Ministro dell'Ambiente Corrado Clini. Hanno partecipato 17 mila delegati in rappresentanza di 190 Paesi e organismi internazionali, discutendo per due settimane sul come porre le basi di un nuovo accordo globale per combattere l'innalzamento delle temperature del pianeta.

A Doha è stato sottoscritto il "Protocollo di Kyoto 2" da parte di: Unione Europea, Australia, Svizzera e Norvegia (responsabili di circa il 15% delle emissioni globali). Questi Soggetti, già firmatari del primo Protocollo di Kyoto, si sono impegnati a proseguire fino al 2020 le azioni di contenimento delle loro emissioni, ma con l'intento di estendere l'accordo entro il 2015 a tutti gli altri "non firmatari".

L'Italia appartiene al gruppo di Paesi europei più fermamente convinti della necessità di convertire i modelli di sviluppo spingendo verso una economia a basse emissioni di carbonio. Il Ministro Corrado Clini nel suo intervento ha dichiarato: «L'Italia sta promuovendo un'economia "low carbon". Fonti rinnovabili, politiche di efficienza energetica e incentivi sono le chiavi per raggiungere tale obiettivo. Incentivi annuali di 6,7 miliardi di euro sugli impianti fotovoltaici e di 5,8 miliardi sulle energie rinnovabili, hanno permesso all'Italia di essere, nel 2011, il primo paese al mondo per i nuovi impianti di energia rinnovabile e il secondo per le installazioni totali».

Fonti: <http://www.minambiente.it>; <http://unfccc.int>

94 Disponibile on line nel sito [www.cdproject.net](http://www.cdproject.net).

## ACEA NEL CDP ITALY 100 CLIMATE CHANGE REPORT 2012

Il **Carbon Disclosure Project** (CDP) è un'iniziativa internazionale lanciata nel 2000 dalla organizzazione no-profit *Rockefeller Philanthropy Advisors* di New York, sostenuta da circa **400 investitori istituzionali**, soprattutto grandi banche e intermediari finanziari, volta a **valutare le strategie messe in campo dalle imprese per contrastare il fenomeno del cambiamento climatico**.

I mercati finanziari, infatti, non solo dimostrano interesse al tema ma tendono a valorizzare le imprese che rispondono in modo pro-attivo alla sfida del cambiamento climatico, attribuendo loro maggiori probabilità di successo nel medio-lungo periodo.

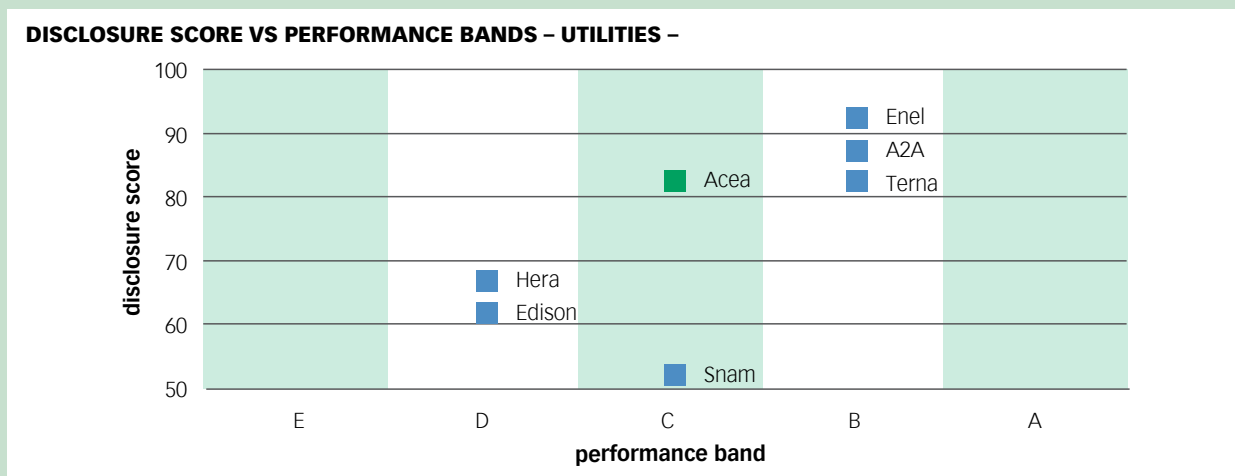
Le imprese che accettano di sottoporsi a valutazione sono tenute a rispondere ad un complesso questionario predisposto ed inviato dal CDP, in grado di evidenziare le effettive capacità del management di **esercitare un controllo sulle emissioni di gas ad effetto serra e di pianificare obiettivi di riduzione**.

Il punteggio che viene assegnato dal team di valutazione CDP, in fase di analisi dei questionari compilati, riguarda due distinte aree di giudizio:

1. la **chiarezza e la trasparenza** delle risposte, cioè la qualità della **"disclosure"**, che viene misurata su una scala da 0 a 100;
2. le **performance** in termini di emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> – ad esempio kgCO<sub>2</sub> per euro di valore aggiunto prodotto – che viene invece espressa su una scala da E (minimo) ad A (massimo).

In Italia, 46 aziende, sulle 100 alle quali è stato inviato il questionario 2012, hanno risposto e tra queste anche Acea, che si sottopone a valutazione ormai da diversi anni. Il **CDP Italy 100 Climate Change report 2012** è stato presentato a Milano nel novembre 2012.

Nel grafico seguente è illustrata la sintesi dei risultati ottenuti dalle principali Utility italiane rispondenti:



Altre informazioni sono disponibili sul sito web: <https://www.cdproject.net>.

### Ridurre la Carbon Footprint

La risposta di Acea alla sfida del contenimento della Carbon Footprint dei suoi processi è basata principalmente su tre linee d'azione:

- la riduzione delle emissioni indirette, vale a dire quelle derivanti dal consumo di energia elettrica,
- l'aumento della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili, in particolare biomassa e idroelettrico,
- lo sviluppo della mobilità elettrica.

La prima linea d'azione mira a migliorare l'efficienza energetica negli usi finali, contraendo almeno dell'1%

annuo i consumi totali di energia elettrica. Per un Gruppo i cui consumi energetici ammontano a circa 700 GWh/anno, questo equivale ad un recupero di efficienza pari a 7 GWh/anno, **corrispondenti a 1.200 tCO<sub>2</sub>/anno evitate**. **L'energia risparmiata nel corso del 2012 nel solo comparto idrico**, pari a circa 10 GWh, **ha consentito di superare il target annuale**. In termini di emissioni equivalenti (indirette), denominate "Scope 2" nell'ambito del CDP, Acea ha totalizzato circa 643.550 tonnellate di CO<sub>2</sub> (coefficiente di conversione pari a 0,52 t/MWh<sup>95</sup>).

<sup>95</sup> Il fattore di emissione (t/MWh) non è un valore univocamente definito in Italia. Può tuttavia essere stimato come:  $0,52 \text{ tCO}_2/\text{MWh} = 0,187 \text{ tep}/\text{MWh} * 2,8 \text{ tCO}_2/\text{tep}$ . Riferimenti: AEEG DCO 2/2008 e Decisione UE 2007/589/CE.

Per lo sviluppo delle **fonti rinnovabili** sono stati sostenuti rilevanti investimenti nel 2012. Gli interventi hanno riguardato, in particolare, la generazione idroelettrica, con **l'ammodernamento delle centrali di Salisano e Narni** (Terni) e il **rifacimento completo degli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti** (*waste to energy*) di San Vittore del Lazio e di Terni. È proseguito il programma di investimento nel fotovoltaico, nonostante l'azienda abbia deciso di vendere gran parte della potenza installata e di uscire dallo specifico segmento tecno-

logico. La **quota di generazione elettrica da fonte rinnovabile** ha raggiunto, nel 2012, **l'81% del totale**. **Circa lo sviluppo della mobilità sostenibile**, nel 2011 Acea ha siglato due importanti Protocolli d'Intesa<sup>96</sup> con **Enel** (per lo sviluppo congiunto di un'infrastruttura di ricarica dei veicoli elettrici) e con **FIAT Group Automobiles** (per la ricerca delle più idonee soluzioni tecnologiche per una mobilità sostenibile), nel 2012 il parco auto Acea si è arricchito di 40 autovetture elettriche FIAT Fiorino Cargo.

## Biodiversità e Impresa

**L'impegno di Acea a favore della Biodiversità** si manifesta in alcune semplici ma efficaci azioni:

- la **tutela delle sorgenti idriche e delle aree ad esse limitrofe**, che ha permesso di mantenere in vasti territori di grande interesse naturalistico condizioni di elevata ricchezza e varietà biologica;
- il **contenimento dell'impatto delle linee aeree** di alta e media tensione che interessano zone di particolare pregio, perseguito in collaborazione con gli Enti tutori del territorio per ricercare la migliore risposta tecnologica ai numerosi problemi che la presenza delle linee aeree per il trasporto dell'energia elettrica determina sull'ecosistema;
- la **collaborazione tra Acea e Ornis Italica** – so-

cietà senza fini di lucro attiva nello studio e nella salvaguardia dell'avifauna. Un risultato importante di questa pluriennale collaborazione è stata la **nidificazione** di una coppia di falchi pellegrini sul serbatoio di acqua potabile che Acea gestisce a Roma-est, in località Salone. L'evento si ripete ogni anno dal 2010 e consente di monitorare quanto accade nel nido grazie ad una **web-cam** puntata al suo interno. Una numerosissima comunità di ricercatori e appassionati di tutto il mondo può così seguire ogni anno questa straordinaria storia di vita che va dalla deposizione delle uova fino all'involto dei piccoli falchi nei cieli di Roma (vedi il box dedicato).

### UNA COPPIA DI FALCHI PELLEGRINI NIDIFICA A SALONE DAL 2010

Il nido per falchi pellegrini sul serbatoio di Salone, alla sorgente dell'Acqua Vergine è stato montato nel febbraio del 2010, nella speranza di far nidificare la coppia di falchi che spesso si notava nell'area. Il nido è stato occupato e si è subito registrato un primo successo riproduttivo, mentre purtroppo nel 2011 la nidificazione non è andata a buon fine. Nel 2012 la coppia di falchi, ai quali nel frattempo è stato assegnato il nome di Appio e Vergine, ha per la terza volta occupato il nido concludendo con pieno successo la fase riproduttiva.

Il 26 Aprile, quando i pulli erano già grandicelli, si è svolto il rito dell'**inanellemento** che consiste nella apposizione di un piccolo anello alla zampa dei giovani falchi per fornire informazioni utili ai ricercatori e agli addetti alla loro tutela. Non bisogna infatti dimenticare che si tratta di rapaci protetti, soggetti a numerosi pericoli.

L'evento è molto seguito dagli appassionati perché si ha l'opportunità di vedere da vicino i giovani falchi e di osservarne il veloce sviluppo, per settimane, attraverso le immagini web.

Il profilo facebook (<http://www.facebook.com/Birdcam.it>) creato nel febbraio 2011 è stato attivo per tutta la stagione riproduttiva e attualmente è seguito da circa 6.000 appassionati da tutto il mondo.

<sup>96</sup> L'accordo con Enel per l'installazione di 200 colonnine di ricarica per veicoli elettrici è stato rinnovato da un nuovo Protocollo siglato nel 2012 anche da Roma Capitale.

## Acea ai tavoli di lavoro

L'azienda nel 2012 è stata presente a convegni, seminari, tavoli di lavoro per partecipare al dibattito sulle tematiche ambientali più rilevanti, portando il proprio contributo di know how nei settori di competenza e traendo, al contempo, stimoli e suggerimenti per indirizzare sempre meglio le proprie scelte gestionali. Tra le numerose

iniziative in cui è stata coinvolta, si segnala **Ecomondo 2012**, a Rimini, dove sono **intervenuati alcuni esperti di Acea** sul tema dello smaltimento fanghi (si veda paragrafo inerente) e sulla questione della Carbon Footprint. Sempre presso la fiera Ecomondo, Acea ha partecipato alla conclusione degli Stati Generali della Green Economy (si veda il box).

### GLI STATI GENERALI DELLA GREEN ECONOMY

Gli Stati Generali della Green Economy hanno rappresentato un'importante occasione di consultazione pubblica, coinvolgendo centinaia di esperti e rappresentanti di Istituzioni e Organizzazioni che si sono confrontati e hanno lavorato per definire alcune proposte per un futuro sostenibile.

I lavori preparatori dell'evento hanno visto la partecipazione di circa 1.200 tra stakeholder, esperti e operatori che si sono riuniti in 8 Assemblee nazionali Programmatiche condividendo infine una **piattaforma programmatica** tradotta in **70 proposte di sviluppo** che sono poi state presentate a Ecomondo il 7 e l'8 novembre 2012.

Durante la giornata di chiusura a Rimini, è intervenuto il **Ministro dell'Ambiente, Corrado Clini**, secondo cui le 70 proposte indicate dal Programma di sviluppo di una green economy «possono costituire una road map verso lo sviluppo sostenibile e una chiave per uscire dalla crisi».

Altre informazioni al sito: <http://www.statigenerali.org/>

## La Gestione Ambientale

I principali impianti produttivi del Gruppo sono da tempo gestiti in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 per consentire il più alto livello di tutela ambientale. Il Gruppo segue, pertanto, il principio del miglioramento continuo, sperimentando con soddisfazione la forza dell'approccio sistemico ISO che prevede ogni anno la fissazione di nuovi traguardi di efficienza e tutela ambientale.

Inoltre, nel 2012, è stata emanata una **Politica integrata Qualità Ambiente Sicurezza ed Energia di Gruppo**, che ribadisce l'approccio sistemico.

Ogni anno l'impegno di Acea è quindi indirizzato a confermare le certificazioni ISO esistenti e a proseguire nell'implementazione di sistemi di gestione in siti nuovi. Nel 2012 sono state **confermate tutte le Certificazioni** e le registrazioni europee **EMAS** attive, che riguardano:

- le **centrali termoelettriche** e le principali centrali **idroelettriche**;
- l'impianto di **termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio**;
- l'impianto di **trattamento e smaltimento RSU di Orvieto**;

- alcune **società idriche**;
- **Acea Reti e Servizi Energetici** e **Acea Distribuzione**.

In particolare le centrali idroelettriche A. Volta (Comune di Castel Madama, RM) e G. Ferraris (Comune di Saracinesco, RM) sono state certificate per la prima volta UNI EN ISO 14001 nel luglio 2012 (vedi anche *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nonostante l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione che presiede alle tematiche ambientali, possono verificarsi situazioni, il più delle volte provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di multe da parte degli **Organi di controllo competenti**. Nel corso del 2012 sono state comminate complessivamente **circa 600 sanzioni monetarie** per un valore totale **pari a 544.132 euro** (di cui 452.924 euro ad Acea Ato 2, 17.367 euro ad Acea Ato 5, 21.825 euro ad Umbra Acque, 52.016 euro a Publiacqua).

## Le "spese ambientali"

L'Unione Europea ha definito le spese ambientali nella Raccomandazione 2001/453/CE, come: «*il costo degli interventi intrapresi da un'impresa, direttamente o attraverso terzi, al fine di **prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative***».

**Le spese ambientali 2012**, limitatamente alle società del Gruppo che già dispongono di un sistema di contabi-

lità ambientale (circa il 90% del totale), sono pari a circa **127 milioni di euro**, ripartite come illustrato in tabella n. 73. Il dato è in linea con lo scorso esercizio (nel 2011 le spese ambientali erano di 100 milioni di euro), considerando che una società idrica (Publiacqua) ha fornito i propri dati di contabilità ambientale per la prima volta quest'anno.

**TABELLA N. 73 - SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2010-2012)**

società del Gruppo (milioni di euro)	investimenti			spese correnti		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Acea Produzione	6,50	13,59	15,09	6,60	0,37	0,79
Gruppo ARIA	0,41	0,01	0,0	1,10	6,10	7,91
Aquaser	0,24	0,40	0,81	1,03	0,99	1,05
Acea Distribuzione	0,41	0,38	0,71	0,48	1,44	0,28
Gestioni idriche (*)	46,20	72,00	70,24	6,54	4,94	30,18
<b>totale</b>	<b>53,76</b>	<b>86,38</b>	<b>86,85</b>	<b>15,75</b>	<b>13,84</b>	<b>40,21</b>

(\*) Laboratori, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Acque.

La Raccomandazione 2001/453/CE pone **tra le spese ambientali** anche quelle per la **gestione dei rifiuti**. Le società idriche del Gruppo, produttrici di grandi quantità di **fanghi di depurazione** e di altri residui industriali,

hanno speso per il loro **smaltimento** nel 2012 **circa 31 milioni di euro**, che si sommano ai totali riportati nella tabella.

# Area Energia

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Produzione e gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Si descrivono inoltre le attività della società SAO che si occupa della raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti con un box dedicato.

La filiera dell'energia gestita dal Gruppo Acea comprende le seguenti attività:

- produzione di energia elettrica e calore;
- distribuzione di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica;
- vendita di energia elettrica, calore e gas.

Le azioni essenziali per assicurare una fornitura affidabile di energia elettrica sono molteplici e interconnesse tra di loro e muovono dalla necessità di rendere sostenibile la fase produttiva. Nelle centrali di generazione elettrica, infatti, si determinano sia problemi di natura ambientale, legati alla scelta della fonte primaria e alle modalità di gestione dell'impianto, sia di natura sociale, derivanti dalle inevitabili diffidenze suscitate nella popolazione locale dalla presenza sul territorio di grandi impianti industriali, sia ancora legati all'economicità di gestione (manutenzione, ammodernamento, innovazione tecnologica

ecc.). È indispensabile inoltre poter disporre di una rete di distribuzione ben dimensionata e regolarmente funzionante, nella quale i flussi di energia siano gestiti nel segno della economicità, della qualità del servizio e della universalità di accesso. Il risultato finale dipende dal contributo di ogni operatore presente nel segmento affidato. Acea è consapevole di essere parte di questa catena di responsabilità e affronta la sfida investendo su impianti tecnologici moderni, su reti e infrastrutture efficienti, su personale motivato e competente. Va segnalato, in particolare, **il forte impegno** messo in atto negli ultimi anni per **l'ammodernamento, il miglioramento dell'affidabilità e l'innovazione tecnologica** applicata alle **infrastrutture di distribuzione elettrica**: reti e cabine (vedi *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder, Clienti e collettività, La qualità erogata in area energia*).

## La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili

### La produzione e gli impianti del Gruppo

Acea Produzione, il cui capitale è al 100% di Acea SpA, gestisce **un insieme di impianti di generazione di energia elettrica**:

- due centrali termoelettriche ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (circa 80 MW) e Tor Di Valle (circa 145 MW), e
- 7 centrali idroelettriche localizzate tra il Lazio e l'Abruzzo (circa 120 MW),

per **circa 345 MW, complessivi di potenza istallata disponibile**.

Al parco di generazione tradizionale si aggiungono due impianti di termovalorizzazione (waste to energy) ubicati rispettivamente a San Vittore del Lazio e a Terni, per 25 MW di potenza complessivi, destinati a raddoppiarsi nei prossimi mesi, una volta ultimati i lavori di revamping in corso. Infine, vanno considerati circa 46 MW di impianti fotovoltaici, installati nel centro-sud Italia, dei quali tuttavia si è proceduto a vendere una quota rilevante (32,5

MW) alla società RTR Capital, controllata da Terra Firma, sul finire dell'anno.

La **produzione complessiva di energia elettrica** nel 2012 è risultata pari a **circa 652 GWh** (544 GWh nel 2011). La sensibile crescita è dovuta principalmente all'entrata in esercizio pieno (12 mesi) della Centrale di Salisano, dopo un fermo per revamping che si era protratto per gran parte del 2011 e al funzionamento regolare di entrambe le nuove linee del termovalorizzatore di San Vittore del Lazio (+46%).

Rispetto al 2010 e agli anni precedenti la produzione termoelettrica della Centrale di Tor di Valle si è quasi azzerata (10,34 GWh prodotti nell'anno contro i 176,3 GWh del 2010), principalmente in conseguenza della dinamica dei prezzi di mercato non favorevole alla particolare tipologia di impianto (vedi *Bilancio ambientale*).

La quota di generazione **da fonte rinnovabile**, con circa **530 GWh**, è risultata nettamente predominante (oltre l'81% del totale), con un contributo di **361 GWh dall'idroelettrico, 109 GWh dalla termovalorizzazione e 60 GWh da fotovoltaico** (tabella n. 74).

La produzione **da termovalorizzazione dei rifiuti**, pari a **218 GWh**, benché già in forte aumento rispetto all'anno precedente (**+46%**), è ancora inferiore alle potenzialità, sia per l'atteso revamping della prima linea dell'impianto di San Vittore del Lazio, in corso di svolgimento, sia per il perdurare del fuori servizio dell'impianto di Terni, dove a fine dicembre 2012 si sono conclusi i

lavori di revamping avviati due anni fa.

La metà circa della produzione 2012 da termovalorizzazione è considerata **rinnovabile** in quanto associata alla combustione della frazione biodegradabile del CDR, pari appunto al 50% del totale.

Va ricordata, infine, la **produzione e distribuzione di calore**: presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata generata **energia termica** per circa **88 GWh**, utilizzata per servire circa **34.000 abitanti** in zona sud di Roma (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino)<sup>97</sup> attraverso una rete di teleriscaldamento dedicata.

**TABELLA N. 74 - ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2010-2012)**

TJ (GWh) (\*)

fonte energetica primaria	2010	2011	2012
gasolio	10,116 (2,81)	16,8 (4,7)	7,0 (1,9)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	634,7 (176,3)	63,9 (17,8)	37,2 (10,3)
waste to energy (50% del totale)	226,1 (62,8)	268,9 (74,7)	392,9 (109,1)
<b>totale termoelettrico</b>	<b>870,9 (241,9)</b>	<b>349,6 (97,1)</b>	<b>437,3 (121,5)</b>
idro	1.799,0 (499,7)	1.155,2 (320,9)	1.298,9 (360,8)
waste to Energy (50% del totale)	226,1 (62,8)	268,9 (74,7)	392,9 (109,1)
solare fotovoltaico	65,4 (18,2)	185,8 (51,6)	217,5 (60,4)
<b>totale rinnovabili</b>	<b>2.090,3 (580,7)</b>	<b>1.609,9 (447,2)</b>	<b>1.909,3 (530,4)</b>
<b>totale generale</b>	<b>2.961,2 (822,6)</b>	<b>1.959,5 (544,3)</b>	<b>2.346,3 (651,8)</b>

(\*) 1 GWh=3,6TJ

La tabella n. 75 illustra le fonti primarie utilizzate, espresse in termini energetici (TJ e GWh). L'efficienza di conversione dei pannelli fotovoltaici Acea è all'incirca pari al 14% (100 kWh di energia solare incidente sui pannelli, si trasformano in 14 kWh di energia elettrica).

Si può notare che negli ultimi due anni **l'incidenza della termovalorizzazione (waste to energy) nel mix di generazione elettrica** è andata **progressivamente**

**umentando**, a dimostrazione della maturità tecnologica e dell'efficienza delle due nuove linee di termovalorizzazione dell'impianto in funzione a San Vittore del Lazio. Dal rapporto tra l'energia elettrica totale prodotta, indicata in tabella n. 74, e l'energia potenziale delle fonti primarie utilizzate (tabella n. 75) si ottiene un'**efficienza di conversione media** pari a circa il **36%** nel 2012.

<sup>97</sup> Nel dettaglio il teleriscaldamento serve 34.152 abitanti (dato 2012) e riguarda edifici per una volumetria pari a 3.118.962 metri cubi.



**TABELLA N. 75 - ENERGIA POTENZIALE, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA UTILIZZATA (2010-2012)**

TJ (GWh) (\*)

fonte energetica primaria	2010	2011	2012
gasolio	39,0 (10,8)	64,4 (17,9)	27,0 (7,5)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	1.542,8 (428,5)	197,6 (54,9)	141,1 (39,2)
waste to energy	2.227,7 (618,7)	2.378,2 (660,6)	3.273,8 (909,4)
idro	2.122,2 (589,5)	1.370,5 (380,7)	1.571,7 (436,6)
solare fotovoltaico	468,0 (130,0)	1.325,8 (368,3)	1.553,9 (431,6)
<b>totale generale</b>	<b>6.399,7</b> <b>(1.777,5)</b>	<b>5.336,5</b> <b>(1.482,5)</b>	<b>6.567,5</b> <b>(1.824,3)</b>

(\*) 1 GWh=3,6TJ

Alcuni dati descrittivi delle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo sono forniti nella tabella n. 76 e nelle schede successive. Gli impianti di termovalorizzazione e fotovoltaici vengono invece descritti nei paragrafi dedicati (vedi anche il *Bilancio ambientale*).

**TABELLA N. 76- LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE**

centrali termoelettriche	centrali idroelettriche
Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato(*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,7 MW	Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW
Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione(**) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,3 MW	Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW
Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW	Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda 24,6 MW
	Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 MW
	Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda 58,4 MW
	Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda 0,4 MW
	Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda 0,4 MW
<b>totale generale: potenza lorda 345 MW</b>	

(\*) Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore

(\*\*) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud, Mezzocammino 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 <sup>3</sup>
salto utile (da concessione)	40,29 m
portata massima derivabile	25 m <sup>3</sup> /s
energia lorda prodotta nel 2012	15,55 GWh

### 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 <sup>3</sup>
salto utile (da concessione)	27,15 m
portata massima derivabile (da concessione)	30 m <sup>3</sup> /s
energia lorda prodotta nel 2012	10,26 GWh

### CENTRALE SALISANO (RIETI)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	24,6 MW
salto utile	85,94 m Capore 242,50 m Peschiera
portata massima derivabile (da concessione)	5,5 m <sup>3</sup> /s Capore 10 m <sup>3</sup> /s Peschiera
energia lorda prodotta nel 2012	175,94 GWh

### CENTRALE G. MARCONI DI ORTE (TERNI)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	20 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6 milioni di m <sup>3</sup>
salto utile (da concessione)	11,45 m
portata massima derivabile (da concessione)	180 m <sup>3</sup> /s
energia lorda prodotta nel 2012	48,07 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 <sup>3</sup> Bomba 21 milioni di m <sup>3</sup> Casoli
salto utile (da concessione)	141,20 m
portata massima derivabile (da concessione)	40 m <sup>3</sup> /s
energia lorda prodotta nel 2012	108,77 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 <sup>3</sup> /s
salto utile (da concessione)	30 m
energia lorda prodotta nel 2012	0,95 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 <sup>3</sup> /s
salto utile (da concessione)	43 m
energia lorda prodotta nel 2012	1,26 GWh

## produzione termoelettrica

### CENTRALE DI TOR DI VALLE - ciclo combinato (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	mid-merit (en. elettrica) e teleriscaldamento (en. termica)
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 <sup>2</sup>
altezza camini	30 m
quantità combustibile consumato nel 2012	408,474 kNm <sup>3</sup>
energia elettrica lorda prodotta nel 2012	1,09 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2012	25,23%

### 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 2012	0,76 Ml
energia elettrica lorda prodotta nel 2012	1,94 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2012	25,95%

### CENTRALE DI TOR DI VALLE - cogenerazione (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta (en. elettrica) e teleriscaldamento (en. termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	19,32 MW <sub>e</sub>
altezza camini	20 m
quantità combustibile consumato nel 2012	3,328 kNm <sup>3</sup>
energia elettrica lorda prodotta nel 2012	8,05 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2012	26,54% solo elettrico 72,87% con recupero termico

I dati sulla capacità installata sono distinti per fonte energetica e riportati in tabella n. 77. Si evidenzia una sostanziale conferma della situazione dello scorso anno.

**TABELLA N. 77 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2010-2012)**

(MW)

fonte energetica	2010	2011	2012
gasolio	78,3	78,3	78,3
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	144,9	144,9	144,9
waste to energy (*)	20	25	25
Idro	139,3	121,7	121,7
solare fotovoltaico (**)	25	52	46
<b>totale generale</b>	<b>407,5</b>	<b>421,9</b>	<b>415,9</b>

(\*) Nel 2012 come già nel 2011 l'impianto WtE di Terni è stato fermo per il completamento dei lavori di revamping, mentre l'impianto di San Vittore del Lazio è stato considerato solo per le due linee in esercizio.

(\*\*) La diminuzione della potenza installata del FV, nel 2012, è dovuta all'inizio della cessione degli asset.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per Centrale, nonché i loro rendimenti medi degli ultimi tre anni, che si confermano mediamente di buon livello, sono riportati nelle tabelle nn. 78 e 79.

**TABELLA N. 78 - INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2010 - 2012)**

fonte energetica	centrale	disponibilità totale (%)			indisponibilità programmata (%)			indisponibilità accidentale (%)		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
metano	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	89,5	95,2	95,9	5,6	0,0	0,0	5,0	4,8	4,1
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	89,1	99,2	99,4	1,3	0,8	0,0	9,6	0,0	0,6
gasolio	Montemartini	91,4	99,9	100,0	1,9	0,0	0,0	6,7	0,1	0,0
idro	Salisano	99,4	37,1	99,3	0,4	62,9	0,1	0,2	0,0	0,6
	S. Angelo	86,9	86,9	92,3	3,7	8,4	4,1	9,4	4,6	3,6
	Orte	99,0	69,3	75,5	0,9	30,6	17,8	0,1	0,1	6,8
	Castel Madama	97,0	99,4	98,5	2,1	0,5	1,5	0,8	0,2	0,0
	Mandela	95,3	97,5	99,4	1,9	0,3	0,2	2,8	2,2	0,4
	centrali minori	67,7	94,7	85,2	0,0	0,1	0,0	32,3	5,2	14,8

NB: non è possibile fornire il dato delle ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 78 è necessario tener conto delle seguenti definizioni:

- **disponibilità totale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato disponibile per la produzione, inclusi i periodi in cui è rimasto fermo per esigenze del mercato elettrico. È ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile - pari alla differenza tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) - e l'energia massima generabile nel mese.

- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima generabile nel mese.
- **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.

**TABELLA N. 79 - RENDIMENTI MEDI DELLE CENTRALI DI ACEA PRODUZIONE (2010-2012)**

centrale	rendimento medio 2010 (%)	rendimento medio 2011 (%)	rendimento medio 2012 (%)
Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	42,8	40,7	n.a (*)
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	74,9	73,6	72,9
Montemartini	25,9	26,1	26,0
Salisano	85,9	85,8	88,0
S. Angelo	79,0	79,0	70,5
Orte	98,6	98,6	98,6
Castel Madama	82,7	83,0	82,6
Mandela	91,4	91,4	91,4
centrali minori	57,1	58,1	62,1

(\*) I livelli di produzione estremamente bassi rilevati nell'anno di riferimento non consentono di elaborare un significativo indicatore di rendimento.

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta e l'energia potenziale della fonte primaria utilizzata

## Termovalorizzazione dei rifiuti

Sia la produzione di Combustibile da Rifiuto (CDR), sia la sua termovalorizzazione in impianti dedicati sono processi di recupero ispirati a politiche integrate per la gestione dei rifiuti che tendono a limitare il loro conferimento in discarica.

Il processo di termovalorizzazione, classificato al titolo IV del D. Lgs. 152/2006 tra le operazioni di recupero (R1), rappresenta pertanto una razionale chiusura del ciclo di gestione dei rifiuti, soprattutto nei casi in cui il riuso del materiale organico risultante dalla raccolta differenzia dei rifiuti urbani non sia economicamente vantaggioso.

La termovalorizzazione in Acea è affidata alla **società A.R.I.A.**, che la svolge tramite **due impianti** siti a San Vittore del Lazio e a Terni.

**L'impianto di San Vittore del Lazio (FR)**, che sarà in grado di termovalorizzare circa 320.000 t/anno di CDR a lavori di potenziamento completati, svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio. Nel 2012 l'impianto **ha termovalorizzato circa 218.000 t di CDR e prodotto circa 218 GWh di energia elettrica** lorda grazie all'entrata in esercizio a pieno regime di due delle tre linee di termovalorizzazione previste al 2015.

L'impianto, che aveva già implementato un sistema di gestione ambientale conforme sia alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** sia al Regolamento europeo **EMAS**, a fine 2011 ha esteso il suddetto sistema alle due nuove linee. Inoltre, nel 2012 è stato condotto e superato con esito positivo l'audit di certificazione del **sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007**.

**TABELLA N. 80- IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2011-2012)**

		2011	2012
CDR termo valorizzato (*)	t	158.557	218.256
energia elettrica lorda prodotta	(GWh)	149,43	218,24
rendimento elettrico (**)	(%)	23,0	24,0
rendimento di recupero (***)	(MWh/t)	0,9	1,0

(\*) *Insieme al CDR l'impianto utilizza metano (3.056.153 Nm<sup>3</sup> nel 2012) come combustibile ausiliario per il mantenimento costante delle condizioni ottimali in camera di combustione.*

(\*\*) *Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e carico energetico totale introdotto con i rifiuti utilizzati. (Potere calorifico inferiore dei rifiuti considerato convenzionalmente pari a 15.000 kJ/kg)*

(\*\*\*) *Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di rifiuti termovalorizzati.*

**L'impianto di Terni ha un'unica linea di termovalorizzazione** della potenzialità di 52 MW<sub>t</sub> e utilizza come combustibile il **pulper di cartiera**, un particolare residuo della lavorazione della cellulosa per la produzione

di carta, del quale viene recuperata l'unica risorsa tecnicamente ancora sfruttabile: l'energia. **A fine dicembre 2012 l'impianto è stato riattivato**, dopo il fermo di due anni circa per l'esecuzione di lavori di revamping.

## I SERVIZI AMBIENTALI DI SAO: UNA GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

La società SAO (Servizi Ambientali Orvieto) opera nel settore della gestione dei rifiuti con propri impianti di trattamento, recupero e smaltimento situati ad Orvieto (TR), in località Pian del Vantaggio. Gestisce una discarica per rifiuti non pericolosi e un impianto di selezione, igienizzazione e compostaggio, occupandosi anche dei servizi di igiene urbana per alcuni comuni della Provincia di Terni.

In linea con la politica ambientale del Gruppo Acea, SAO SpA gestisce le attività perseguendo il massimo recupero dei materiali, favorendo la produzione di energia da fonti rinnovabili e la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica.

Nel 2012 si segnalano in particolare:

- l'avvio della prima fase di ampliamento della discarica in esercizio nel Comune di Orvieto;
- l'avvio del raddoppio dell'impianto di sfruttamento energetico del biogas prodotto dalla discarica, che consentirà di raggiungere i 2 MW totali.

È previsto per luglio 2013 il completamento di una nuova linea di trattamento anaerobico della matrice organica dei rifiuti, che consentirà la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas liberato dalla digestione.

SAO opera secondo un Sistema di gestione integrato Ambiente e Sicurezza certificato secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007. Possiede inoltre la registrazione EMAS.

## La distribuzione di energia: reti e "smart grid"

### Le reti di distribuzione

Acea Distribuzione è la società del Gruppo titolare della concessione Ministeriale per la gestione della **rete di distribuzione di energia elettrica** di Roma e Formello, estesa per **circa 29.000 km** e in grado di alimentare circa 2,7 milioni di abitanti residenti.

Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 12.000 GWh/anno, Acea è il terzo operatore italiano del settore. Si riportano nella tabella n. 81 i principali dati impiantistici.

**TABELLA N. 81 - CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2010-2012)**

tipologia	u. m.	2010	2011	2012
<b>impianti e potenze</b>				
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.	68	68	69
trasformatori AT/AT – AT/MT	n.	173	174	173
potenza trasformazione	MVA	7.623	7.693	7.750
cabine secondarie in esercizio	n.	12.982	12.979	13.030
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.	12.567	12.671	12.749
potenza di trasformazione	MVA	5.750	5.845	5.953
<b>reti aeree e interrato</b>				
rete alta tensione – linee aeree	km	372	372	372
rete alta tensione – linee interrato	km	241	241	241
rete media tensione – linee aeree	km	494	488	475
rete media tensione – linee interrato	km	9.526	9.705	9.775
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.697	1.689	1.683
rete bassa tensione – linee interrato	km	16.997	17.148	17.324

Le **perdite di energia sulla rete**, dovute principalmente al riscaldamento dei conduttori per effetto Joule, risultano pari a **circa il 6,4% del totale veicolato**, in linea con i valori medi nazionali (si veda il *Bilancio ambientale* per maggiori dettagli).

Sono proseguite nel 2012 le attività propedeutiche all'avvio dei lavori per il **riassetto della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad Alta (150 kV) e Altissima (220 e 380 kV) Tensione**, secondo il **Protocollo d'intesa** siglato tra Acea Distribuzione, Comune di Roma e Terna SpA. Il progetto prevede la costruzione di 123 km di nuove linee aeree e la demolizione di quasi 300 km di linee aeree esistenti **in un territorio che attraversa ben 11 aree naturali protette**. L'obiettivo è di ottenere nel 2013 le autorizzazioni prescritte e programmare, per l'anno successivo, l'avvio dei lavori.

### Smart grid

Acea Distribuzione ha presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel novembre 2010, il **progetto Smart grid**, che è stato selezionato ed ammesso tra i

progetti pilota incentivati<sup>98</sup>. L'applicazione della tecnologia innovativa interessa una rete già in esercizio nell'area di Malagrotta - Ponte Galeria e rappresenta il primo passo di un più ampio piano di ammodernamento della rete. Il progetto pilota è stato avviato nel gennaio 2011, i lavori **sono proseguiti nel corso del 2012** e arriveranno a completamento entro il primo semestre 2013, con un piccolo slittamento in avanti rispetto alle previsioni; il box dedicato illustra lo stato di avanzamento e i lavori svolti nell'anno per ciascuno dei sei capitoli principali.

Un altro progetto elaborato da Acea Distribuzione e finalizzato al miglioramento delle prestazioni delle reti grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi operativi dedicati alla loro gestione è lo **Smart-network Management System**. Il progetto, grazie ai contenuti innovativi che lo caratterizzano, è stato presentato nel 2010 al Ministero dello sviluppo economico con istanza di accedere alle agevolazioni finanziarie previste dal fondo per l'innovazione tecnologica (FIT). A valle della positiva conclusione della fase negoziale, nel luglio 2012 la società ha presentato il progetto definitivo (vedi box di approfondimento).

<sup>98</sup> Vedi Delibera ARG/elt 12/11.

## IL PROGETTO PILOTA SMART GRID DI ACEA DISTRIBUZIONE: STATO DI AVANZAMENTO 2012

Il progetto *Smart grid* di Acea Distribuzione si articola nei seguenti sei capitoli principali:

1. **automazione di rete MT** (selezione automatica del tronco guasto evoluta; gestione dei generatori distribuiti; telescatto e cambio taratura) – è stata **completata l'installazione degli apparati in campo** ed è stata **messa in servizio l'automazione evoluta** su una dorsale priva di generazione distribuita. Nel secondo semestre del 2012 sono stati effettuati i test nel campo prove (presso la CP Flaminia) e le installazioni in campo necessarie alla messa in esercizio dell'automazione evoluta anche su dorsali con generazione distribuita. **Lo stato di avanzamento a fine 2012 è del 95%**. Entro marzo del 2013 saranno completati i test in campo per le dorsali con generazione distribuita;
2. **monitoraggio della rete MT e BT** – il capitolo del monitoraggio nel 2012 ha raggiunto il suo completamento con l'installazione, il collaudo e la messa in esercizio di tutti gli apparati necessari all'acquisizione delle grandezze elettriche e ambientali relativamente alle reti MT e BT. **Lo stato di avanzamento a fine anno è del 100%**;
3. **nuovi criteri di gestione della rete MT** (load flow management; ottimizzazione dei profili di tensione; minimizzazione delle perdite) – nel corso del 2012 è stato implementato il modello ottimizzatore "RSE Vocant" sul sistema di telecontrollo; i test effettuati sul campo prove hanno avuto esiti positivi. La collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma ha permesso di definire, sviluppare e validare un algoritmo genetico di **ottimizzazione topologica della rete** che tiene conto della minimizzazione delle perdite, delle previsioni di carico ed erogazione sulla rete. **Lo stato di avanzamento a fine 2012 è dell'85%**. Nel corso del primo semestre del 2013 saranno ultimati i test in campo;
4. **e-car & storage** (smart storage; sistema di gestione e controllo rete MT con interfaccia per impianto fotovoltaico, veicolo elettrico e apparecchio thyristor voltage regulator -TVR) – nel corso dell'anno è stata **completata la prima fase** del progetto con **l'installazione del sistema di storage coordinato con un impianto fotovoltaico e con colonnine di ricarica**. Nel 2012 sono state effettuate analisi sul funzionamento del complesso ed è stato effettuato **il collaudo della connessione delle colonnine installate con un centro di controllo** (denominato Office Center) al fine di sperimentare la telegestione delle stesse. Nel corso del 2013 si prevede l'installazione del dispositivo TVR con la relativa interfaccia verso la Sala Operativa Elettrica di Acea Distribuzione per la regolazione della tensione sulla dorsale MT su cui è prevista l'installazione. **Lo stato di avanzamento a fine anno è del 100%**;
5. **diagnostica di cabina primaria** – per quanto concerne la diagnostica di CP è stato completamente **installato quanto previsto sia lato campo che lato centro**; nei primi mesi del 2012 è stata portata a termine la fase di collaudo e affinamento del sistema. **Lo stato di avanzamento a fine anno è del 100%**;
6. **individuazione del punto d'insacco guasti transitori** – è **terminata la fase di installazione in campo** ed è stata completata l'installazione al centro (CEDET) di una postazione di controllo e monitoraggio dell'intero sistema. Nel secondo semestre 2012 è terminata la fase di monitoraggio. **Lo stato di avanzamento a fine 2012 è del 100%**.

## IL PROGETTO DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA SMART-NETWORK MANAGEMENT SYSTEM

Il progetto *Smart-network Management System (SMS)*: *evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica* nasce principalmente dall'esigenza di integrare ed **evolvere i sistemi operativi per la gestione delle reti elettriche** al fine di **migliorare le prestazioni delle reti** stesse, in accordo con gli obiettivi di qualità stabiliti dalla normativa di settore. È noto, infatti, che nell'arco dell'ultimo decennio l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha emanato numerose delibere che, complessivamente, definiscono rilevanti miglioramenti da raggiungere riguardo alla qualità ed efficienza del servizio di distribuzione elettrica.

Il progetto, in virtù dei contenuti innovativi, rientra nella disciplina stabilita a livello nazionale per il sostegno all'innovazione tecnologica e, pertanto, nel giugno 2010, Acea Distribuzione ha presentato al Ministero dello sviluppo economico l'istanza di **accesso alle agevolazioni finanziarie a valere sul fondo per l'innovazione tecnologica (FIT)**, secondo le procedure previste. Il progetto, che ha durata **triennale** e si articola in **vari sottoprogetti** mirati a valorizzare e sviluppare le iniziative già poste in essere dalla società per migliorare la continuità del servizio elettrico ed aumentare l'efficienza gestionale, è stato concretamente avviato, per le sue fasi preliminari e di impostazione, nel luglio 2010. Il Ministero ha formalizzato a fine 2010 il nulla osta a procedere secondo l'iter previsto dal DM 14 dicembre 2009. Da allora tale iter è proseguito: nel corso del 2011 sono state avviate le attività operative dei sottoprogetti ed il loro sistematico monitoraggio e, a fine anno, è stata avviata la fase negoziale con il Ministero. In seguito ad **un incontro di approfondimento con la commissione scientifica del Ministero**, Acea Distribuzione ha presentato una relazione finalizzata a precisare i contenuti e il carattere innovativo dell'iniziativa, nonché il recepimento di alcune linee guida. **La fase di negoziazione ha avuto esito positivo** e nel luglio del 2012 **Acea Distribuzione ha potuto presentare la proposta progettuale definitiva**, per un importo complessivo di circa 11,6 milioni di euro. Nel dicembre 2012 si è tenuta la prima visita valutativa da parte degli incaricati del Ministero, conclusasi con l'obiettivo per Acea Distribuzione di fornire riscontro ad alcune richieste di approfondimento entro gennaio 2013.

## Il risparmio energetico

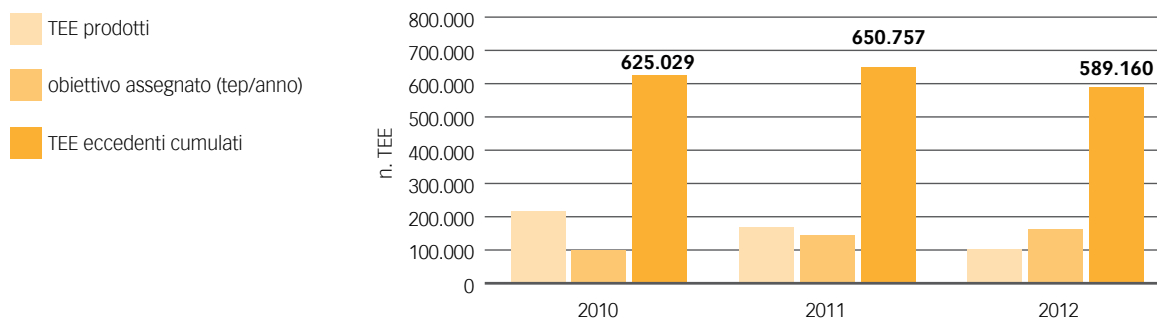
### Titoli di efficienza energetica e cogenerazione

In Italia da circa un decennio esiste un quadro normativo di riferimento molto avanzato (DM 20 luglio 2004 e DM 21/12/2007 integrati dal D. Lgs. 115/2008) che spinge gli operatori del comparto energia a realizzare iniziative di risparmio energetico sempre più impegnative e sfidanti. Nel periodo compreso tra luglio 2004 e il 31 dicembre 2011 risultavano complessivamente certificati dall’Autorità per l’Energia e il Gas risparmi di energia per oltre 13 milioni di tep (tonnellate equivalenti di petrolio), conseguiti grazie al meccanismo dei certificati bianchi. I certificati bianchi, anche noti come “Titoli di Efficienza Energetica” (TEE), **sono titoli negoziabili** che certificano il conseguimento di **risparmi energetici negli usi finali di energia** attraverso interventi di incremento di efficienza energetica.

Il 28 dicembre 2012 un decreto interministeriale ha introdotto **nuovi obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico** da raggiungere nel periodo dal 2013 al 2016, in coerenza con la **Strategia Energetica Nazionale (SEN)** emanata dal Governo italiano in vista degli obiettivi europei al 2020.

In tale contesto Acea ha provveduto a dotarsi di una propria ESCO, **Acea Reti e Servizi Energetici**, per cogliere le diverse opportunità offerte dal mercato del risparmio energetico. **Nel 2012 sono stati conseguiti risparmi certificati per 101.798 tep.**

**GRAFICO N. 34 - OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE, TEE PRODOTTI ED ECCEDENTI (2010 - 2012)**



anno	TEE prodotti (n. TEE)	obiettivo assegnato (tep/anno)	TEE eccedenti cumulati dal 2005 (n. TEE)
2010	215.185	99.149	625.029
2011	169.430	143.702	650.757
2012	101.798	163.776	589.160

Le principali iniziative di risparmio rivolte al pubblico, realizzate negli anni precedenti, hanno riguardato: la distribuzione diretta di lampade a basso consumo - CFL (50%); la distribuzione diretta di buoni per il ritiro gratuito di lampade a basso consumo - CFL (22%); la distribuzione diretta di erogatori a basso flusso per il risparmio domestico di acqua calda (18%) ed altre iniziative su motori-inverter, illuminazione pubblica ecc. (10%).

Tra le attività di competenza di Acea Reti e Servizi Energetici sono comprese la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione<sup>99</sup>** che producono, in modo combinato, energia elettrica, calore e refrigerazione. **Nel 2012** la società controllata **Ecogena ha gestito 6,3 MW di potenza cogenerativa** e programmato una serie di nuove iniziative da realizzare a Roma nei quartieri di EUR, Cinecittà e Laurentino.

<sup>99</sup> La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

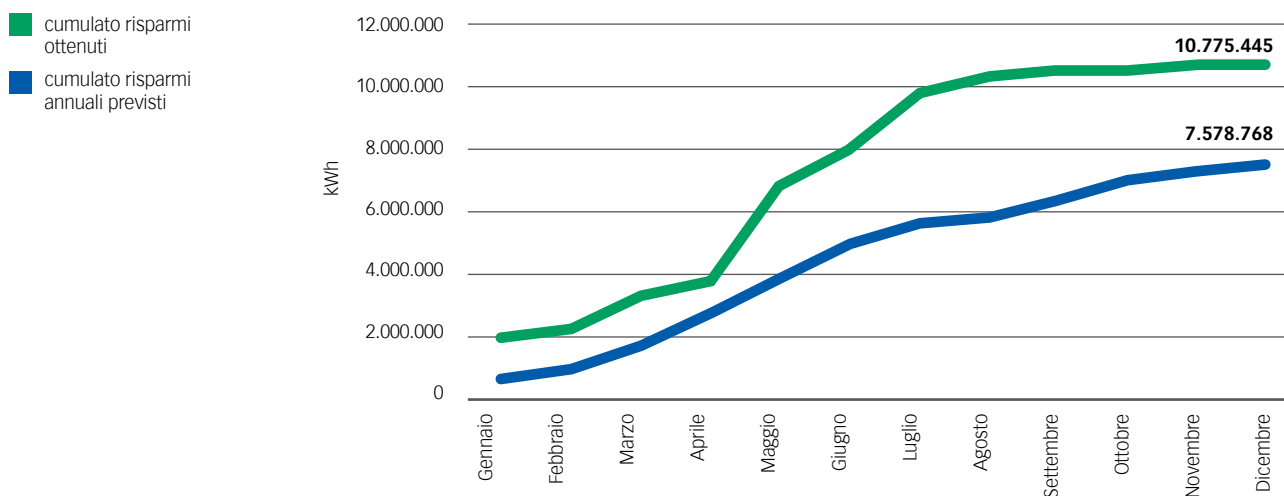


## L'efficientamento energetico nel Gruppo Acea

Il Gruppo considera prioritario l'obiettivo di contenere i propri consumi energetici attraverso un effettivo **recupero di efficienza nei processi gestiti**. Per questo sono stati realizzati numerosi interventi di efficientamento energetico che hanno interessato soprattutto le **società dell'area idrica**. Nel grafico seguente sono rappresentati **i risultati ottenuti nel 2012**, ampiamente **superiori a quanto programmato**.

Sempre nell'area idrica vanno segnalate le attività avviate nel corso del 2012 per l'implementazione di Sistemi di gestione dell'Energia **secondo la norma ISO 50001**. La società **Acea Ato 5**, gestore del SII in provincia di Frosinone, **ha già ottenuto**, tra le prime in Italia, **la certificazione del proprio Sistema**.

**GRAFICO N. 35 - SOCIETÀ IDRICHE: AVANZAMENTO COMPLESSIVO DEI PIANI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (2012)**



Per quanto concerne le **attività di audit energetico**, il Gruppo effettua verifiche ispettive con regolarità presso i propri impianti. In particolare, nel 2012 la società **A.R.I.A.** ha effettuato un audit energetico **presso l'impianto di San Vittore del Lazio** individuando alcune azioni migliorative che saranno implementate nel 2013.

## Area Idrica

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, illustrata con maggiore approfondimento, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Per le attività di smaltimento e recupero fanghi si fa riferimento alle società del Gruppo Aquaser, Kyklos e Solemme.

I dati ambientali delle società idriche sono imputati ad Acea al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione della holding al capitale sociale, per il ruolo svolto nella gestione industriale delle attività.

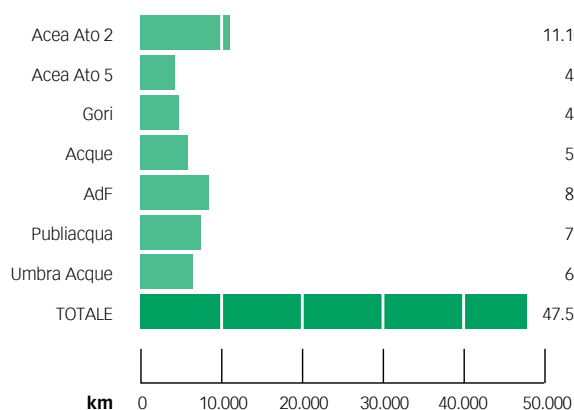
Nel documento *The Future We Want*, redatto al termine della Conferenza delle Nazioni Unite di Rio+20, si indica che «l'acqua è al centro dello sviluppo sostenibile poiché è strettamente legata a una serie di importanti sfide globali»<sup>100</sup>, tra cui le azioni di sostegno nei confronti di ecosistemi/acqua; le misure per affrontare inondazioni e siccità (azioni di *adattamento* della Convenzione Quadro dei Cambiamenti Climatici)<sup>101</sup>; la mobilitazione di strumenti finanziari e investimenti nelle infrastrutture per i servizi idrici e igienico-sanitari; la necessità di aumentare l'efficienza nell'uso dell'acqua, di ridurre gli sprechi e le perdite; ecc. In questo contesto, che ha rilievo tanto a livello globale quanto locale, va inquadrata anche l'attività di gestione del servizio idrico integrato svolta dalle società del Gruppo Acea.

Dopo decenni di gestione idrica concentrata nella Capi-

tale italiana, Acea oggi è gestore del servizio idrico integrato (SII) in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni - il Lazio, la Campania, l'Umbria e la Toscana - qualificandosi come leader nazionale del settore, per abitanti serviti, ed è operativa anche all'estero<sup>102</sup>. Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,6 milioni di abitanti**, con **volumi di acqua potabile immessi in rete pari a circa 1.263 milioni di metri cubi** nel 2012 (vedi grafico n. 37).

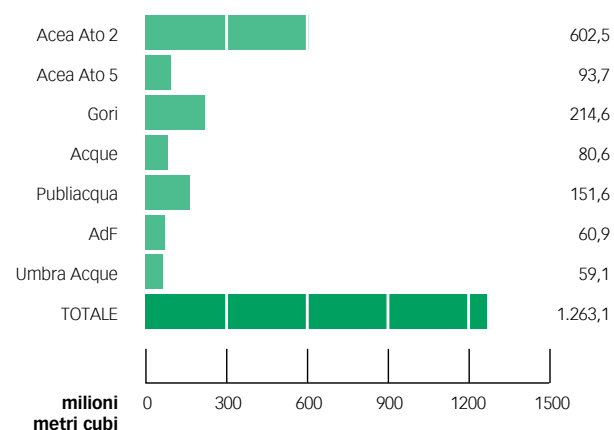
Nel solo ATO 2-Lazio centrale, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 73<sup>103</sup> acquisiti in gestione al 31 dicembre 2012 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, tra residenti e fluttuanti, è stato di **602,5 milioni di metri cubi** (di cui 473 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino).

**GRAFICO N. 36 - LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2012)**



NB: la rete include acquedotto, adduzione e distribuzione. Per Acque spa si è utilizzato il dato 2011.

**GRAFICO N. 37 - VOLUMI DI ACQUA POTABILE IMMESSI IN RETE PER SOCIETÀ (2012)**



<sup>100</sup> Tratto da: Green Economy, Per uscire dalle due crisi, Rapporto 2012.

<sup>101</sup> Nel 1992, a Rio De Janeiro, durante la Conferenza Mondiale sull'ambiente e lo sviluppo (United Nations Conference on Environment and Development - UNCED), fu firmata la Convenzione Quadro sui Cambiamenti Climatici: United Nations Framework Convention on Climate Change - UNFCCC.

<sup>102</sup> In Perù, Honduras, Repubblica Dominicana e Colombia; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 9,7 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari al 4,5%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo Le attività estere, al quale si rinvia.

<sup>103</sup> In altri 21 comuni il SII è stato gestito in modo parziale o sono stati svolti altri servizi.

## Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette

La qualità del servizio idrico erogato nel Lazio centrale è il risultato del patrimonio di conoscenze acquisito dal personale della società Acea Ato 2 nei lunghi anni di impegno nella gestione del servizio idrico integrato e l'eccezionale qualità dell'acqua potabile distribuita è in parte un dono naturale che risiede nelle straordinarie caratteristiche della risorsa prelevata dalle numerose sorgenti dedicate: Peschiera, Capore, Acqua Marcia, Acquoria, Salone (Acquedotto Vergine), Vallepietra e Ceraso, integrate marginalmente con prelievi da alcuni campi pozzi (Pantano Borghese, Finocchio, Torre Angela, Doganella; Ceraso; ex Casmez) e dal Lago di Bracciano.

Le acque vengono captate in modo da rispettare i tempi di ripristino fissati dal ciclo idrogeologico naturale e vengono gestite tramite **otto sistemi acquedottistici** sia a gravità che in pressione.

Per quanto riguarda la risorsa non potabile, essa è fornita da altre tre fonti di approvvigionamento - le sorgenti Traianee, Salone e il fiume Tevere - trattata e immessa nella specifica rete di distribuzione di Roma dedicata all'innaffiamento di parchi e giardini.

**TABELLA N. 82 - LE SORGENTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE**

area sensibile	ubicazione	superficie (m <sup>2</sup> )
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	598.530
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	586.600
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	3.519.600
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	10.050
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	441.280
sorgenti Pertuso (*)	comune di Trevi - Filettino (Lazio)	77.740
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	50.300
pozzi di Finocchio	comune di Roma	31.153

*NB: Le aree di salvaguardia delle sorgenti di Vallepietra sono allo studio della Regione, le proposte delle aree di salvaguardia dei pozzi ex Casmez sono in via di completamento per essere sottoposte all'approvazione della Regione mentre quelle delle sorgenti Ceraso sono in corso di redazione.*

*A seguito della Delibera della G.R.n.537 del 2 novembre 2012, sono state individuate nuove aree di salvaguardia per le sorgenti nella zona di captazione dei Colli Albani (Acqua Felice - Sorgenti Pantano, Sorgenti Acqua Vergine, Pozzi Torre Angela, Pozzi Finocchio). Le nuove superfici (ampliamenti) non sono al momento quantificabili.*

*(\*) In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale è necessario attingere anche al Pertuso, interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da apposita ordinanza emanata dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.*

## La qualità dell'acqua

Ogni società del Gruppo porta avanti piani di monitoraggio della qualità delle acque potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente dopo depurazione. I controlli analitici sulle acque distribuite agli utenti assumono in-

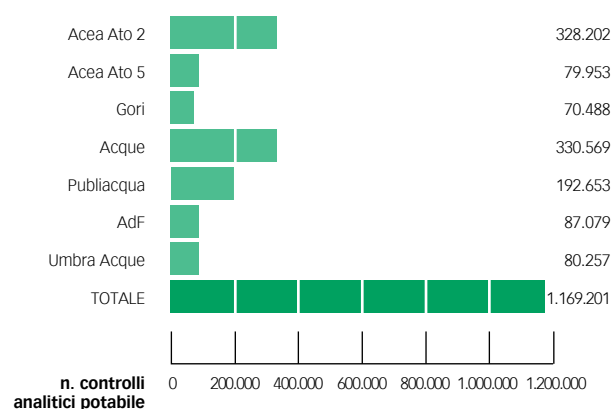
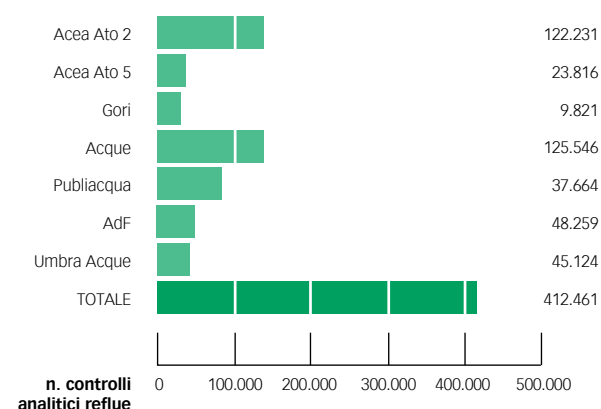
fatti un rilievo fondamentale per i riflessi sanitari che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in questo ambito è rappresentata dalle tabelle n. 83 e n. 84 e dai grafici n. 38 e n. 39 riportati nel seguito:

**TABELLA N. 83 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2010-2012)**

società	n. controlli analitici		
	2010	2011	2012
Acea Ato 2	330.269	337.529	328.202
Acea Ato 5	74.309	94.327	79.953
Gori	82.801	82.193	70.488
Acque	228.485	254.297	330.569
Publiacqua	209.334	189.508	192.653
Acquedotto del Fiora	61.001	65.007	87.079
Umbra Acque	94.942	79.876	80.257
<b>totale</b>	<b>1.081.141</b>	<b>1.102.737</b>	<b>1.169.201</b>

**TABELLA N. 84 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2010-2012)**

società	n. controlli analitici		
	2010	2011	2012
Acea Ato 2	98.150	95.527	122.231
Acea Ato 5	28.383	17.786	23.816
Gori	15.979	14.986	9.821
Acque	103.239	105.076	125.546
Publiacqua	33.497	34.405	37.664
Acquedotto del Fiora (*)	31.699	42.902	48.259
Umbra Acque	40.258	47.638	45.124
<b>totale</b>	<b>351.205</b>	<b>358.320</b>	<b>412.461</b>

**GRAFICO N. 38 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2012)****GRAFICO N. 39 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2012)**

L'attuale normativa di riferimento per le acque destinate a consumo umano (D. Lgs. n. 31/2001 ss. mm. ii.) individua alcuni parametri di qualità delle acque potabili (tra cui l'arsenico e il fluoro) e ne indica i valori limite. In particolare, il valore stabilito per l'arsenico è pari a 10 microgrammi/litro, mentre per il fluoro è pari a 1,5 milligrammi/litro. Tali limiti sono superati in particolari aree geografiche del territorio nazionale **a causa della natura vulcanica del suolo**. Sono interessate al fenomeno anche alcune zone del Lazio servite da Acea Ato 2, che si è subito **attivata**, non appena acquisita la gestione degli impianti, **per riportare i valori eccedenti al di sotto della soglia** prefissata. La società sta quindi realizzando le opere previste nei piani di rientro secondo una tempistica concordata con le Autorità competenti (vedi anche *Clienti e collettività, La qualità erogata in area idrica*).

### La qualità dell'acqua distribuita a Roma

La qualità dell'acqua distribuita a Roma, come accennato, è da sempre molto alta. Si tratta infatti di un'acqua con **caratteristiche di grande purezza e ottima mineralizzazione**, che ne fanno un *unicum* nel panorama delle acque non solo a livello nazionale.

Per mantenere intatto tale patrimonio Acea pone una cura particolare nell'esecuzione di **accurati monitoraggi** e frequenti **controlli analitici**. Per garantire la massima qualità nelle attività di prevenzione, Acea si avvale di laboratori esterni scrupolosamente selezionati, oltre che dell'apporto professionale della società controllata **Laboratori**, accreditata per lo svolgimento di analisi chimico-fisiche, chimico-organiche e microbiologiche, eseguite giornalmente su campioni prelevati lungo l'intero sistema acquedottistico (vedi tabelle nn. 85-87).

**TABELLA N. 85 – DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE COMPLESSIVAMENTE NELL'ATO 2-LAZIO CENTRALE (2010-2012)**

tipologia di acque analizzate	n. determinazioni analitiche		
	2010	2011	2012
acque potabili	305.258	313.804	309.751
acque reflue	98.150	94.557	117.440
acque di superficie	35.387	36.413	36.828
<b>totali</b>	<b>438.795</b>	<b>444.774</b>	<b>464.019</b>

NB: i dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società Laboratori

**TABELLA N. 86 - DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2010-2012)**

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012
captazione	45	515	590	510	21.451	22.973	22.364
acquedotto e adduttrici	26	280	301	338	9.531	10.611	9.502
serbatoi/centri idrici	21	222	260	217	7.948	8.299	7.483
reti di distribuzione	320	3.557	3.885	3.970	113.762	126.437	123.748
<b>totale</b>	<b>412</b>	<b>4.574</b>	<b>5.036</b>	<b>5.035</b>	<b>152.692</b>	<b>168.320</b>	<b>163.097</b>

NB: i dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società Laboratori

**TABELLA N. 87 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (2012)**

<b>parametri</b>	<b>unità di misura</b>	<b>valore medio 2012</b>	<b>valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01)</b>
Torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
Temperatura	°C	12,8	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,45	>6,5 e < 9,5
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	557	<2.500
Cloruri	mg/l Cl	9,68	<250
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub>	18,3	<250
Calcio	mg/l Ca	96,4	non previsto
Magnesio	mg/l Mg	18,9	non previsto
Sodio	mg/l Na	7,96	<200
Potassio	mg/l K	4,88	non previsto
Durezza	°F	31,8	(*)
Cloro residuo libero	mg/L Cl <sub>2</sub>	0,15	(**)
Alcalinità	mg/L CaCO <sub>3</sub>	315	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	399	***
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub>	4,24	<50
Nitriti	mg/l NO <sub>2</sub>	<0,05	<0,50
Ammoniaca	mg/l NH <sub>4</sub>	<0,10	<0,50
Fluoruri	mg/l F	0,20	<1,50
Carbonio organico totale	mg/l C	0,43	senza variazioni anomale
Ferro	µg/l Fe	5,30	<200
Rame	mg/l Cu	0,002	<1,0
Piombo	µg/l Pb	0,26	<10
Cadmio	µg/l Cd	<0,2	<5,0
Cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
Nichel	µg/l Ni	<2,0	<20
Manganese	µg/l Mn	0,43	<50
Arsenico	µg/l As	1,34	<10
Vanadio	µg/l V	6,67	<140
Triometani totali	µg/l	2,01	<30
Tricloroetilene	µg/L	0,14	<10
Tetracloroetilene	µg/L	0,13	<10
1,2 - Dicloroetano	µg/L	<0,30	<3,0
Benzene	µg/l	<0,10	<1,0
Benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
Batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
Escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 mL	0	0

(\*) valori consigliati: 15-50 °F - il limite inferiore vale per le acque sottoposte a trattamento di addolcimento o dissalazione.

(\*\*) valore consigliato 0.2 mg/L.

(\*\*\*) valore massimo consigliato: 1.500 mg/L

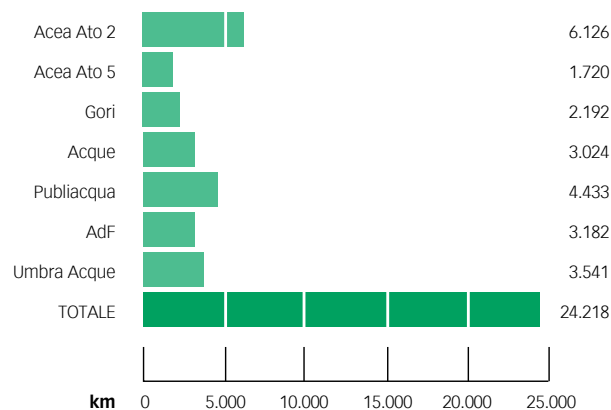
## Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione

Oltre alla gestione delle fasi di captazione e distribuzione dell'acqua potabile, il servizio idrico integrato include il governo del sistema depurativo posto a presidio dell'ultima fase del ciclo industriale prima della restituzione della risorsa all'ambiente.

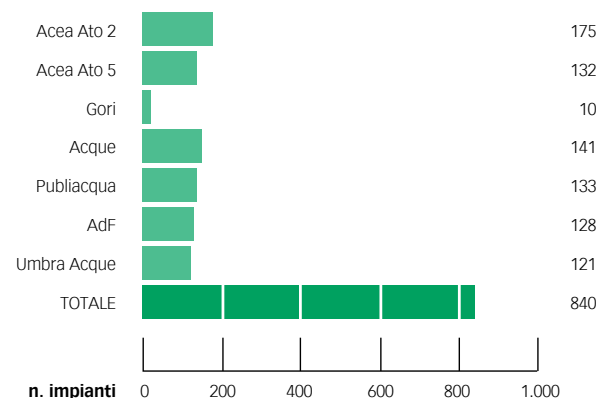
La **rete fognaria**, che raccoglie l'acqua reflua per il

successivo trattamento di depurazione si estende per **oltre 24.200 chilometri collegando 840 impianti di depurazione**. Nel 2012 è stato trattato un volume complessivo di **acque reflue pari circa 852 milioni di metri cubi** (vedi grafici nn. 40-42 e il *Bilancio ambientale*).

**GRAFICO N. 40 – RETI FOGNARIE COMPLESSIVE E PER SOCIETÀ (2012)**

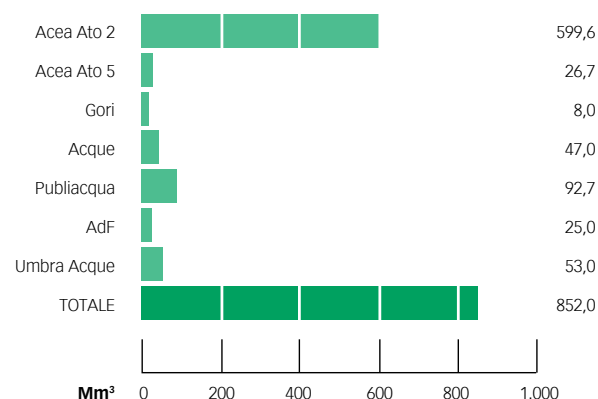


**GRAFICO N. 41– IMPIANTI DI DEPURAZIONE TOTALI E PER SOCIETÀ (2012)**



NB: gli impianti di Aque SpA sono quelli forniti per il Bilancio di sostenibilità 2011. Il dato aggiornato non è disponibile al momento della pubblicazione.

**GRAFICO N. 42 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE COMPLESSIVAMENTE TRATTATE E PER SOCIETÀ (2012)**



I principali impianti di depurazione ubicati nell'area "storica" di Roma e Fiumicino hanno trattato nel 2012 circa **522 milioni di metri cubi** di acque reflue, un dato in diminuzione del 13% circa rispetto allo scorso anno<sup>102</sup>.

Se si considerano anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 si giunge a un **volume totale di circa 600 milioni di metri cubi trattati**.

Negli impianti di trattamento l'"**efficienza di depurazione**" raggiunta ha consentito di mantenere i valori dei parametri inquinanti nell'acqua depurata in uscita mediamente **entro i limiti previsti dalla legge**. Il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori è riportato nella tabella n. 88.

<sup>102</sup> La diminuzione dipende dalla ridotta piovosità registrata soprattutto nel primo semestre dell'anno e anche dagli effetti di una ricalibrazione del misuratore di portata dell'impianto di Roma Sud avvenuta ad inizio anno.

**TABELLA N. 88 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 – COMUNE DI ROMA (2012)**

parametro	depuratore Roma Sud	depuratore Roma Nord	depuratore Roma Est I Sez.	depuratore Roma Est II Sez.	depuratore Ostia	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
	media dei valori (mg/l)					
BOD <sub>5</sub>	16	10	5	11	5	≤ 25
COD	72	29	54	83	27	≤ 125
SST	22	17	12	29	9	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	10	11	8	14	11	-
fosforo	2	2	1	2	2	-
	valori assoluti (t)					
COD	21.618	2.848		6.486	669	-
SST	6.718	1.668		1.971	227	-

### CRITICITÀ DEL SISTEMA FOGNARIO E DEPURATIVO NEI COMUNI ACQUISITI DELL'ATO 2

Acea Ato 2 ha acquisito il servizio idrico integrato nei Comuni dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma nel rispetto del dettato normativo e della Convenzione di gestione. All'atto del conferimento erano presenti nel territorio diverse reti fognarie ed impianti di trattamento risultanti privi dei necessari requisiti tecnici per il rispetto della norma. Acea Ato 2 ha proceduto comunque alle acquisizioni nello spirito della Legge Galli, ed ha avviato ingenti piani di investimento per adeguare gli impianti alle norme di riferimento, secondo un programma di interventi approvato dall'Autorità d'Ambito. Tuttavia è più volte accaduto che in questa fase contingente di avvio gestione, e prima di aver potuto mettere in campo almeno parte delle azioni programmate, siano state contestate le situazioni di non conformità ereditate dalle precedenti gestioni o che autorità competenti abbiano modificato le prescrizioni di esercizio per cui erano stati originariamente realizzati gli impianti. Ciò ha determinato effetti negativi sull'operatività della società e ingenti danni economici dovuti all'incremento dei costi di gestione e manutenzione. A difesa della società, coinvolta da contestazioni di rilievo penale (e per essa i suoi dirigenti e funzionari), sono state sospese le acquisizioni dei servizi nei Comuni ove sono state accertate situazioni di non conformità.

### La gestione dei fanghi di depurazione

Acea, tramite la controllata **Aquaser**, opera anche nel settore dei servizi complementari al ciclo **integrato delle acque in particolare nel trasporto, recupero e smaltimento dei fanghi prodotti dalla depurazione**. La corretta gestione di questi materiali di scarto, ingenti in quantità e di difficile trattamento per la loro instabilità, è un problema storico per gli operatori del settore. Aquaser ha scelto di farne una opportunità di business verde, in coerenza con i principi di sostenibilità che orientano le decisioni aziendali. Si è quindi puntato al **reimpiego dei fanghi di depurazione** nel settore agricolo, soprattutto **sotto forma di ammendante compostato misto, in sostituzione dei fertilizzanti**.

Nel 2012 il servizio di trasporto e recupero/smaltimento ha interessato un totale di circa 200.000 tonnellate di rifiuti, **di cui 180.000 tonnellate relative a fanghi di depurazione**. I fanghi, provenienti da società idriche del Gruppo, hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- **5% a spandimento** diretto in agricoltura;
- **83% a compostaggio**.

Il restante 12% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

I due impianti autorizzati in cui si svolgono le attività di **compostaggio** sono gestiti da società del Gruppo Acea: il primo da Solemme SpA, in località Monterotondo Marittimo (Grosseto), l'altro da Kyklos Srl ad Aprilia (Latina). La localizzazione degli impianti, prossima alle società idriche servite, permette di ottimizzare il servizio di gestione dei fanghi, contenendone i costi operativi.

L'impianto di **Kyklos**, con una **potenzialità attuale di 66.000 tonnellate/anno** di rifiuti compostabili, **potrà trattare fino a 120.000 tonnellate/anno** una volta realizzata la nuova sezione di digestione anaerobica in via di autorizzazione. L'innovazione permetterà a regime anche il recupero di energia elettrica e termica grazie allo sfruttamento in combustione del biogas prodotto durante la digestione anaerobica.



L'impianto di **Solemme** ha oggi una **potenzialità di 26.100 tonnellate/anno** di rifiuti compostabili, includendo anche i fanghi di depurazione civile, fanghi agro-alimentari, sfalci e potature. Con l'autorizzazione ottenuta nel dicembre 2012 per la **realizzazione di una nuova sezione** di digestione anaerobica, si raggiungerà una capacità di trattamento **fino a 70.000 tonnellate/anno**. Per dati puntuali del compost prodotto si veda il *Bilancio Ambientale*.

A fine 2011 la società Aquaser è stata individuata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e

del Mare italiano e dal Ministero dell'Ambiente messicano, nell'ambito di un accordo interistituzionale, quale soggetto cui affidare la realizzazione di un **impianto pilota a Città del Messico per il trattamento di rifiuti organici**. L'impianto sarà in grado di produrre contemporaneamente **biofertilizzante per usi agricoli, energia rinnovabile e acqua per usi industriali**. Nel 2012 sono state avviate le attività di progettazione. L'impianto dovrebbe essere completato nel 2013 ed entrare in regolare esercizio nel corso del 2014 (si veda il box per approfondimenti).

#### **AQUASER: UN PROGETTO-PILOTA TRA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE, INNOVAZIONE DI PROCESSO E SVILUPPO SOSTENIBILE**

Aquaser, la società del Gruppo Acea attiva nella filiera del recupero e valorizzazione dei fanghi biologici derivanti dal servizio idrico integrato, ha recentemente lanciato un'innovativa tecnologia di compostaggio, in corso di brevettazione, che partendo dai rifiuti organici permette la produzione **contemporanea di biofertilizzante di alta qualità, energia rinnovabile e acqua**.

Tale tecnologia troverà la sua prima applicazione in un **impianto pilota** che sta per essere realizzato a **Città del Messico**, nell'ambito dell'*Accordo di Cooperazione Internazionale* vigente tra il Ministero dell'Ambiente italiano e il corrispettivo dicastero di Città del Messico, finalizzato al contrasto dei cambiamenti climatici.

Il **Bosco di Chapultepec**, il più grande Parco Urbano dell'America Latina che si estende per **685 ettari** ed è **visitato da oltre 15 milioni di persone l'anno**, è il sito prescelto dalle Autorità messicane per ospitare l'impianto di compostaggio. Qui saranno trattati i residui verdi prodotti dalle attività di manutenzione del bosco e i rifiuti organici provenienti dalle strutture culturali e ricettive del Parco.

L'aspetto **fortemente innovativo dell'iniziativa** è racchiuso nella **tecnologia di processo** che permetterà di conseguire diversi vantaggi, tra cui la produzione di materiale ammendante di alta qualità, la riduzione degli scarti di processo, un minor consumo di risorse energetiche fossili, la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> ed infine il recupero di acqua per usi industriali. L'impianto dovrebbe essere completato **entro il 2013**.

## L'uso di energia e acqua

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di rendicontazione include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione e A.R.I.A con i due termovalorizzatori.

Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Tra i principali obiettivi del Gruppo Acea è compreso il **contenimento nell'uso di risorse preziose come l'acqua e l'energia** con il risultato atteso di genera-

re effetti positivi non solo di tipo ambientale e sociale, ma anche di tipo economico, rappresentando quindi un esempio concreto di "azione sostenibile".

### I consumi energetici

Le tabelle nn. 89, 91 illustrano i **consumi energetici diretti** del Gruppo, vale a dire quelli che implicano l'utilizzo di fonti primarie **per il funzionamento del sistema produttivo, compresi i consumi per generazione di energia elettrica/termica e i combustibili impiegati per il parco auto.**

Nella tabella n. 90 vengono indicati i **consumi indiretti di energia**, cioè **l'energia elettrica utilizzata nel Gruppo**, comprese le perdite che si verificano nella rete di distribuzione di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto, alle frodi e alle errate misurazioni.

**TABELLA N. 89 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2010-2012)**

TJ (GWh)	2010	2011	2012
energia per generazione elettrica (a)	6.399,3 (1.776,6)	5.337,5 (1.482,6)	6.567,5 (1.824,3)
energia per autoparco (b)	59,3 (16,5)	40,4 (11,2)	56,5 (15,7)
energia per riscaldamento (c)	20,1 (5,6)	24,5 (6,8)	24,6 (6,8)
energia elettrica totale netta prodotta e venduta (d)	2.763,4 (767,6)	1.815,1 (504,19)	2.176,5 (604,59)
energia termica netta venduta (e)	227,2 (63,1)	245,5 (68,2)	274,8 (76,3)
<b>totale consumi diretti di energia</b>	<b>3.488,1</b>	<b>3.341,8</b>	<b>4.197,3</b>
<b>EN3 = (a+b+c)-(d+e)</b>	<b>(968,0)</b>	<b>(928,2)</b>	<b>(1.165,9)</b>

NB: i dati del triennio includono i dati di A.R.I.A., Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione.

Considerando che 1 TJ à circa 23,9 tep, l'**indicatore GRI-G3.1 EN3 = (4.197,3 x 23,9) = 100.315 tep**

**TABELLA N. 90 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2010-2012)**

TJ (GWh)	2010	2011	2012
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.491,1 (414,2)	1.692,4 (470,1)	1.377,4 (382,6)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	198,4 (55,1)	144,7 (40,2)	169,9 (47,2)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	77,8 (21,6)	59,0 (16,4)	41,8 (11,6)
consumi per illuminazione pubblica	567,9 (157,7)	582,0 (161,7)	583,9 (162,2)
consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile (*)	1.673,3 (464,8)	1.736,3 (482,3)	1.765,1 (490,3)
consumi per depurazione acqua reflua (*)	1.086,84 (301,9)	1.066,7 (296,3)	1.069 (297,0)
consumi di energia elettrica per gli uffici	37,2 (10,3)	37,4 (10,4)	37,4 (10,4)
<b>totale consumi indiretti di energia</b>	<b>5.132,5</b> <b>(1.425,6)</b>	<b>5.318,46</b> <b>1.477,4</b>	<b>5.044,64</b> <b>1.401,3</b>

NB: i dati del triennio includono i consumi di A.R.I.A., Acea Produzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le Società idriche incluse nel perimetro.

(\*) I consumi per distribuzione e depurazione includono tutte le società idriche del perimetro di rendicontazione.

**TABELLA N. 91 - CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2010- 2012)**

consumi autoparco	2010	2011	2012
<b>benzina</b>			
l	980.754,41	639.227,8	831.595,2
kg	720.854	469.832	611.222
TJ	31,7	20,7	26,9
<b>gasolio</b>			
l	788.809,71	566.066,1	848.330,4
kg	658.656	472.665	708.356
TJ	27,6	19,8	29,7

NB: il perimetro dei consumi dell'autoparco include, fino al 2011: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI, Acea Produzione, Acea Energia, Acea Ato 2 e Marco Polo. Dal 2012 include anche Acea Ato 5.

## I consumi idrici

I consumi idrici del Gruppo riguardano sia i processi industriali sia gli usi civili e sono riportati in dettaglio nella tabella n. 92. Nel 2012 si rileva la forte riduzione dei consumi per il raffreddamento della Centrale di Tor di Valle, causa i bassi livelli di produzione registrati in questo sito. Peraltro

si tratta di acqua derivata dal canale di uscita dell'adiacente depurazione di Roma sud che ha consentito di realizzare una vantaggiosa sinergia tra i due impianti.

Per le altre **tipologie di consumo**, Acea usa principalmente acque di acquedotto.

**TABELLA N. 92 - CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2010-2012)**

Mm <sup>3</sup>	2010	2011	2012
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*) (fonte: acquedotto, pozzi)	0,14	0,15	0,14
uso civile/sanitario (fonte: acquedotto)	1,15	1,26	1,90
raffreddamento Centrali termoelettriche (fonte: uscita depuratore Roma Sud)	34,70	6,69	0,80
<b>totale consumi di acqua</b>	<b>35,99</b>	<b>8,10</b>	<b>2,84</b>

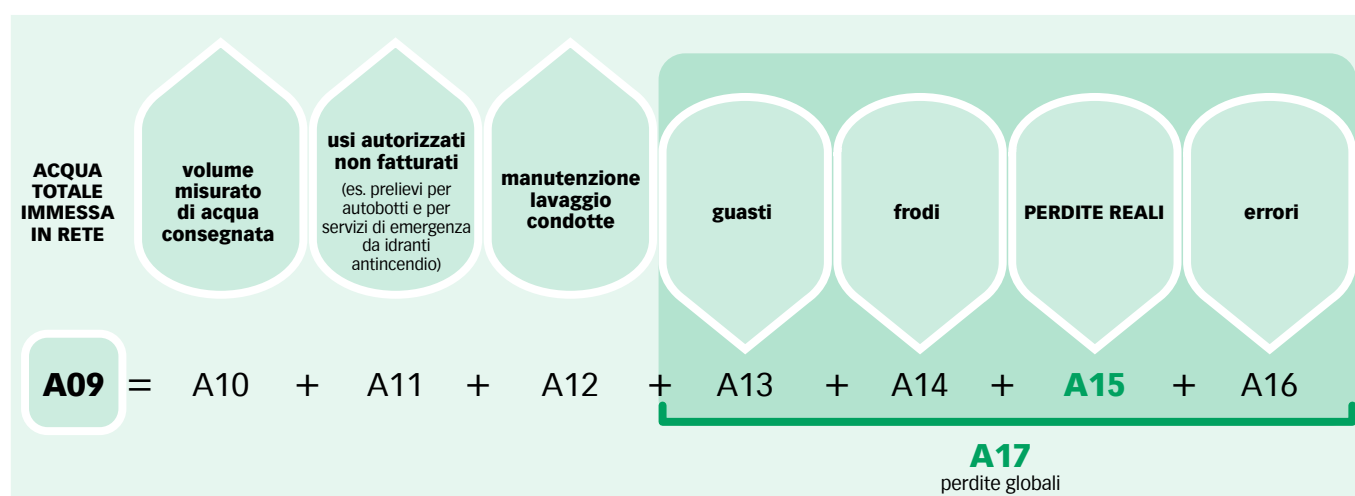
(\*) *Includono: le acque di processo utilizzate presso la Centrale Termoelettrica di Tor di Valle, e le acque utilizzate presso i termovalorizzatori di A.R.I.A., provenienti principalmente da acquedotto e solo in minima parte da pozzi.*

### Perdite idriche

Le perdite idriche che si riscontrano lungo gli acquedotti e nelle reti di distribuzione rappresentano un fenomeno negativo con conseguenze rilevanti anche dal punto di vista economico. Per contenerle ai livelli più bassi possibili le società del Gruppo impegnano ingenti risorse, come testimoniato da **Acquedotto del Fiora** che ha sviluppato numerose campagne di ricerca perdite ottenendo importanti risultati nei Comuni di Follonica e Piancastagnaio dove si sono registrati risparmi per circa 0,45 Mm<sup>3</sup> di acqua. Per valutare in modo comparabile le perdite nelle reti idriche, viene adottato il modello indicato nel **D.M. 99/97** (vedi grafico n. 43).

Le **perdite reali**<sup>104</sup>, con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino, ammontano nel 2012 a **circa il 26% del totale immesso in rete**. Tra le altre reti di distribuzione idrica gestite da società del Gruppo **si segnala la buona performance di Acque (Pisa)**, dove le perdite, pari al 22% dell'immesso in rete, sono in miglioramento rispetto agli anni passati. Per ulteriori approfondimenti sulle singole società idriche, si veda il *Bilancio Ambientale*.

**GRAFICO N. 43 - LE PERDITE REALI IDRICHE, GRANDEZZA A15 (D.M. 99/97)**



<sup>104</sup> *Le perdite reali, secondo il D.M. 99/97, sono indicate dalla grandezza A15; esse quantificano solo le perdite dovute ai difetti negli impianti (es: mancanza di tenuta nelle giunzione tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc). Si ottiene sottraendo dal totale dell'acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), guasti (A13), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).*

## Emissioni, mobilità e rifiuti

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, AceaProduzione, A.R.I.A con i due termovalorizzatori. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque.

### Le emissioni in atmosfera

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera prodotte dalle centrali termoelettriche e dagli impianti di termovalorizzazione è realizzato, ove possibile, con analizzatori in continuo controllati periodicamente da personale interno e da laboratori esterni qualificati.

Nel contesto dei Sistemi di Gestione ambientale vigenti presso tutti gli impianti del Gruppo che producono emissioni in atmosfera, sono normalmente fissati obiettivi annuali di contenimento delle emissioni di microinquinanti (CO, polveri, NO<sub>x</sub> e SO<sub>2</sub>) e dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>).

La *carbon footprint* del processo di generazione termoelettrica nelle due Centrali di Tor di Valle e Montemartini

si è molto ridotta a partire dal 2012 in termini assoluti - dalle circa 123.000 t di CO<sub>2</sub> del 2010 a circa 25.400 t del 2012 (vedi tabella n. 93) - sebbene ciò sia sostanzialmente dovuto ad una proporzionale riduzione dei volumi di produzione.

Entrambi gli impianti termoelettrici sono soggetti all'**Emission Trading Scheme** e hanno quindi il vincolo di non poter emettere quantità di CO<sub>2</sub> superiori alla quota loro assegnata dal **Piano Nazionale di Allocazione**, pena il peggioramento del profilo dei costi per la necessità di acquistare sul mercato le quote in eccesso (vedi tabella 93).

TABELLA N. 93 – QUOTE DI EMISSIONE CO<sub>2</sub> DA PNA ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2010-2012)

centrali	2010		2011		2012	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle	235.788	87.989	235.788	26.089	235.788	23.377
Montemartini	1.827	2.902	1.218	4.762	609	1.988

Per le emissioni dei microinquinanti **CO**, **SO<sub>2</sub>** e **NO<sub>x</sub>**, valgono le stesse considerazioni espresse in merito alle emissioni di CO<sub>2</sub>: si è registrata una forte diminuzione rispetto ai valori 2010, dovuta alla corrispondente riduzione dei livelli di produzione.

Per quanto riguarda le emissioni in atmosfera prodotte dall'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, i livelli registrati con monitoraggio in continuo, confrontati con i limiti di riferimento, sono riportati nella tabella n. 94.

**TABELLA N. 94 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DALL'IMPIANTO DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO (2010-2012)**

**emissioni in atmosfera (principali inquinanti)**

inquinante	parametro di riferimento D. Lgs. 133/2005	u.m.	2010	2011	2012		totale
					Linea 2	Linea 3	
HCl	10	mg/Nm <sup>3</sup>	2,45	1,88	0,16	0,22	<b>0,38</b>
NO <sub>x</sub>	200		101,49	148,17	23,67	25,58	<b>49,25</b>
SO <sub>2</sub>	50		6,79	4,18	0,01	0,0017	<b>0,0117</b>
polveri totali	10		1,06	1,41	0,0025	0,0042	<b>0,0067</b>
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	0,01		0,00013	n.r.	0,000012	0,000012	<b>0,000024</b>
diossine e furani (PCDD +PCDF)	0,1	ng/Nm <sup>3</sup>	0,05	n.r.	0,0185	0,02	<b>0,0385</b>
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	0,5	mg/Nm <sup>3</sup>	0,00967	n.r.	0,0025	0,00375	<b>0,00625</b>

N.B.: la Linea 1 non è presente in tabella, perché da marzo 2011 è ferma per lavori di revamping.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> dell'impianto di S. Vittore del Lazio si sono attestate sul valore di circa 99.700 tonnellate e sono principalmente dovute alla combustione della componente non biodegradabile del CDR termovalorizzato (circa il 50% del totale).

**TABELLA N. 95 - LE EMISSIONI TOTALI DEL GRUPPO ACEA (2010-2012)**

(t)	2010	2011	2012
<b>emissioni</b>			
CO <sub>2</sub>	122.940	35.308	132.123
CO	67,34	34,74	49,62
NO <sub>x</sub>	226,27	100,59	104,66
SO <sub>2</sub>	6,70	0,71	0,04

La società A.R.I.A., che gestisce gli impianti di termovalorizzazione, ha provveduto al monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai propri impianti, contribuendo così allo sforzo di miglioramento della qualità ecologica generale. Ha inoltre effettuato il consueto monitoraggio dello stato di qualità dei terreni e delle acque di falda circostanti all'impianto di San Vittore del Lazio e ha svolto studi sul bioaccumulo dei metalli pesanti sulla matrice lichenica presente nei terreni circostanti all'impianto. Le campagne sin qui condotte hanno dato risultati in linea con i limiti previsti dalla normativa vigente, coerenti con l'Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A.) in base alla quale l'impianto opera.

Infine si segnala che i monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio hanno dimostrato **l'assenza di emissioni** in quantità apprezzabili **di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono**.

In tabella n. 95 sono indicate le emissioni totali del Gruppo, incluse quelle per autotrazione e condizionamento.

Per quanto riguarda l'impianto di termovalorizzazione del pulper (Terni), è stato firmato un protocollo d'intesa con gli enti di controllo del territorio che prevede una campagna di monitoraggio degli inquinanti che andrà oltre gli adempimenti regolamentari vigenti.

### L'autoparco del Gruppo

Da diversi anni il Gruppo è impegnato nell'abbattimento delle emissioni in atmosfera; ne deriva anche un'attenzione specifica al rinnovamento del parco autoveicoli aziendale, che nel 2012 ha raggiunto le 2.500 unità circolanti. Anche nel 2012, come per il 2011, si rileva un abbassamento dell'età media dei veicoli grazie all'accelerazione impressa al naturale processo di sostituzione delle vetture obsolete con modelli di ultima generazione. Inoltre nel 2012 sono entrate in esercizio **42 macchine elettriche** acquistate nel 2011, alle quali **se ne aggiungeranno altre 40** per le quali è stato dato avvio all'iter di acquisto.

## I rifiuti del Gruppo Acea

Una buona gestione del ciclo dei rifiuti deve consentire il massimo recupero di materia riutilizzabile e, in subordine, il massimo recupero di energia. A monte di qualunque ragionamento occorre inoltre porre l'obiettivo primario della riduzione delle quantità prodotte, perché minori quantità di rifiuti in una qualsiasi attività produttiva si traducono direttamente in un recupero economico, in benessere sociale e in un marcato miglioramento ambientale, cioè in un movimento netto verso la sostenibilità, che rappresenta la vera sfida da vincere.

Acea per quanto possibile cerca di applicare questi concetti alla sua specifica realtà produttiva, gestendo i propri rifiuti secondo criteri di economicità e nel pieno rispetto dell'ambiente.

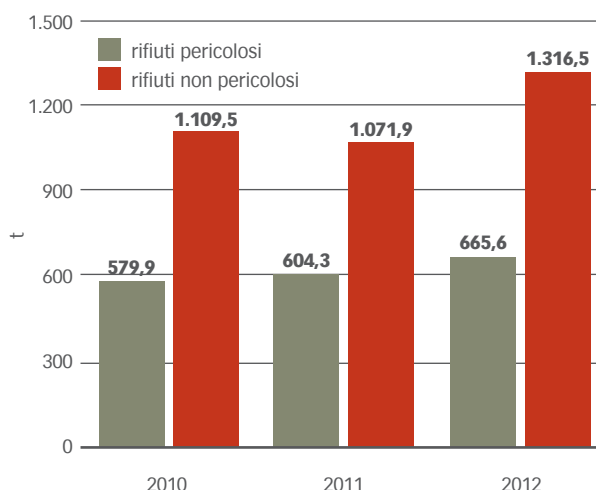
La tabella n. 96 indica **i quantitativi totali di rifiuti prodotti**, mentre **a seguire si illustra una loro segmentazione per i diversi processi industriali**. Per approfondimenti e un maggior dettaglio si rinvia al *Bilancio ambientale*.

**TABELLA N. 96 - RIFIUTI TOTALI PRODOTTI DAL GRUPPO ACEA (2012)**

rifiuti totali prodotti	quantità (t)
<b>tutte le attività esclusa la depurazione delle acque reflue</b>	
pericolosi	40.177,2
non pericolosi	96.679,0
<b>attività depurazione acque reflue</b>	
fanghi	280.878,0
sabbie e grigliati	16.167,0

Nell'**area energia**<sup>106</sup> sono state prodotte complessivamente **1.982 tonnellate di rifiuti** - 1.316 t di rifiuti non pericolosi e circa 666 t di rifiuti pericolosi (vedi grafico n. 44), senza variazioni di particolare rilievo rispetto all'anno precedente. I dati riguardano le società **Acea Distribuzione e Acea Produzione**.

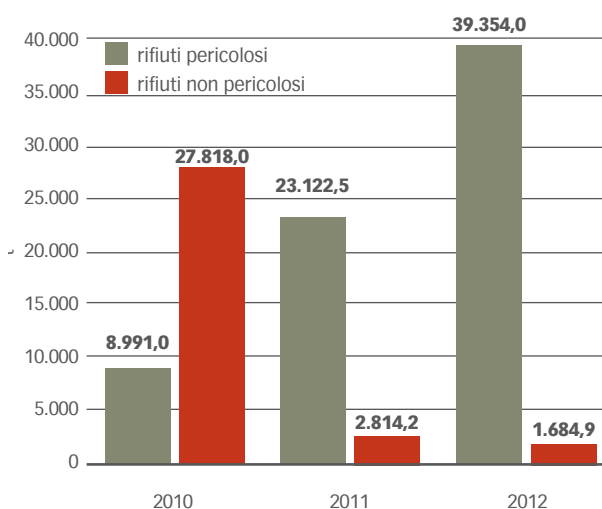
**GRAFICO N. 44 - PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA ENERGIA (2010-2012)**



Le principali tipologie di rifiuti associati alle attività di **termovalorizzazione sono rappresentati da ceneri e scorie**, che nel 2012 hanno totalizzato **41.039 t**, di cui **39.354 t** classificate come "rifiuti pericolosi".

L'aumento considerevole dei quantitativi rispetto al 2011 è dovuto al raggiungimento della piena operatività dell'impianto di San Vittore del Lazio, dal luglio 2012, con l'entrata in funzione delle due linee nuove (vedi grafico n. 45).

**GRAFICO N. 45 - PRODUZIONE RIFIUTI DA TERMOVALORIZZAZIONE (2010-2012)**



<sup>106</sup> Il totale dei rifiuti dell'area energia include anche il 50% dei rifiuti prodotti da Acea SpA, pari a circa 15 tonnellate, di cui circa 2 tonnellate classificate come "rifiuti pericolosi".

Per i rifiuti prodotti dalle società Kyklos e Solemme, dell'area ambiente, si veda il *Bilancio Ambientale*.

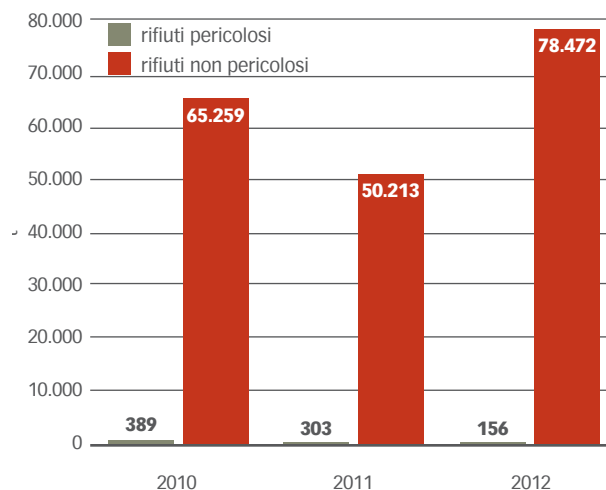
Nelle principali società del Gruppo operative nell'**area idrica** (vedi *Perimetro di riferimento*)<sup>107</sup>, sono state prodotte **78.628 t** di rifiuti **in buona parte** rappresentati da **inerti**, con una piccola quota, pari a circa **156 t**, di rifiuti pericolosi.

**I rifiuti di processo**, derivanti cioè **dalle attività di depurazione** delle acque reflue, **vengono rappresentati a parte**, per non inficiare la lettura del dato di produzione propria. Si tratta soprattutto di **fanghi, la cui produzione si è attestata a circa 280.878 t** (il 48,7% prodotti dalla sola Acea Ato 2), e **sabbie/grigliati che hanno totalizzato circa 16.167 t** (di cui il 57,7% prodotti da Acea Ato 2). Per ulteriori dettagli si veda il *Bilancio ambientale*.

Le attività di **recupero dei rifiuti** sono in costante sviluppo, con alcune società del Gruppo che raggiungono quote **percentuali rilevanti, come Acea Distribuzione che nel 2012 ha recuperato** circa 873 t di rifiuti, **il 62% del totale** prodotto (pari a circa 1.415 t) e **Acea Ato 2** che si è attestata sul **91% di recupero** (980 t su circa 1.074 t).

**Acea Produzione** recupera circa il **6,4%** dei rifiuti prodotti (35 t su circa 551 t) con un parziale del **60% di recupero di quelli classificati pericolosi**. A.R.I.A., infine, recupera circa il 30% dei propri rifiuti.

**GRAFICO N. 46 - PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA IDRICA (2010-2012)**



Dal gennaio 2013 il Gruppo Acea ha dato attuazione a procedure interne di miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti, per incentivare il riutilizzo dei materiali di scarto con il coinvolgimento di ditte specializzate esterne.

<sup>107</sup> Il totale dei rifiuti area idrica include, oltre alle società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque, anche il 50% dei rifiuti prodotti da Acea SpA (pari a circa 15 tonnellate, di cui 2 t classificate come "rifiuti pericolosi").



## La ricerca

Le attività di ricerca e sviluppo sono svolte dalle società operative del Gruppo, nelle varie aree di business. Vengono promosse, infatti, iniziative volte a sperimentare ed implementare l'innovazione tecnologica, spesso in sinergia con enti di ricerca ed istituti scientifico-accademici (vedi anche *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Istituzioni e Impresa*). Di seguito si indicano alcuni tra i principali progetti in corso di sviluppo.

- **Aquaser:**

- progetto per la realizzazione a Città del Messico di un impianto pilota di compostaggio con tecnologia innovativa. Si veda per i dettagli il box nel sottoparagrafo *La gestione dei fanghi di depurazione*.

- **Acea Produzione:**

- studio sulla tipologia di condizionamento del fluido vettore della rete di teleriscaldamento di Roma per la prevenzione dei fenomeni di corrosione delle tubazioni e prevenire potenziali perdite di liquido nel suolo/sottosuolo.
- realizzazione di un impianto pilota di teleraffrescamento asservito ad un edificio residenziale ubicato nel quartiere di Roma Mezzocammino.

- **Acea Distribuzione:**

- progetto **Smart-network Management System**: evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica con l'obiettivo di migliorare la gestione delle reti elettriche di distribuzione a media e bassa tensione della città di Roma.
- progetto pilota **Smart grid** – per lo sviluppo di soluzioni innovative per l'integrazione della generazione distribuita e il miglioramento della continuità del servizio. Il progetto sarà completato nel primo semestre del 2013;
- progetto **ORBT Ottimizzazione Rete di Bassa Tensione** – per la messa a punto di un applicativo dedicato in grado di svolgere l'analisi approfondita della rete BT, individuare aree critiche in funzione di vincoli primari, valutare un assetto di rete ottimizzato mediante algoritmi specifici al fine di ridurre le perdite di energia elettrica, per effetto joule. La prima fase del progetto è stata realizzata nel 2012;
- progetto **DigSilent PowerFactory** è stato avviato nel 2011 per l'ottimizzazione dell'esercizio della rete di Media Tensione al fine di ridurre le perdite di energia elettrica, per effetto joule, migliorare i profili di tensione sulle linee elettriche e massimizzare l'affidabilità complessiva del sistema, tramite un applicativo su un software di calcolo dedicato. Con

il raggiungimento di tali obiettivi si è conclusa la prima fase del progetto. Nel **2012** è stata avviata una **seconda fase di implementazione** dell'applicativo per la definizione di procedure di calcolo automatico funzionali a permettere il consolidamento degli obiettivi già raggiunti anche in presenza della Generazione Distribuita connessa alla rete. Tale attività proseguirà anche nel 2013.

- **Acea Ato 2:**

- in collaborazione con la società **LaboratoRI**: attività di studio delle reti di distribuzione e **ricerca perdite** in base all'approccio della "distrettualizzazione" previsto dal Decreto Ministeriale 99/97, che si è svolta principalmente nei comuni di Monterotondo, Riano, Fiano Romano, Cerveteri, Subiaco, Formello, Mentana e Velletri.
- in collaborazione con la società **LaboratoRI**: sperimentazione di sistemi di monitoraggio in continuo e online di fluoruri e arsenico, approfondimenti microbiologici di settore con la collaborazione dell'I.S.S. Studio di sistemi di trattamento per la rimozione di inquinanti naturali, quali l'arsenico.

- **Umbra Acque:**

- **Progetto Life Palm** (*Pump and leakage management*), il cui scopo è quello di realizzare uno strumento che consenta di raggiungere e mantenere gli obiettivi di perdita "minima", ottimizzando, al contempo i sistemi di pompaggio per limitare i costi energetici e gestionali. La conclusione della fase del progetto relativa alla ricerca perdite ha permesso un recupero di circa 13 l/s;
- studi e prove relative al **Progetto AERE** (incremento dell'efficienza energetica negli impianti di trattamento delle acque reflue), sviluppato in collaborazione con l'Unità di Ricerca di Ingegneria Sanitaria Ambientale dell'Università di Firenze ed altre società italiane di primaria importanza nella gestione dei Sistemi Idrici Integrati, con la conclusione della seconda campagna analitica di controllo sul funzionamento del sistema ossidativo del depuratore di Ponte Valleceppi (90.000 abitanti equivalenti).

- **Acquedotto del Fiora:**

- proseguite le campagne di ricerca perdite con recuperi di risorsa idrica nei Comuni di Follonica e Piancastagnaio dove sono stati registrati risparmi per circa 0,45 Mm3 nell'immesso in rete. Sono attualmente in fase di studio progetti volti a risolvere anomalie sui consumi energetici degli impianti energivori in gestione in alcuni comuni: Piancasta-

gnaio, Santa Fiora, Orbetello, Castiglione della Pescaia e Grosseto.

• **Laboratori:**

- monitoraggi ambientali per la società Solemme (Gruppo Aquaser);
- verifica funzionale di impianti di trattamento acque potabili per Acea Ato 5;
- studi dell'instabilità delle acque e dei fenomeni di precipitazione nel sistema idrico Tufano – Acea Ato 5;

- Sviluppo di metodologie per la valutazione delle caratteristiche di ecotossicità dei rifiuti – scorie ed applicazione sperimentale della metodologia su campioni di ceneri e scorie.

Come ormai avviene da diversi anni, molteplici attività di ricerca in ambito idrico ambientale vengono svolte congiuntamente da **Laboratori** e **Acea Ato 2** (vedi tabelle nn. 97-100).

**TABELLA N. 97 - PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SU FONTI E QUALITA' ACQUE POTABILI**

<b>titolo del progetto (anno)</b>	<b>descrizione</b>
<b>Aree di salvaguardia (2012)</b>	Redatte le proposte tecniche di aree di salvaguardia dei campi pozzi di Pescarella e Laurentino. Svolte le simulazioni numeriche per la Doganella propedeutiche all'emissione delle aree di salvaguardia.
<b>Rimozione di contaminanti da acque destinate al consumo umano (2010-2012)</b>	È proseguita l'attività di definizione di idonei processi di trattamento per la <b>rimozione di contaminanti</b> (arsenico, vanadio, fluoruri e manganese) al fine di adeguare la qualità di alcune acque captate in territori critici agli standard previsti dal D. Lgs. 31/2001.
<b>Sperimentazione su colonne nuovi materiali filtranti (2012)</b>	Svolta una sperimentazione pilota su colonne filtranti per testare un nuovo materiale filtrante per la <b>rimozione dell'arsenico</b> dalle acque potabili. Il nuovo materiale costituito da idrossidi di ferro e ossidi di lantanio è stato sottoposto a test comparativo con il materiale che trova maggiore impiego nel territorio gestito da Acea Ato 2, al fine di verificarne la capacità specifica di adsorbimento in diverse condizioni operative.
<b>Sviluppo di un prototipo di monitoraggio in continuo per la rilevazione di parametri di mineralizzazione delle acque destinate al consumo umano (2009-2012)</b>	Conclusa la validazione del sistema prototipo per la determinazione in continuo, la validazione e la visualizzazione di alcuni parametri di mineralizzazione delle acque distribuite ad uso potabile nella città di Roma nel 2011, nel 2012 è stato definito il modello di trasmissione e visualizzazione dati mediante pannelli di divulgazione.
<b>Sperimentazione di sistemi di monitoraggio in continuo di fluoruri e arsenico su impianti di potabilizzazione (2010-2012)</b>	Validazione di un sistema di determinazione on-line della concentrazione di fluoruri e arsenico. È prevista la possibilità di implementare una rete per la validazione e la visualizzazione in remoto delle concentrazioni dei due inquinanti naturali all'uscita degli impianti di trattamento acque destinate ad uso potabile.
<b>Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili in impianti dei Bacini Sud, Ovest, Nord dell'ATO 2 (2011-2012)</b>	Attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili finalizzate alla verifica delle prestazioni delle varie fasi di trattamento ed ottimizzazione dei processi. Nel corso del 2012 tale attività è stata eseguita su 19 impianti già installati negli scorsi anni e a seguito del collaudo.

**TABELLA N. 98 - PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI DEPURATORI**

<b>titolo del progetto (anno)</b>	<b>descrizione</b>
<b>Applicazione software CLARIUS per la gestione degli impianti di trattamento acque reflue (2009-2012)</b>	Il progetto prevede l'applicazione del software Clarius quale strumento per un'organica e sistemica raccolta e gestione dati degli impianti di depurazione. Negli anni 2009-2011 si è applicato ai grandi impianti di Roma; nel corso del 2012 sono state svolte le attività di implementazione per i piccoli medi impianti di Acea Ato 2.
<b>Monitoraggio dell'idrogeno solforato (H<sub>2</sub>S) degli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.BI.S.) (2007-2012)</b>	È proseguito lo studio di distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni nelle aree interne ed esterne ai principali impianti di depurazione. Anche nel 2012 sono state effettuate campagne di monitoraggio ordinarie, straordinarie e notturne basate sulla ricerca dell' idrogeno solforato (indicatore di qualità dell'aria).
<b>Progetto Sicurezza: monitoraggio chimico e biologico aeriformi in impianti trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord; Ostia, Co.BI.S. e 15 impianti minori) (2007-2012)</b>	Lo studio nel 2012 ha previsto l'aggiornamento dei DVR (documenti valutazione rischio) biologici e chimici per i grandi impianti di depurazione e per 15 impianti minori (5 di questi variano ogni anno). La revisione dei documenti è stata attuata attraverso campagne di monitoraggio finalizzate alla determinazione delle concentrazioni e delle cariche di alcuni agenti chimici e microbiologici.
<b>Odori: valutazione preliminari sperimentazione attraverso monitoraggio continuo con "naso elettronico" (2012)</b>	In funzione dell'evoluzione della vigente normativa regionale, nazionale e internazionale che regola gli impatti olfattivi si è effettuato una preliminare valutazione delle caratteristiche tecniche - funzionali dei "nasi elettronici" presenti sul mercato in previsione di un loro eventuale utilizzo nelle aree interessate dagli impianti di depurazione aziendali.

**TABELLA N. 99 - PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI BACINI IDROGRAFICI**

<b>titolo del progetto (anno)</b>	<b>descrizione</b>
<b>Aggiornamento modellistiche d'acquedotto (2012)</b>	I bilanci idrici d'acquedotto, impiegati anche per simulazioni di fuori servizio e redatti con modelli numerici, sono stati aggiornati introducendo le opere (by pass, nuovi serbatoi di linea, valvole di controllo delle pressioni, ed altro) introdotte nell'ultimo decennio unitamente alle nuove derivazioni con gli interventi attuati sul Simbrivio, il Peschiera Destro, l'Acqua Marcia – VIII Sifone – Mola Cavona, ecc. aggiornandoli quindi alla situazione impiantistica odierna.
<b>Supporto alla Supervisione Disponibilità Idrica (2009-2012)</b>	Il progetto, avviato nel 2009, ha sviluppato le formulazioni e proposto i contenuti e il format di una reportistica periodica che, attraverso la rete di monitoraggio meteo, stima la ricarica degli acquiferi per i territori sottesi dagli impianti di captazione e potabile. Rientrano in questo progetto anche le misure di portata periodiche (mensili) effettuate alle sorgenti Peschiera e Capore.
<b>Sorgenti del Peschiera Studio idrogeologico per un "by pass lungo" (2011-2012)</b>	Lo studio, avviato nel 2011, attraverso l'esame di appositi scenari realizzati anche con modelli numerici, nel 2012 ha dimostrato la possibilità di realizzare un primo tronco di acquedotto che si interconnette con l'esistente entro i 10 km di distanza dalle sorgenti utilizzando le acque del non captato.
<b>Attività per la sistemazione dell'approvvigionamento idrico del Bacino Nord (2012); Bacino Ovest (2011-2012)</b>	Si sono investigate le fonti di approvvigionamento in relazione alle reti per ricostruire i bacini di utenza, valutare le principali criticità esistenti e redigere un elenco di tipologie di intervento per singolo comune del bacino con relativa priorità.
<b>Evoluzione dell'equilibrio calco-carbonico nelle acque del sistema Peschiera-Capore (2012)</b>	Nel corso del 2012 è stato svolto uno studio sugli equilibri calco-carbonici nelle acque del sistema Peschiera-Capore per approfondire le caratteristiche di instabilità di tali acque in relazione a potenziali perturbazioni esterne.
<b>Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, rete di monitoraggio chimico fisico on-line e implementazione ecotossicologica (2007-2012)</b>	Anche nel 2012 è proseguito lo studio dell'evoluzione temporale delle caratteristiche qualitative dei fiumi Tevere e Aniene, tramite campionamenti puntuali finalizzati alla classificazione annuale ai sensi del D. Lgs. 152/06 e analisi dei dati chimico-fisici, biologici e idraulici prodotti dalla rete di monitoraggio in continuo, costituita da 4 centraline di controllo e un sistema di biomonitoraggio per l'osservazione dell'andamento dell'indice di tossicità totale.

**TABELLA N. 100 - PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SULLE RETI FOGNARIE E SUI FANGHI DI DEPURAZIONE**

<b>titolo del progetto (anno)</b>	<b>descrizione</b>
<b>Caratteristiche fanghi di depurazione: compatibilità con sistemi di recupero energetico ed analisi delle criticità (2011-2012)</b>	<p>È stato completato uno studio di dettaglio sulla presenza, rimozione e distribuzione di metalli pesanti nelle sezioni di impianti di trattamento acque reflue civili.</p> <p>La sperimentazione ha in particolare valutato l'accumulo dei metalli nei fanghi, per approfondirne la compatibilità con i sistemi di recupero energetico.</p>
<b>Modello Drenaggio Urbano per il Bacino Fognario Roma Nord (2004-2012)</b>	<p>È proseguito l'aggiornamento del modello di drenaggio urbano per il bacino fognario Roma Nord. Il modello matematico è in grado di simulare il funzionamento del sistema in diverse condizioni e serve a valutare: la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi e la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica.</p> <p>In particolare nel 2012 sono stati effettuati un'analisi di scenari rappresentativi degli eventi di pioggia più significativi dell'anno e uno studio di dettaglio di alcuni nodi critici, oltre a campagne di monitoraggio quali-quantitativo in tempo asciutto e in tempo di pioggia.</p>
<b>Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Est, Roma Sud, CoBIS e Ostia (2005-2012)</b>	<p>Obiettivo del progetto è ricostruire le caratteristiche fisiche del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo ai bacini di depurazione in esame per definire un modello matematico in grado di simulare il funzionamento del sistema di drenaggio urbano in diverse condizioni.</p> <p>Nel corso del 2012 per ognuno dei bacini individuati si è andati avanti con l'aggiornamento del modello, la raccolta ed elaborazione dati, la definizione dei bacini fognari. In particolare per i Bacini fognari Roma Sud e CoBIS si sono analizzati scenari rappresentativi degli eventi di pioggia più significativi dell'anno. Il Modello per il bacino fognario di Ostia è stato avviato nel 2009; nel 2012 sono stati effettuati rilievi di 17 manufatti di sollevamento.</p>

# Indice dei Grafici e delle Tabelle

## Grafici

n. 1 – La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2012	8	n. 37 – Volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete e per società (2012)	208
n. 2 – Le attività del Gruppo Acea	21	n. 38 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2012)	210
n. 3 – L’assetto proprietario al 31.12.2012	22	n. 39 – Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2012)	210
n. 4 – L’assetto operativo al 31.12.2012 (Partecipate dirette di Acea SpA)	24	n. 40 – Reti fognarie complessive e per società (2012)	213
n. 5 – Contributo delle aree industriali all’EBITDA complessivo (2011-2012)	27	n. 41 – Impianti di depurazione totali e per società (2012)	213
n. 6 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2012	44	n. 42 – Volumi di acque reflue complessivamente trattate e per società (2012)	213
n. 7 – Sistema delle regole interne	51	n. 43 – Le perdite reali idriche, grandezza A15 (D.M. 99/97)	218
n. 8 – Acea e i suoi stakeholder	54	n. 44 – Produzione rifiuti del Gruppo per l’area energia (2010-2012)	221
n. 9 – Il sistema di valori Acea verso gli stakeholder	55	n. 45 – Produzione rifiuti da termovalorizzazione (2010-2012)	221
n. 10 – Giudizi globali sui servizi erogati (2011-2012)	71	n. 46 – Produzione rifiuti del Gruppo per l’area idrica (2010-2012)	222
n. 11 – Servizio elettrico – Vendita mercato di maggior tutela: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2012)	72		
n. 12 – Servizio elettrico – Vendita mercato libero: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2012)	73		
n. 13 – Servizio elettrico – Rete: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2012)	75		
n. 14 – Servizio idrico - CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2012)	77		
n. 15 – Servizio di illuminazione pubblica: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2012)	79		
n. 16 – Andamento prestazioni Acea ripristino guasti illuminazione pubblica (2008-2012)	95		
n. 17 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2012)	96		
n. 18 – Tipologia di interventi effettuati su reti fognarie dell’ATO 2 – Lazio centrale (2012)	104		
n. 19 – Andamento del prezzo dell’energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2011-2012)	105		
n. 20 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2011-2012)	113		
n. 21 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2012)	113		
n. 22 – Sito internet Acea: i principali indicatori (2010-2012)	118		
n. 23 – Valore appalti e incidenza delle diverse tipologie sul totale (2010-2012)	129		
n. 24 – Ripartizione per macroaree della spesa per approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) (2010-2012)	130		
n. 25 – Distribuzione geografica dei fornitori e degli importi per l’approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all’estero (2010-2012)	132		
n. 26 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto (2010-2012)	134		
n. 27 – Ripartizione infortuni per aree industriali (2011-2012)	154		
n. 28 – Infortuni e indici di frequenza e gravità (2010-2012)	154		
n. 29 – Ripartizione ore di formazione per qualifica (2010-2012)	164		
n. 30 – Numero di fondi SRI in Europa cumulati (2008-2012)	171		
n. 31 – Totale asset under management per i fondi SRI in Europa e in Italia (2008-2012)	171		
n. 32 – Asset under management fondi SRI per Paese (2012)	172		
n. 33 – Ripartizione investimenti per macroaree (2011-2012)	178		
n. 34 – Obiettivi di risparmio energetico assegnati ad Acea Distribuzione, TEE prodotti ed eccedenti (2010-2012)	206		
n. 35 – Società idriche: avanzamento complessivo dei piani di efficientamento energetico (2012)	207		
n. 36 – La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2012)	208		

## Tabelle

n. 1 – Materialità: mappatura della rilevanza	7
n. 2 – Livelli di applicazione delle linee guida GRI-G3.1	7
n. 3 – Corrispondenza Global Compact-GRI	10
n. 4 – Elementi standard GRI-G3.1	12
n. 5 – Gruppo Acea in numeri (2012)	22
n. 6 – Area di consolidamento al 31.12.2012	23
n. 7 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2011-2012)	26
n. 8 – Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2011-2012)	28
n. 9 – I principali indicatori della redditività (2010-2012)	28
n. 10 – Alcuni strumenti per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale in Acea	32
n. 11 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2011-2012)	57
n. 12 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2011-2012)	57
n. 13 – Indicatori GRI-G3.1 economici e sociali	60
n. 14 – Vendita energia elettrica e gas: i clienti del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2010-2012)	69
n. 15 – UtENZE e abitanti serviti in Italia dalle principali società idriche del Gruppo Acea (2012)	70
n. 16 – Giudizio globale sul servizio elettrico (2011-2012)	71
n. 17 – Servizio elettrico (vendita mercato di maggior tutela e mercato libero): percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2012)	74
n. 18 – Servizio elettrico (rete): percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2012)	75
n. 19 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell’acqua a Roma (2011-2012)	76
n. 20 – Servizio idrico Roma: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2012)	78
n. 21 – Giudizio globale sull’illuminazione pubblica di Roma (2011-2012)	78
n. 22 – Servizio di illuminazione pubblica: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2012)	80
n. 23 – Principali interventi per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche (2012)	83
n. 24 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2011-2012)	85
n. 25 – Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli “specifici” di qualità (2012)	86
n. 26 – Livelli “specifici” di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (2011-2012)	87

n. 27 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato di maggior tutela (2011-2012)	87	n. 65 – Rendimento del valore delle quote dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2012	159
n. 28 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2011-2012)	87	n. 66 – I corsi e i costi della formazione (2011-2012)	164
n. 29 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2011-2012)	88	n. 67 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2010-2012)	168
n. 30 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato di maggior tutela (2011-2012)	89	n. 68 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2012)	169
n. 31 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2011-2012)	89	n. 69 – Rating 2012	169
n. 32 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2010-2012)	90	n. 70 – Webranking Italia Top 100: Acea in classifica (2010-2012)	170
n. 33 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2010-2012)	90	n. 71 – Csr Online Awards Italia: Acea in classifica (2010-2012)	170
n. 34 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2012)	91	n. 72 – Indicatori GRI-G3.1 ambientali	188
n. 35 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2012)	93	n. 73 – Spese ambientali delle principali società operative (2010-2012)	196
n. 36 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2012)	94	n. 74 – Energia prodotta suddivisa per fonte energetica primaria (2010-2012)	198
n. 37 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2011-2012)	95	n. 75 – Energia potenziale suddivisa per fonte energetica primaria utilizzata (2010-2012)	199
n. 38 – Principali interventi di illuminazione artistico monumentale (2012)	96	n. 76 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	199
n. 39 – Principali interventi sul sistema acquedottistico e controlli acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2012)	101	n. 77 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2010-2012)	201
n. 40 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua (2010-2012)	102	n. 78 – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2010-2012)	202
n. 41 – Principali interventi sul sistema di depurazione e fognario e controlli acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2012)	104	n. 79 – Rendimenti medi delle Centrali di Acea Produzione (2010-2012)	202
n. 42 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2012)	108	n. 80 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2011-2012)	203
n. 43 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2011-2012)	114	n. 81 – Consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrato (2010-2012)	204
n. 44 – Performance sportelli sede centrale (2010-2012)	116	n. 82 – Le sorgenti sotto tutela nell’ATO 2 - Lazio centrale	209
n. 45 – Top ten dei fornitori di beni e servizi del Gruppo e incidenza sul totale (2012)	132	n. 83 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2010-2012)	210
n. 46 – Top ten dei fornitori di lavori del Gruppo e incidenza sul totale (2012)	133	n. 84 – Controlli analitici su acque reflue totali e per società (2010-2012)	210
n. 47 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2010-2012)	140	n. 85 – Determinazioni analitiche effettuate complessivamente nell’ATO 2 – Lazio centrale (2010-2012)	211
n. 48 – Localizzazione geografica dei dipendenti (2011-2012)	140	n. 86 – Determinazioni analitiche su acque potabili – rete storica di Roma (2010-2012)	211
n. 49 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2010-2012)	141	n. 87 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell’acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2012)	212
n. 50 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2010-2012)	142	n. 88 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 - Comune di Roma (2012)	214
n. 51 – Dipendenti Acea: durata del rapporto di lavoro (2012)	143	n. 89 – Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2010-2012)	216
n. 52 – Società della filiera energetica: durata del rapporto di lavoro (2012)	143	n. 90 – Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2010-2012)	217
n. 53 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2010-2012)	143	n. 91 – Consumi autoparco Acea (2010-2012)	217
n. 54 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2011-2012)	144	n. 92 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2010-2012)	218
n. 55 – Dipendenti Acea: età media del personale (2010-2012)	144	n. 93 – Quote di emissione CO <sub>2</sub> da PNA ed emissioni effettive per centrale (2010-2012)	219
n. 56 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2010-2012)	144	n. 94 – Emissioni in atmosfera prodotte dall’impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (2010-2012)	220
n. 57 – Dipendenti Acea: classi di età (2012)	145	n. 95 – Le emissioni totali del Gruppo Acea (2010-2012)	220
n. 58 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2010-2012)	145	n. 96 – Rifiuti totali prodotti dal Gruppo Acea (2012)	221
n. 59 – Le donne in Acea (2010-2012)	151	n. 97 – Principali attività di ricerca su fonti e qualità acque potabili	224
n. 60 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2010-2012)	151	n. 98 – Principali attività di ricerca sui depuratori	225
n. 61 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2010-2012)	152	n. 99 – Principali attività di ricerca sui bacini idrografici	226
n. 62 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2011-2012)	157	n. 100 – Principali attività di ricerca sulle reti fognarie e sui fanghi di depurazione	227
n. 63 – Dipendenti Acea Pegaso: genere e classi d’età (2012)	159		
n. 64 – Dipendenti Acea Pegaso: qualifica (2012)	159		







## Bilancio ambientale

Sistemi di prodotto

I prodotti

Le risorse utilizzate

I rilasci e gli scarti

Le performance di  
sostenibilità ambientale (KPI)

Nota integrativa  
al Bilancio ambientale

# Bilancio ambientale

## PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento 2012 include le società seguenti: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione, Acea Energia, l'Unità Locale 3 di San Vittore del Lazio e l'Unità Locale 1 di Terni, entrambe di A.R.I.A., LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque.

Dal 2011 gli impianti di generazione di energia elettrica, da fonte tradizionale e rinnovabile, sono al 100% di Acea SpA, tramite le società Acea Produzione, Acea Reti e Servizi Energetici e A.R.I.A.

Per l'**area idrica**, oltre ai dati relativi alla società "storica" Acea Ato 2, si forniscono le voci di bilancio relative alle altre società suindicate, come evidenziato di volta in volta.

I dati idrici sono considerati **in modo globale** a prescindere dalla quota di partecipazione della capogruppo, poiché Acea rappresenta il **soggetto industriale responsabile delle gestioni** presso ciascuna delle società considerate.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico ed esaustivo le informazioni e i dati di performance ambientale del Gruppo Acea.

I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" dell'area energia, dell'area ambiente e dell'area idrica, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment<sup>1</sup> (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.

Nella *Nota integrativa* vengono fornite informazioni aggiuntive circa la qualità dei dati presentati, in particolare se misurati, stimati o calcolati, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

<sup>1</sup> In italiano "analisi del ciclo di vita", l'LCA, è una metodologia di analisi che valuta un insieme di interazioni che un prodotto o un servizio ha con l'ambiente, considerando il suo intero ciclo di vita che include i punti di preproduzione (quindi anche estrazione e produzione dei materiali), produzione, distribuzione, uso (quindi anche riuso e manutenzione), il riciclaggio e la dismissione finale.

## Sistemi di prodotto

AREA ENERGIA	AREA AMBIENTE	AREA IDRICA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Generazione energia (termoelettrica + idroelettrica + fotovoltaico + energia elettrica da rifiuti)</li><li>• Distribuzione di energia elettrica</li><li>• Produzione e distribuzione di calore</li><li>• Illuminazione pubblica</li><li>• Controlli e misure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produzione di compost</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approvvigionamento idrico potabile</li><li>• Approvvigionamento idrico non potabile</li><li>• Distribuzione idrica</li><li>• Adduzione/depurazione acque reflue</li><li>• Analisi e misure</li></ul>

I dati sono forniti per il triennio 2010-2012 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- **il prodotto fornito**
- **le risorse utilizzate**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.



## I prodotti - Area Energia

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA), Acea Reti e Servizi Energetici (100% Acea SpA).

<b>ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Dati riassuntivi</b>					
<b>Energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+16)</b>	<b>GWh</b>	<b>822,65</b>	<b>544,35</b>	<b>651,76</b>	<b>19,7</b>
<b>Energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+15+18)</b>	<b>GWh</b>	<b>767,57</b>	<b>504,19</b>	<b>604,59</b>	<b>19,9</b>
<i>Da fonti fossili (termoelettrica) (5+0,49x12<sub>San Vittore</sub>)</i>	<i>GWh</i>	<i>218,42</i>	<i>95,66</i>	<i>119,94</i>	<i>25,4</i>
<i>Da fonti rinnovabili (idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti) (4+0,51x12<sub>San Vittore</sub>+16)</i>	<i>GWh</i>	<i>604,23</i>	<i>448,69</i>	<i>532,54</i>	<i>18,7</i>
<b>Acea Produzione (100% Acea)</b>					
<b>Energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)</b>	<b>GWh</b>	<b>678,85</b>	<b>343,36</b>	<b>373,09</b>	<b>8,7</b>
<b>Energia idroelettrica totale lorda (4)</b>	<b>GWh</b>	<b>499,71</b>	<b>320,92</b>	<b>360,80</b>	<b>12,4</b>
<i>A. Volta Castel Madama</i>	<i>GWh</i>	<i>30,26</i>	<i>23,48</i>	<i>15,55</i>	<i>-33,8</i>
<i>G. Ferraris Mandela</i>	<i>GWh</i>	<i>22,91</i>	<i>15,31</i>	<i>10,26</i>	<i>-33,0</i>
<i>G. Marconi Orte</i>	<i>GWh</i>	<i>80,06</i>	<i>67,24</i>	<i>48,07</i>	<i>-28,5</i>
<i>Sant'Angelo</i>	<i>GWh</i>	<i>185,56</i>	<i>153,72</i>	<i>108,77</i>	<i>-29,2</i>
<i>Salisano</i>	<i>GWh</i>	<i>179,04</i>	<i>58,24</i>	<i>175,94</i>	<i>202,1</i>
<i>Altre minori</i>	<i>GWh</i>	<i>1,89</i>	<i>2,93</i>	<i>2,21</i>	<i>-24,6</i>
<b>Energia termoelettrica totale lorda (5)</b>	<b>GWh</b>	<b>179,14</b>	<b>22,44</b>	<b>12,29</b>	<b>-45,2</b>
da gasolio					
<i>Centrale Montemartini (*)</i>	<i>GWh</i>	<i>2,81</i>	<i>4,68</i>	<i>1,94</i>	<i>-58,5</i>
da gas naturale					
<i>Tor di Valle ciclo combinato</i>	<i>GWh</i>	<i>176,33</i>	<i>17,76</i>	<i>10,34</i>	<i>-41,8</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>GWh</i>	<i>166,00</i>	<i>9,71</i>	<i>1,09</i>	<i>-88,8</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>GWh</i>	<i>10,33</i>	<i>8,05</i>	<i>9,25</i>	<i>14,9</i>
<b>Perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)</b>	<b>GWh</b>	<b>40,47</b>	<b>16,34</b>	<b>13,29</b>	<b>-18,7</b>
<i>Autoconsumi impianti idro (7)</i>	<i>GWh</i>	<i>2,28</i>	<i>2,17</i>	<i>2,49</i>	<i>14,7</i>
<i>Autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)</i>	<i>GWh</i>	<i>12,21</i>	<i>7,51</i>	<i>6,04</i>	<i>-19,6</i>
<i>Perdite prima trasformazione (9)</i>	<i>GWh</i>	<i>25,98</i>	<i>6,66</i>	<i>4,76</i>	<i>-28,5</i>
<b>Energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)</b>	<b>GWh</b>	<b>638,38</b>	<b>327,01</b>	<b>359,80</b>	<b>10,0</b>
<b>A.R.I.A. (termovalorizzazione) (100% Acea)</b>					
<b>Energia lorda prodotta totale (11) = (12+13)</b>	<b>GWh</b>	<b>125,64</b>	<b>149,43</b>	<b>218,24</b>	<b>46,0</b>
<i>Impianto di San Vittore del Lazio (12)</i>	<i>GWh</i>	<i>80,17</i>	<i>149,43</i>	<i>218,24</i>	<i>46,0</i>
<i>Impianto di Terni (13) (**)</i>	<i>GWh</i>	<i>45,47</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>-</i>
<b>Perdite totali di energia elettrica (14)</b>	<b>GWh</b>	<b>14,41</b>	<b>21,34</b>	<b>29,59</b>	<b>38,7</b>
<i>Autoconsumi San Vittore del Lazio</i>	<i>GWh</i>	<i>9,57</i>	<i>21,34</i>	<i>29,59</i>	<i>38,7</i>
<i>Autoconsumi Terni</i>	<i>GWh</i>	<i>4,84</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>-</i>
<b>Energia elettrica totale netta prodotta (15) = (11-14)</b>	<b>GWh</b>	<b>111,23</b>	<b>128,09</b>	<b>188,65</b>	<b>47,3</b>

<b>ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Acea Reti e Servizi Energetici (100% Acea)</b>					
<b>Energia elettrica fotovoltaica lorda (16)</b>	<b>GWh</b>	<b>18,16</b>	<b>51,56</b>	<b>60,43</b>	<b>17,2</b>
Perdite totali di energia elettrica (17)	GWh	0,19	2,46	4,29	74,4
<b>Energia elettrica fotovoltaica netta (18) = (16-17)</b>	<b>GWh</b>	<b>17,97</b>	<b>49,10</b>	<b>56,14</b>	<b>14,3</b>

(\*) L'impianto Montemartini è mantenuto in esercizio ma con modalità di riserva.

(\*\*) Dal 9 agosto 2010 l'impianto di Terni è fermo per lavori di revamping, ancora in atto nel 2012.

<b>ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Acea Produzione (100% Acea)</b>					
<b>Energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (19)</b>	<b>GWh<sub>t</sub></b>	<b>84,77</b>	<b>84,64</b>	<b>87,96</b>	<b>3,9</b>
Perdite totali di energia termica (20)	GWh <sub>t</sub>	21,65	16,40	11,62	-29,1
Perdite di distribuzione	GWh <sub>t</sub>	18,76	13,90	9,35	-32,7
Perdite di produzione	GWh <sub>t</sub>	2,89	2,50	2,27	-9,2
<b>Energia termica netta venduta (21) = (19-20)</b>	<b>GWh<sub>t</sub></b>	<b>63,12</b>	<b>68,24</b>	<b>76,34</b>	<b>11,9</b>

<b>ENERGIA ELETTRICA - TRASPORTO E VENDITA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>a Roma e Formello - Dati riassuntivi</b>					
Fornitura da Gruppo Acea (22)	GWh	1,57	2,93	2,18	-25,6
Energia elettrica dal mercato (23)	GWh	11.899,15	11.869,00	11.861,09	-0,1
da Acquirente Unico	GWh	4.093,54	3.493,75	3.327,25	-4,8
da importazione	GWh	432,38	432,38	433,56	0,3
da produttori terzi interconnessi alla rete di Acea Distribuzione (*)	GWh	25,06	20,14	0,00	-
da grossisti + altri produttori	GWh	7.348,17	7.922,74	8.100,28	2,2
<b>Energia elettrica richiesta sulla rete (24) = (22+23) = (25+26+27+28+29)</b>	<b>GWh</b>	<b>11.900,72</b>	<b>11.871,93</b>	<b>11.863,27</b>	<b>-0,1</b>
Perdite di distribuzione trasporto e commerciali (25)	GWh	717,57 6,03% di (24)	733,10 6,18% di (24)	757,12 6,38% di (24)	3,3
Usi propri trasmissione e distribuzione (26)	GWh	30,55	27,90	30,61	9,7
Energia elettrica netta ceduta a terzi (27)	GWh	2,85	2,86	2,54	-11,2
<b>Energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)</b>	<b>GWh</b>	<b>6.935,05</b>	<b>7.461,57</b>	<b>7.636,13</b>	<b>2,3</b>
Energia elettrica netta venduta da Acea Elettricità a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.745,02	3.974,33	4.627,90	16,4
Energia elettrica netta venduta da Altri venditori a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.190,03	3.487,24	3.008,23	-13,7
<b>Energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (ex vincolati) (29)</b>	<b>GWh</b>	<b>4.214,70</b>	<b>3.646,50</b>	<b>3.436,87</b>	<b>-5,7</b>

<b>ENERGIA ELETTRICA - TRASPORTO E VENDITA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Vendita in Italia - Dati riassuntivi</b>					
<b>Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (30)</b>	<b>GWh</b>	<b>15.400</b>	<b>12.891</b>	<b>9.960</b>	<b>-22,7</b>
<i>Acea Elettricità</i>	<i>GWh</i>	<i>12.400</i>	<i>10.139</i>	<i>9.050</i>	<i>-10,7</i>
<i>Altre Società partecipate</i>	<i>GWh</i>	<i>3.000</i>	<i>2.752</i>	<i>910</i>	<i>-66,9</i>
<b>Energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (29+30)</b>	<b>GWh</b>	<b>19.615</b>	<b>16.537</b>	<b>13.397</b>	<b>-19,0</b>

(\*) Nel 2012 un impianto di produzione termoelettrica ubicato a Malagrotta è stato temporaneamente sospeso. Nel 2011 aveva prodotto 20,14 GWh.

<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Flusso luminoso a Roma (31)</b>	<b>Mlumen</b>	<b>2.925</b>	<b>3.057</b>	<b>3.148</b>	<b>3,0</b>

<b>CONTROLLI E MISURE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Attività misura e controllo (32)</b>	<b>n.</b>	<b>373</b>	<b>339</b>	<b>488</b>	<b>44,0</b>
<i>Misure di campo elettro-magnetico</i>	<i>n.</i>	<i>31</i>	<i>7</i>	<i>42</i>	<i>500,0</i>
<i>Misure di rumore</i>	<i>n.</i>	<i>7</i>	<i>3</i>	<i>39</i>	<i>1.200,0</i>
<i>Analisi chimiche PCB</i>	<i>n.</i>	<i>50</i>	<i>103</i>	<i>151</i>	<i>46,6</i>
<i>Classificazione rifiuti</i>	<i>n.</i>	<i>40</i>	<i>13</i>	<i>16</i>	<i>23,1</i>
<i>Diagnostica trasformatori</i>	<i>n.</i>	<i>231</i>	<i>196</i>	<i>213</i>	<i>8,7</i>
<i>Altro</i>	<i>n.</i>	<i>14</i>	<i>17</i>	<i>27</i>	<i>58,8</i>

## I prodotti - Area Ambiente

I dati si riferiscono alle società Kyklos e Solemme, entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA)

<b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Compost Alta Qualità (32A)</b>	<b>t</b>	<b>10.077,26</b>	<b>19.473,92</b>	<b>11.652,66</b>	<b>-40,2</b>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>7.320,42</i>	<i>16.438,22</i>	<i>9.295,66</i>	<i>-43,5</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>2.756,84</i>	<i>3.035,70</i>	<i>2.357,00</i>	<i>-22,4</i>

## I prodotti - Area Idrica

I dati idrici riassuntivi includono le principali società idriche del Gruppo Acea - Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque - computati al 100%, ciò in considerazione del ruolo di soggetto industriale responsabile delle gestioni, svolto da Acea nelle compagini societarie titolari dei servizi.

<b>BILANCIO IDRICO DEL GRUPPO IN ITALIA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Dati riassuntivi</b>					
<b>Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (33)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1.383,9</b>	<b>1.401,5</b>	<b>1.399,1</b>	<b>-0,2</b>
<b>Totale acqua potabile immessa in rete (34)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1.251,5</b>	<b>1.254,6</b>	<b>1.263,0</b>	<b>0,7</b>
<b>Totale acqua potabile erogata (35)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>672,0</b>	<b>668,7</b>	<b>655,7</b>	<b>-1,9</b>

<b>BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI LAZIO E CAMPANIA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Acea Ato 2 per rete storica di Roma</b>					
<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (36)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>594,0</b>	<b>612,8</b>	<b>609,8</b>	<b>-0,5</b>
<i>da Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>2,1</i>	<i>13,9</i>	<i>21,9</i>	<i>57,6</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>8,9</i>	<i>16,2</i>	<i>27,2</i>	<i>67,9</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>583,0</i>	<i>582,6</i>	<i>560,7</i>	<i>-3,8</i>
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (37)	Mm <sup>3</sup>	73,7	89,8	92,4	2,9
Acqua potabile immessa in rete non potabile (38)	Mm <sup>3</sup>	17,7	14,8	16,1	8,8
Acqua potabile restituita all'ambiente /volumi tecnici di esercizio (39)	Mm <sup>3</sup>	32,8	37,4	28,5	-23,8
<b>Acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (40) = (36) - (37+38+39)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>469,8</b>	<b>470,8</b>	<b>472,7</b>	<b>0,4</b>
<b>Acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (41)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>300,4</b>	<b>300,3</b>	<b>298,0</b>	<b>-0,8</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (42)	Mm <sup>3</sup>	154,0	155,1	159,3	2,7
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (43)	Mm <sup>3</sup>	116,4	117,5	122,1	3,8
		24,8% di (40)	25,0% di (40)	25,8% di (40)	

**BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE  
NELLE REGIONI LAZIO E CAMPANIA**
**u. m.                    2010                    2011                    2012                    Δ %  
2012/2011**
**Bilancio idrico rete non potabile di Roma**

<b>Acqua non potabile prelevata dall'ambiente (44)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>24,8</b>	<b>23,7</b>	<b>29,7</b>	<b>25,3</b>
<i>da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>0,2</i>	<i>0,0</i>	<i>4,7</i>	<i>-</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>6,1</i>	<i>8,9</i>	<i>8,9</i>	<i>0,0</i>
<i>potabile immessa in rete non potabile</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>18,5</i>	<i>14,8</i>	<i>16,1</i>	<i>8,8</i>
<b>Acqua non potabile erogata al Comune di Roma (45)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>14,5</b>	<b>13,8</b>	<b>14,1</b>	<b>2,2</b>
<b>Acqua non potabile erogata ad altri Comuni (46)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	<b>0,0</b>

**Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + 73 comuni acquisiti al 31.12.2012)**

<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>701,5</b>	<b>718,1</b>	<b>715,4</b>	<b>-0,4</b>
<i>da Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>2,1</i>	<i>13,9</i>	<i>21,9</i>	<i>57,6</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>69,6</i>	<i>76,9</i>	<i>89,6</i>	<i>16,5</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>628,1</i>	<i>625,6</i>	<i>602,3</i>	<i>-3,7</i>
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>1,7</i>	<i>1,6</i>	<i>1,6</i>	<i>0,0</i>
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (48)	Mm <sup>3</sup>	53,2	64,5	68,2	5,7
Acqua potabile immessa in rete non potabile (49)	Mm <sup>3</sup>	17,7	14,8	16,1	8,8
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)	Mm <sup>3</sup>	34,1	40,1	28,50	-28,9
<b>Acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (51) = (47) - (48+49+50)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>596,6</b>	<b>598,7</b>	<b>602,5</b>	<b>0,6</b>
<b>Totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (52)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>358,9</b>	<b>359,6</b>	<b>349,7</b>	<b>-2,8</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (53)	Mm <sup>3</sup>	215,4	216,6	229,5	6,0
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (54)	Mm <sup>3</sup>	160,2	161,2	177,6	10,2
		26,9% di (51)	26,9% di (51)	29,5% di (51)	

**Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)**

<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (55)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>103,9</b>	<b>103,9</b>	<b>98,8</b>	<b>-4,9</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>73,8</i>	<i>73,8</i>	<i>68,6</i>	<i>-7,0</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>30,1</i>	<i>30,1</i>	<i>30,2</i>	<i>0,3</i>
<b>Acqua potabile immessa in rete (56)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>93,8</b>	<b>93,5</b>	<b>93,7</b>	<b>0,2</b>
<b>Acqua potabile erogata (57)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>21,3</b>	<b>20,4</b>	<b>20,7</b>	<b>1,5</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (58)	Mm <sup>3</sup>	70,00	70,50	70,41	-0,1
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (59)	Mm <sup>3</sup>	56,00	56,80	56,60	-0,4
		59,7% di (56)	60,7% di (56)	60,4% di (56)	

**Gori per ATO 3 - Sarnese Vesuviano (76 comuni)**

<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (60)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>40,07</b>	<b>41,17</b>	<b>38,83</b>	<b>-5,7</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>36,55</i>	<i>38,56</i>	<i>36,19</i>	<i>-6,1</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>3,52</i>	<i>2,61</i>	<i>2,64</i>	<i>1,1</i>
<b>Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto (61)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>169,2</b>	<b>170,4</b>	<b>175,8</b>	<b>3,2</b>
<b>Acqua potabile immessa in rete (62) = (60) + (61)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>209,3</b>	<b>211,57</b>	<b>214,63</b>	<b>1,4</b>
<b>Acqua potabile erogata (63)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>93,95</b>	<b>91,12</b>	<b>91,12</b>	<b>0,0</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm <sup>3</sup>	114,28	119,33	123,49	3,5
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (65)	Mm <sup>3</sup>	92,97	94,62	94,62	0,0
		44,4% di (62)	44,7% di (62)	44,1% di (62)	



<b>BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NELLE REGIONI TOSCANA E UMBRIA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Publiacqua per ATO 3 – Medio Valdarno (52 comuni)</b>					
<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>166,2</b>	<b>163,6</b>	<b>167,6</b>	<b>2,4</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	109,80	108,1	110,7	2,4
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	44,1	43,6	44,6	2,3
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	12,3	11,9	12,2	2,5
<b>Acqua potabile immessa in rete (67)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>151,0</b>	<b>148,8</b>	<b>151,6</b>	<b>1,9</b>
<b>Acqua potabile erogata (68)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>86,0</b>	<b>86,0</b>	<b>86,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)	Mm <sup>3</sup>	57,0	55,0	57,4	4,4 4,5
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (70)	Mm <sup>3</sup>	46,6 30,9% di (67)	44,5 29,9% di (67)	46,5 30,7% di (67)	
<b>Acque per ATO 2 – Basso Valdarno (57 comuni)</b>					
<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (71)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>75,38</b>	<b>76,98</b>	<b>74,55</b>	<b>3,2</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	3,26	3,32	3,63	9,3
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	65,26	66,90	65,53	-2,0
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	6,85	6,76	5,39	-20,3
<b>Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto (72)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>6,65</b>	<b>5,98</b>	<b>6,09</b>	<b>1,8</b>
<b>Acqua potabile immessa in rete (73)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>82,02</b>	<b>82,96</b>	<b>80,63</b>	<b>-2,8</b>
<b>Acqua potabile erogata (74)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>49,48</b>	<b>49,48</b>	<b>45,70</b>	<b>-7,6</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (75)	Mm <sup>3</sup>	27,52	27,55	26,61	-3,4
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (76)	Mm <sup>3</sup>	18,83 23,0% di (73)	18,79 22,6% di (73)	18,08 22,4% di (73)	-3,8
<b>Acquedotto del Fiora per ATO 6 – Ombrone (56 comuni)</b>					
<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (77)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>61,86</b>	<b>62,43</b>	<b>62,75</b>	<b>0,51</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	0,85	0,85	n.d.	-
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	21,97	21,97	n.d.	-
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	39,04	39,04	n.d.	-
<b>Acqua potabile immessa in rete (78)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>59,89</b>	<b>60,33</b>	<b>60,93</b>	<b>1,0</b>
<b>Acqua potabile erogata (79)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>31,45</b>	<b>31,45</b>	<b>31,4</b>	<b>-0,2</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (80)	Mm <sup>3</sup>	27,84	28,18	n.d.	-
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (81)	Mm <sup>3</sup>	22,76 38,0% di (78)	22,85 37,8% di (78)	n.d.	-
<b>Umbra Acque per ATI 1 e 2 – Umbria (38 comuni)</b>					
<b>Acqua potabile prelevata dall'ambiente (82)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>59,15</b>	<b>58,96</b>	<b>59,30</b>	<b>0,6</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	0,77	0,98	1,18	20,4
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	44,35	44,62	45,27	1,5
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	14,03	13,36	12,85	-3,8
<b>Acqua potabile immessa in rete (83)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>58,91</b>	<b>58,72</b>	<b>59,07</b>	<b>0,6</b>
<b>Acqua potabile erogata (84)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>30,91</b>	<b>30,63</b>	<b>31,09</b>	<b>1,5</b>
<b>Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97</b>					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (85)	Mm <sup>3</sup>	23,68	23,90	23,50	-1,7
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (86)	Mm <sup>3</sup>	22,08 (37,5% di 83)	22,30 (37,9% di 83)	21,9 (37,1% di 83)	-1,8

<b>TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (87)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>929,0</b>	<b>935,6</b>	<b>851,9</b>	<b>-8,9</b>

<b>ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Acque reflue trattate nei principali depuratori (88)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>587,2</b>	<b>598,6</b>	<b>522,1</b>	<b>-12,8</b>
<i>Roma Sud</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>334,6</i>	<i>353,3</i>	<i>300,2</i>	<i>-15,0</i>
<i>Roma Nord</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>112,4</i>	<i>104,7</i>	<i>96,7</i>	<i>-7,6</i>
<i>Roma Est</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>98,9</i>	<i>100,2</i>	<i>87,8</i>	<i>-12,4</i>
<i>Roma Ostia</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>27,8</i>	<i>26,7</i>	<i>24,5</i>	<i>-8,2</i>
<i>CoBIS</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>7,8</i>	<i>7,9</i>	<i>7,4</i>	<i>-6,3</i>
<i>Fregene</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>5,7</i>	<i>5,8</i>	<i>5,5</i>	<i>-5,2</i>
<b>Altro – comune di Roma</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>13,9</b>	<b>13,4</b>	<b>14,4</b>	<b>7,5</b>
<b>Altro – esterni al comune di Roma</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>58,5</b>	<b>60,8</b>	<b>63,0</b>	<b>3,6</b>
<b>Totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (89)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>659,6</b>	<b>672,8</b>	<b>599,5</b>	<b>-10,9</b>

<b>DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (90) (*)</b>	<b>n.</b>	<b>1.081.141</b>	<b>1.102.737</b>	<b>1.169.201</b>	<b>6,0</b>
<i>Acea Ato 2</i>	<i>n.</i>	<i>330.269</i>	<i>337.529</i>	<i>328.202</i>	<i>-2,8</i>
<i>Acea Ato 5</i>	<i>n.</i>	<i>74.309</i>	<i>94.327</i>	<i>79.953</i>	<i>-15,2</i>
<i>Gori</i>	<i>n.</i>	<i>82.801</i>	<i>82.193</i>	<i>70.488</i>	<i>-14,2</i>
<i>Acque</i>	<i>n.</i>	<i>228.485</i>	<i>254.297</i>	<i>330.569</i>	<i>30,0</i>
<i>Publiacqua</i>	<i>n.</i>	<i>209.334</i>	<i>189.508</i>	<i>192.653</i>	<i>1,7</i>
<i>Acquedotto del Fiora</i>	<i>n.</i>	<i>61.001</i>	<i>65.007</i>	<i>87.079</i>	<i>34,0</i>
<i>Umbra Acque</i>	<i>n.</i>	<i>94.942</i>	<i>79.876</i>	<i>80.257</i>	<i>0,5</i>
<b>Determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (91)</b>	<b>n.</b>	<b>351.205</b>	<b>358.320</b>	<b>412.461</b>	<b>15,1</b>
<i>Acea Ato 2</i>	<i>n.</i>	<i>98.150</i>	<i>95.527</i>	<i>122.231</i>	<i>28,0</i>
<i>Acea Ato 5</i>	<i>n.</i>	<i>28.383</i>	<i>17.786</i>	<i>23.816</i>	<i>33,9</i>
<i>Gori</i>	<i>n.</i>	<i>15.979</i>	<i>14.986</i>	<i>9.821</i>	<i>-34,5</i>
<i>Acque</i>	<i>n.</i>	<i>103.239</i>	<i>105.076</i>	<i>125.546</i>	<i>19,5</i>
<i>Publiacqua</i>	<i>n.</i>	<i>33.497</i>	<i>34.405</i>	<i>37.664</i>	<i>9,5</i>
<i>Acquedotto del Fiora</i>	<i>n.</i>	<i>31.699</i>	<i>42.902</i>	<i>48.259</i>	<i>12,5</i>
<i>Umbra Acque</i>	<i>n.</i>	<i>40.258</i>	<i>47.638</i>	<i>45.124</i>	<i>-5,3</i>

(\*) il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla società in house Laboratorio.

## Le risorse utilizzate - Area Energia

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA) e Acea Distribuzione (100% Acea SpA)

<b>GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Gas naturale</b>					
<b>Generazione elettrica e calore (92) = (93+94)</b>	<b>Nm³ x 1.000</b>	<b>48.217</b>	<b>15.377</b>	<b>14.408</b>	<b>-6,3</b>
<b>Gas naturale per produzione termoelettrica e calore AP (93)</b>	<b>Nm³ x 1.000</b>	<b>42.837</b>	<b>12.664</b>	<b>11.352</b>	<b>-10,4</b>
<i>Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>2.291</i>	<i>7.419</i>	<i>7.615</i>	<i>2,6</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>3.873</i>	<i>2.956</i>	<i>3.328</i>	<i>12,6</i>
<i>Tor di Valle ciclo combinato</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>36.673</i>	<i>2.289</i>	<i>408</i>	<i>-82,2</i>
<b>Termovalorizzazione (94)</b>	<b>Nm³ x 1.000</b>	<b>5.380</b>	<b>2.713</b>	<b>3.056</b>	<b>12,6</b>
<i>Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>2.051</i>	<i>2.713</i>	<i>3.056</i>	<i>12,6</i>
<i>Impianto di termovalorizzazione di Terni (*)</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>3.329</i>	<i>n. a.</i>	<i>n. a.</i>	<i>-</i>
<b>Gasolio per generazione termoelettrica</b>					
Centrale Montemartini (95)	litri x 1.000	1.097	1.815	758	58,2
<b>Combustibile da rifiuti (CDR) termovalorizzato</b>					
Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (96)	t x 1.000	92,799	158,451	218,256	37,7
<b>Pulper di cartiera termovalorizzato</b>					
Impianto di termovalorizzazione di Terni (97) (*)	t x 1.000	54,925	n. a.	n. a.	-
<b>Acqua</b>					
<b>Raffreddamento centrali termoelettriche AP (98) = (147)</b>	<b>Mm³</b>	<b>34,70</b>	<b>6,69</b>	<b>0,80</b>	<b>-88,0</b>
<b>Derivazione per produzione idroelettrica (99)</b>	<b>Mm³</b>	<b>4.381,64</b>	<b>3.400,50</b>	<b>2.740,50</b>	<b>-19,4</b>
<b>Acqua di processo (100)</b>	<b>Mm³</b>	<b>0,1392</b>	<b>0,1549</b>	<b>0,1380</b>	<b>-10,9</b>
<b>Usi civili/sanitari (101)</b>	<b>Mm³</b>	<b>0,2198</b>	<b>0,2609</b>	<b>0,3776</b>	<b>44,7</b>
<b>Materiali vari</b>					
<b>Olio minerale dielettrico (102)</b>	<b>t</b>	<b>6,0</b>	<b>28,0</b>	<b>24,2</b>	<b>-13,6</b>
<b>SF<sub>6</sub> (103)</b>	<b>t</b>	<b>0,52</b>	<b>0,62</b>	<b>0,44</b>	<b>-29</b>
<b>Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (104)</b>	<b>t</b>	<b>0,05</b>	<b>0,22</b>	<b>0,02</b>	<b>-90,9</b>
<b>Chemical vari (105)</b>	<b>kg</b>	<b>440.370</b>	<b>3.611.579</b>	<b>4.765.055</b>	<b>31,9</b>
<i>Correttore di acidità</i>	<i>kg</i>	<i>2.860</i>	<i>7.200</i>	<i>2.340</i>	<i>-67,5</i>
<i>Desossigenante</i>	<i>kg</i>	<i>3.080</i>	<i>660</i>	<i>0,0</i>	<i>-</i>
<i>Stabilizzante e biodispersante</i>	<i>kg</i>	<i>20.200</i>	<i>2.700</i>	<i>1.300</i>	<i>-51,9</i>
<i>Cloruro di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>80.000</i>	<i>76.500</i>	<i>78.000</i>	<i>2,0</i>
<i>Idrossido di Sodio (soda caustica)</i>	<i>kg</i>	<i>119.630</i>	<i>109.080</i>	<i>71.990</i>	<i>-34,0</i>
<i>Ipcloclorito di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>79.020</i>	<i>4.800</i>	<i>3.390</i>	<i>-29,4</i>
<i>Bicarbonato di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>0</i>	<i>2.910.380</i>	<i>3.982.720</i>	<i>36,8</i>
<i>Acido cloridrico</i>	<i>kg</i>	<i>135.580</i>	<i>119.320</i>	<i>68.675</i>	<i>-42,4</i>
<i>Soluzione ammoniacale</i>	<i>kg</i>	<i>n.d.</i>	<i>380.939</i>	<i>556.640</i>	<i>46,1</i>
<b>Oli e grassi / lubrificanti vari</b>	<b>kg</b>	<b>6.461</b>	<b>10.576</b>	<b>4.986</b>	<b>-52,9</b>
<b>Energia elettrica</b>					
Consumi per distribuzione elettrica (106) = (25)	GWh	717,57	733,10	757,12	3,3
Consumi per produzione elettrica (107) = (1)-(2)	GWh	55,07	40,16	47,17	17,5
Consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (108)	GWh	5,16	5,21	5,20	-0,2
Altri usi propri (109)	GWh	30,55	27,90	30,61	9,7
<b>Totale energia elettrica consumata (110) = (106+107+108+109)</b>	<b>GWh</b>	<b>808,35</b>	<b>806,37</b>	<b>840,10</b>	<b>4,2</b>
<b>Illuminazione pubblica</b>					
<b>Consumi per illuminazione pubblica (111)</b>	<b>GWh</b>	<b>157,75</b>	<b>161,66</b>	<b>162,16</b>	<b>0,3</b>

(\*) L'impianto di Terni è fermo per i lavori di revamping dall'agosto 2010.

## Le risorse utilizzate - Area Ambiente

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono a Kyklos e Solemme entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA).

<b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Fanghi</b>	<b>t</b>	<b>7.554,72</b>	<b>14.369,46</b>	<b>16.249,88</b>	<b>13,1</b>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>4.291,52</i>	<i>11.817,80</i>	<i>12.151,68</i>	<i>2,8</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>3.263,20</i>	<i>2.551,66</i>	<i>4.098,20</i>	<i>60,6</i>
<b>Verde</b>	<b>t</b>	<b>10.649,70</b>	<b>7.696,28</b>	<b>6.236,96</b>	<b>-19,0</b>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>6.658,96</i>	<i>5.468,26</i>	<i>4.522,86</i>	<i>-17,3</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>3.990,74</i>	<i>2.228,02</i>	<i>1.714,10</i>	<i>-23,1</i>
<b>Frazione Organica da raccolta differenziata</b>	<b>t</b>	<b>43.037,72</b>	<b>37.286,06</b>	<b>37.023,91</b>	<b>-0,7</b>
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>43.037,72</i>	<i>37.286,06</i>	<i>37.023,91</i>	<i>-0,7</i>

## Le risorse utilizzate - Area Idrica

I dati si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque.

<b>CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Materiali vari e risorse naturali</b>					
<b>Reattivi per potabilizzazione e disinfezione (112)</b>	<b>t</b>	<b>12.222,1</b>	<b>11.213,7</b>	<b>11.585,67</b>	<b>3,3</b>
<b>Reattivi per analisi chimiche (113)</b>	<b>t</b>	<b>1,30</b>	<b>1,30</b>	<b>1,7</b>	<b>30,8</b>
<b>Gas per analisi chimiche (114)</b>	<b>MNm<sup>3</sup></b>	<b>3,08</b>	<b>3,11</b>	<b>3,13</b>	<b>0,6</b>
<b>Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (115)</b>	<b>t</b>	<b>0,05</b>	<b>0,22</b>	<b>0,02</b>	<b>-90,9</b>
<b>Energia elettrica</b>					
Impianti sollevamento idrico (116)	GWh	463,61	481,17	489,07	1,6
Uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (117) = (108)	GWh	5,16	5,21	5,20	-0,2
Laboratorio chimico (118)	GWh	1,16	1,14	1,25	9,6
<b>Totale energia elettrica consumata (119) = (116+117+118)</b>	<b>GWh</b>	<b>469,93</b>	<b>487,52</b>	<b>495,52</b>	<b>1,6</b>
<b>Acqua potabile</b>					
Usi civili/sanitari (120)	Mm <sup>3</sup>	0,84	0,87	1,36	56,3
Uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (121)	Mm <sup>3</sup>	0,13	0,17	0,23	35,3
<b>Totale acqua potabile consumata (122) = (120+121)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,96</b>	<b>1,02</b>	<b>1,57</b>	<b>53,9</b>

<b>DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Materiali vari e risorse naturali</b>					
<b>Reattivi per depurazione acque reflue (123)</b>	<b>t</b>	<b>6.544</b>	<b>8.430</b>	<b>9.897</b>	<b>17,4</b>
<i>Polielettrolita per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>1.388</i>	<i>1.692</i>	<i>1.781</i>	<i>5,3</i>
<i>Ipoclorito di sodio per disinfezione finale</i>	<i>t</i>	<i>3.763</i>	<i>3.794</i>	<i>3.201</i>	<i>-15,6</i>
<i>Cloruro ferrico per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>233</i>	<i>571</i>	<i>1.040</i>	<i>82,1</i>
<i>Calce, Acido formico, policloruro di Al</i>	<i>t</i>	<i>270</i>	<i>338</i>	<i>1.889</i>	<i>458,9</i>
<i>Acido peracetico</i>	<i>t</i>	<i>-</i>	<i>1.720</i>	<i>1.739</i>	<i>1,1</i>
<i>Altro (antischiuma, ecc.)</i>	<i>t</i>	<i>890</i>	<i>315</i>	<i>248</i>	<i>-21,3</i>
<b>Olio minerale e grasso (124)</b>	<b>t</b>	<b>8,83</b>	<b>2,05</b>	<b>1,1</b>	<b>-46,3</b>
<b>Energia elettrica</b>					
<b>Fognatura e depurazione (125)</b>	<b>GWh</b>	<b>299,1</b>	<b>296,3</b>	<b>297,0</b>	<b>0,2</b>

## I combustibili utilizzati dalle società del Gruppo per autotrazione e riscaldamento

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Spa, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea Spa, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

<b>TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Autotrazione (Parco Auto Gruppo)</b>					
<b>Benzina (126)</b>	<b>litri x 1.000</b>	<b>980,8</b>	<b>639,2</b>	<b>831,6</b>	<b>30,1</b>
<b>Gasolio (127)</b>	<b>litri x 1.000</b>	<b>788,8</b>	<b>566,1</b>	<b>848,3</b>	<b>49,8</b>
<b>Riscaldamento</b>					
<b>Gasolio (128)</b>	<b>litri x 1.000</b>	<b>9,4</b>	<b>6,5</b>	<b>8,7</b>	<b>33,8</b>
<b>Metano (129)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1000</b>	<b>562,8</b>	<b>690,3</b>	<b>690,3</b>	<b>0,0</b>
<b>GPL (130)</b>	<b>litri x 1.000</b>	<b>18,2</b>	<b>23,2</b>	<b>24,5</b>	<b>5,6</b>

## I rilasci e gli scarti - Area Energia

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA) e A.R.I.A. (100% Acea SpA)

<b>EMISSIONI IN ATMOSFERA</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>CO<sub>2</sub> (131) = (132+133)</b>	<b>t</b>	<b>116.644</b>	<b>30.851</b>	<b>126.364</b>	<b>309,6</b>
Acea Produzione (132)	t	90.891	30.851	25.364	-17,8
A.R.I.A. (133)	t	25.753	n.a.	101.000	-
<b>NO<sub>x</sub> (134) = (135+136)</b>	<b>t</b>	<b>217,89</b>	<b>95,79</b>	<b>96,76</b>	<b>1,0</b>
Acea Produzione (135)	t	85,24	62,26	51,34	-17,5
A.R.I.A. (136)	t	132,65	33,53	45,42	35,5
<b>CO (137) = (138+139)</b>	<b>t</b>	<b>16,54</b>	<b>6,74</b>	<b>10,12</b>	<b>50,2</b>
Acea Produzione (138)	t	11,72	3,23	4,16	28,8
A.R.I.A. (139)	t	4,82	3,51	5,96	69,8
<b>SO<sub>2</sub> (140) = (141+142)</b>	<b>t</b>	<b>6,70</b>	<b>0,69</b>	<b>0,04</b>	<b>-94,2</b>
Acea Produzione (141)	t	0,05	0,07	0,03	-57,1
A.R.I.A. (142)	t	6,65	0,64	0,01	-98,4
<b>Polveri (143) = (144+145)</b>	<b>t</b>	<b>3,04</b>	<b>0,32</b>	<b>0,05</b>	<b>-84,4</b>
Acea Produzione (144)	t	0,06	0,09	0,04	-55,6
A.R.I.A. (145)	t	2,98	0,23	0,01	-95,7
<b>ALTRI RILASCI E SCARTI</b>					
<b>Acque reflue trattate (146)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,007</b>	<b>0,001</b>	<b>0,0001</b>	<b>-90,0</b>
<b>Acqua per raffreddamento restituita (147) = (98)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>34,695</b>	<b>6,694</b>	<b>0,803</b>	<b>-88,0</b>
<b>Campi elettrici a 50 Hz</b>	<b>kV</b>		<b>Monitorato</b>		
			Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge		
<b>Campi magnetici a 50 Hz</b>	<b>μT</b>		<b>Monitorato</b>		
			Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge		
<b>Rumore</b>	<b>dB</b>		<b>Monitorato</b>		
			Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge		
<b>Flussi luminosi dispersi</b>	<b>Mlumen</b>				
			Impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo		
<b>RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)</b>					
<b>Rifiuti pericolosi esclusa area termovalorizzazione ed esclusi rifiuti di Aquaser (148)</b>	<b>t</b>	<b>579,9</b>	<b>604,3</b>	<b>665,6</b>	<b>10,1</b>
Produzione propria area energia	t	577,7	598,0	663,5	11,0
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	2,2	6,3	2,1	-66,7
<b>Rifiuti pericolosi A.R.I.A. (149)</b>	<b>t</b>	<b>8.991,0</b>	<b>23.122,5</b>	<b>39.354,0</b>	<b>70,2</b>
<b>Rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione ed esclusi rifiuti di Aquaser (150)</b>	<b>t</b>	<b>1.109,5</b>	<b>1.071,9</b>	<b>1.316,5</b>	<b>22,8</b>
Produzione propria area energia	t	1.093,9	1.062,2	1.303,3	22,7
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	15,6	9,7	13,2	36,1
<b>Rifiuti non pericolosi A.R.I.A. (151)</b>	<b>t</b>	<b>27.818,0</b>	<b>2.814,2</b>	<b>1.684,9</b>	<b>-40,1</b>

(\*) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

## I rilasci e gli scarti - Area Ambiente

I dati si riferiscono a Kyklos e Solemme entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA).

<b>RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
Rifiuti pericolosi Kyklos + Solemme	t	12,2	1,5	1,6	6,7
Rifiuti non pericolosi Kyklos + Solemme	t	16.497,6	13.500,6	15.205,6	12,6

## I rilasci e gli scarti - Area Idrica

I dati si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque.

<b>ACEA ATO 2</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
Fanghi di depurazione (152)	t	126.666	140.880	136.831	-2,9
Sabbia e grigliati da depurazione (153)	t	10.184	10.008	9.332	-6,8
<b>Rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)</b>					
Rifiuti pericolosi (154)	t	188,2	55,5	55,6	0,2
<i>Produzione propria area idrica</i>	t	186,1	49,2	53,5	8,7
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	t	2,2	6,3	2,1	-66,7
Rifiuti non pericolosi (155)	t	4.175,4	1.674,9	1.046,0	-37,5
<i>Produzione propria area idrica</i>	t	3.284,3	1.188,3	325,1	36,1
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	t	15,6	9,7	13,2	36,6
<i>Inerti</i>	t	875,6	477,0	707,7	48,4
<b>Altri rilasci e scarti</b>					
Rumore	<b>dB</b>	<b>Monitorato</b> Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
Odori		<b>Monitorato</b> Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(\*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

<b>ALTRE SOCIETÀ IDRICHE (*)</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
<b>Fanghi di depurazione (156)</b>	t	130.827	129.337	144.047	11,4
<b>Sabbia e grigliati (157)</b>	t	7.557	6.652	6.835	2,8
<b>Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06)</b>					
<b>Rifiuti pericolosi (158)</b>	t	201,0	247,9	100,6	-59,4
<b>Rifiuti non pericolosi (159)</b>	t	61.084,1	48.538,4	77.426,3	59,5

(\*) I dati dei rifiuti 2012 sono stimati. I dati degli anni precedenti sono annualmente confermati / rettificati.

## Le emissioni da autotrazione e condizionamento

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Spa, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

<b>SOCIETÀ DEL GRUPPO</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ % 2012/2011</b>
<b>Autotrazione</b>					
<b>CO<sub>2</sub> (160)</b>	t	4.871	2.699	3.993	47,9
<b>NO<sub>x</sub> (161)</b>	t	8,4	4,8	7,9	64,6
<b>CO (162)</b>	t	50,8	28,0	39,5	41,1
<b>SO<sub>2</sub> (163)</b>	t	n.d.	n.d.	n.d.	-
<b>Riscaldamento</b>					
<b>CO<sub>2</sub> (164)</b>	t	1.425	1.758	1.766	0,5



# Le performance di sostenibilità ambientale – Area Energia

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2010	2011	2012
<b>ENERGIA UTILIZZATA PER I PROCESSI</b>				
A Consumi nella Distribuzione elettrica	TJoules (GWh)	1.491,1 (414,2)	1.692,4 (470,1)	1.377,4 (382,6)
B Consumi nella Produzione elettrica (dato 107)	TJoules (GWh)	198,4 (55,1)	144,7 (40,2)	169,8 (47,17)
C Calore perduto nella rete di telerisc. (dato 20)	TJoules (GWh)	77,8 (21,6)	59,0 (16,4)	41,8 (11,6)
D Consumi per Illuminazione pubblica (dato 111)	TJoules (GWh)	567,9 (157,7)	582,0 (161,7)	583,9 (162,2)
E Distribuzione idrica (dato 119) – (dato 117)	TJoules (GWh)	1.673,3 (464,8)	1.736,3 (482,3)	1.765,1 (490,3)
F Depurazione acque (dato 125)	TJoules (GWh)	1.086,84 (301,9)	1.066,7 (296,3)	1.069,2 (297,0)
G Energia elettrica per uffici (dato 108) + (dato 117)	TJoules (GWh)	37,2 (10,3)	37,4 (10,4)	37,4 (10,4)
H Consumi per Riscaldamento uffici	TJoules (GWh)	20,1 (5,6)	24,5 (6,8)	24,6 (6,8)
I Mobilità (dato 126) + (dato 127)	TJoules (GWh)	59,3 (16,5)	40,4 (11,2)	56,5 (15,7)
<b>Consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento</b>	<b>TJoules (GWh)</b>	<b>5.211,9 (1.447,7)</b>	<b>5.383,4 (1.495,4)</b>	<b>5.125,6 (1.423,8)</b>
L - Perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica	TJoules (GWh)	2.508,1 (696,7)	2.237,15 (621,43)	2.884,6 (801,3)
<b>Consumo totale di energia (somma A : L)</b>	<b>TJoules (GWh)</b>	<b>7.720,0 (2.144,4)</b>	<b>7.620,5 (2.116,8)</b>	<b>8.010,1 (2.225,1)</b>
<b>EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI</b>				
<b>Emissioni di gas ad effetto serra (CO<sub>2</sub>) (dato 131) + (dato 160) + (dato 164)</b>	<b>t</b>	<b>122.940</b>	<b>35.308</b>	<b>132.123</b>
<b>Emissioni di SO<sub>2</sub> NO<sub>x</sub> e altri gas significativi per tipo</b>				
<b>NO<sub>x</sub> (dato 134) + (dato 161)</b>	<b>t</b>	<b>226,30</b>	<b>100,59</b>	<b>104,66</b>
<b>CO (dato 137) + (dato 162)</b>	<b>t</b>	<b>67,34</b>	<b>34,73</b>	<b>49,62</b>
<b>SO<sub>2</sub> (dato 140) + (dato 163)</b>	<b>t</b>	<b>6,70</b>	<b>0,71</b>	<b>0,04</b>
<b>Indicatori di emissione/produzione di Acea Produzione (*)</b>				
<b>NO<sub>x</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,48</b>	<b>2,78</b>	<b>n.a</b>
<b>CO/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,07</b>	<b>0,14</b>	<b>n.a</b>
<b>CO<sub>2</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>507</b>	<b>1.375</b>	<b>n.a</b>
<b>CO<sub>2</sub>/produzione totale lorda</b>	<b>g/kWh</b>	<b>134</b>	<b>90</b>	<b>n.a</b>
<b>SO<sub>2</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,00028</b>	<b>0,00312</b>	<b>n.a</b>
<b>Indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e A.R.I.A.)</b>				
<b>NO<sub>x</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,87</b>	<b>0,99</b>	<b>0,80</b>
<b>CO<sub>2</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>333</b>	<b>180</b>	<b>548</b>
<b>CO<sub>2</sub>/produzione totale lorda</b>	<b>g/kWh</b>	<b>141,8</b>	<b>56,7</b>	<b>193,9</b>
<b>SO<sub>2</sub>/produzione termoelettrica</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

(\*) dato il livello molto basso di produzione termoelettrica registrato nel 2012 presso l'impianto a ciclo combinato di Tor di Valle, gli indicatori di emissione non sono sufficientemente rappresentativi.

INDICATORE	u. m.	2010	2011	2012
<b>PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA</b>				
<b>Rendimento del processo di produzione elettrica (dati di Acea Produzione) (*)</b>				
<b>Rendimento medio lordo produzione termoelettrica</b> (calcolo 1)	%	<b>40,8</b>	<b>30,8</b>	<b>26,3</b>
Centrale Tor di Valle (ciclo combinato)	%	42,8	40,69	25,2
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	25,3	25,9	26,5
Centrale Montemartini	%	25,9	26,1	26,0
<b>Rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata</b> (calcolo 2)	%	<b>43,9</b>	<b>46,1</b>	<b>55,3</b>
<b>Rendimento medio lordo produzione idroelettrica</b> (calcolo 3)	%	<b>84,8</b>	<b>84,3</b>	<b>82,7</b>
<b>Rendimento medio lordo produzione globale</b> (calcolo 4)	%	<b>73,2</b>	<b>80,8</b>	<b>80,8</b>
<b>Rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata</b> (calcolo 5)	%	<b>84,1</b>	<b>82,9</b>	<b>81,8</b>
<b>Rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione</b>				
<b>San Vittore del Lazio</b>				
Rendimento lordo conversione CDR in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CDR	0,86	0,94	1,00
Rendimento netto elettrico (calcolo 7)	%	20,7	22,6	24,0
<b>Terni</b>				
Rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh /kg pulper	0,83	n.a.	n.a.
Rendimento netto elettrico (calcolo 9)	%	17,4	n.a.	n.a.
<b>Rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico</b>				
<b>Efficienza media moduli fotovoltaici</b>	%	<b>n.d.</b>	<b>14,0</b>	<b>14,0</b>
<b>Altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)</b>				
<b>Produzione specifica di rifiuti</b>	<b>g/kWh</b>	<b>0,40</b>	<b>0,46</b>	<b>0,58</b>
<b>Tutela del territorio</b> (lunghezza totale linee AT in cavo / lunghezza linee AT aeree) x 100	%	<b>64,78</b>	<b>64,78</b>	<b>64,78</b>
<b>Efficienza luminosa illuminazione pubblica</b> (dato 31) / (dato 111)	<b>Lumen/kWh</b>	<b>18,5</b>	<b>18,9</b>	<b>19,4</b>
<b>Rendimento medio lampade installate</b> (dato 31 / potenza elettrica)	<b>Lumen/W</b>	<b>78,6</b> (37.200 kW)	<b>79,8</b> (38.300 kW)	<b>80,5</b> (39.000 kW)
<b>Consumo specifico per punto luce</b> (dato 111 / n. punti luce)	<b>kWh/p.to luce</b> (n. p.ti luce x anno)	<b>899,6</b> (175.352)	<b>888,3</b> (181.991)	<b>870,7</b> (186.238)
<b>N. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta</b> (dato 32) / (dato 29)	<b>n./GWh</b>	<b>0,09</b>	<b>0,09</b>	<b>0,14</b>
<b>Perdite totali di energia elettrica</b> (dato 25) / (dato 24) (**)	<b>% energia richiesta</b>	<b>6,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>

(\*) I dati di rendimento nella generazione termoelettrica, calcolati secondo le modalità descritte prima della Nota integrativa alla fine del documento, risentono fortemente del basso livello di produzione registrato nel 2012 presso la centrale a ciclo combinato di Tor di Valle. Devono quindi essere valutati con cautela in quanto non rispondenti ai valori tipici delle tecnologie impiantistiche utilizzate.

(\*\*) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, queste ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

# Le performance di sostenibilità ambientale – Area Idrica

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2010	2011	2012
------------	-------	------	------	------

## Carbon footprint

### SERVIZIO IDRICO IN ITALIA

Totale CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	0,60	0,61	0,63
CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua erogata (processo distribuzione)	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	0,36	0,38	0,39
CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	0,17	0,16	0,18

### SERVIZIO ACQUA POTABILE

(Parametri di valutazione secondo DM n. 99/97)

#### Rete di Acea Ato 2

Rendimento primario (R1): (dato 52) / (dato 51)	%	60,2	60,1	58,04
Rendimento al consumo (R2): (dato 52 + A 11) / (dato 51) A11 = 2,2% di (dato 52)	%	61,5	61,4	58,1
Rendimento netto (R3): (dato 52 + A 11 + A 12) / (dato 51) A12 = 2,0% di (dato 51)	%	63,9	63,8	58,2
<b>Rete "storica" (Roma + Fiumicino)</b>				
Rendimento primario (R1) rete "storica": (dato 41) / (dato 40)	%	63,9	63,8	63,0
Rendimento al consumo (R2): (dato 41 + A 11) / (dato 40) A11 = 2,0% di (dato 41)	%	65,2	65,1	63,2
Rendimento netto (R3): (dato 41 + A 11 + A 12) / (dato 40) A12 = circa 2,0% di (dato 40)	%	67,2	67,1	63,3

### PRODOTTO: ACQUA POTABILE

#### Rete di Acea Ato 2

Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) (dato 53) / (km rete) (**)	Mm <sup>3</sup> /1.000 km	20,8 (10.367,1 km)	20,7 (10.444,9 km)	21,8 (10.508,5 km)
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97: A15 / km rete) Rete di Acea Ato 2 (dato 54) / (km rete) (**)	Mm <sup>3</sup> /1.000 km	15,5 (10.367,1 km)	15,4 (10.444,9 km)	16,9 (10.508,5 km)
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 51)	kWh/m <sup>3</sup>	0,204	0,221	0,259
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 91 -acque potabili Acea Ato 2) / (dato 51)	n./Mm <sup>3</sup>	554	564	545
Indice di additivazione acqua potabile (dato 112 - solo rete di Acea Ato 2) / (dato 51)	g/m <sup>3</sup>	1,9	1,9	2,8
<b>Rete "storica" (Roma + Fiumicino)</b>				
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) (dato 42) / (km rete) (**)	Mm <sup>3</sup> /1.000 km	21,7 (7.098,5 km)	21,7 (7.161,7 km)	22,1 (7.207,3 km)
Indice lineare delle perdite reali acqua potabile (secondo il DM n. 99/97: A15 / km rete) (dato 43) / (km rete) (**)	Mm <sup>3</sup> /1.000 km	16,4 (7.098,5 km)	16,4 (7.161,7 km)	16,9 (7.207,3 km)

<b>INDICATORE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>				
Totale fanghi smaltiti (152)	t	126.666	140.880	136.831
Sabbia e grigliati rimossi (153)	t	10.184	10.008	9.332
COD rimosso	t	126.029	149.055	133.210
Solidi Sospesi Totali (SST) rimossi	t	90.831	86.202	69.657
Indice di additivazione	g/m <sup>3</sup>	7,60	9,81	10,44
Consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione	kWh/m <sup>3</sup>	0,245	0,237	0,273
Intensità dei controlli su acqua reflua	n./Mm <sup>3</sup>	148,8	140,5	195,9
<b>CONFORMITÀ</b>				
Penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale	euro	228.406	473.731	544.132

(\*) Emissioni "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica del Gruppo.

(\*\*) km di rete di distribuzione e di adduzione.



## Descrizione dei calcoli utilizzati per la determinazione del rendimento di generazione elettrica

### CALCOLO 1

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$  = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (95)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (93)}$$

$\text{PCI}_g$  = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m$  = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: negli anni 2010 - 2012 i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

### CALCOLO 2

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{termica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termica}}$  = energia termica lorda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$  = energia elettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (95)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (93)}$$

$\text{PCI}_g$  = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m$  = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

### CALCOLO 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \cdot 3,6 \cdot 10^9}{[m(\text{kg}) \cdot 9,8(\text{m/s}^2) \cdot h(\text{m})](\text{joule})}$$

dove:

- $3,6 \cdot 10^9$  = fattore di conversione dell'energia idrica da MWh a Joule  
 $m$  = acqua derivata per la produzione idroelettrica  
 $9,8$  = accelerazione di gravità al livello del mare  
 $h$  = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)  
 $\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$  = Energia prodotta nel ciclo idroelettrico

### CALCOLO 4

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_t = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- $E_i$  = energia idroelettrica totale prodotta  
 $E_t$  = energia termoelettrica totale prodotta  
 $\epsilon_i$  = rendimento idroelettrico  
 $\epsilon_t$  = rendimento termoelettrico  
 $\epsilon_{\text{medio}}$  = rendimento medio della produzione

### CALCOLO 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_\tau)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_t = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- $E_i$  = energia idroelettrica totale prodotta  
 $E_\tau$  = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta  
 $\epsilon_i$  = rendimento idroelettrico  
 $\epsilon_\tau$  = rendimento (termoelettrico + termico)  
 $\epsilon_{\text{medio}}$  = rendimento medio della produzione

#### CALCOLO 6

$$\text{rendimento di recupero} = \left( \frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

$\text{Energia}_{\text{elettrica lorda prodotta}}$  (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a S. Vittore = (dato 12)

#### CALCOLO 7

$$\text{rendimento elettrico (\%)} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CDR (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

*Energia elettrica netta prodotta a S. Vittore (dato 12 – autoconsumi)*

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

*PCI metano* = circa 8.500 kcal/Sm<sup>3</sup>

*860* = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CDR (kWh)} = \frac{\text{CDR (kg)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

*PCI* = 3.583 kcal/kg (15.000 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del CDR

*860* = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

**CALCOLO 8**

$$\text{rendimento di recupero} = \left( \frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta a Terni (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

$$\text{Energia}_{\text{elettrica Terni (kWh)}} = \text{energia elettrica prodotta} = (\text{dato 13})$$

**CALCOLO 9**

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh) + Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

*Energia elettrica netta prodotta a Terni (dato 13 – autoconsumi)*

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

*PCI metano* = circa 8.500 kcal/Sm<sup>3</sup>

*860* = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna Pulper (kWh)} = \frac{\text{Pulper (kg)} \cdot \text{PCI (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

*PCI* = 3.635 kcal/kg 15.216 kJ/kg - potere calorifico inferiore medio del Pulper (anno 2010)

*860* = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh



## Nota integrativa al *Bilancio ambientale*

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle funzioni competenti.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti ad un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:

1. confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
2. ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
3. *feed-back* alle funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;
4. revisione a campione attuata da società esterna specializzata.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

## Informazioni aggiuntive sui dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale*

### PRODOTTI – AREA ENERGIA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
1	Energia totale lorda prodotta dal Gruppo. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3 = 4+5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. L'incremento di produzione registrato presso la centrale di Salisano è dovuto al rientro in esercizio dell'impianto dopo il repowering. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$ .
6 = 7+8+9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$ .
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11 = 12+13	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di A.R.I.A.. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CDR – Combustibile da Rifiuti - per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO <sub>2</sub> , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc). L'impianto di Terni è stato fermo anche nel 2012 per i lavori di revamping ed è stato riattivato a fine dicembre 2012.
14	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di S. Vittore del Lazio e di Terni. Non è compresa l'energia prelevata dalla rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$ .
15	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di S. Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi. Il dato è calcolato.
16	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$ .
17	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
18	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato misurato con incertezza inferiore allo 0.5%.
19	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori. L'energia termica è prodotta dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa, con possibilità di integrazione tramite caldaie ausiliarie tipo Galleri.
20	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
21	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
22	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta dalle società di generazione.

## PRODOTTI – AREA ENERGIA (segue)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
23	<p>Energia elettrica netta acquistata sul mercato da:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquirente Unico per 3.327,25 GWh</li><li>• Importazione per 433,56 GWh</li><li>• Mercato per 8.100,28 GWh.</li></ul> <p>Nel 2012 l'impianto "Colari" di Malagrotta (gassificatore di rifiuti) non ha funzionato. Nel 2011 aveva prodotto e immesso nella rete di distribuzione Acea 20,14 GWh. Il dato è misurato con incertezza del <math>\pm 0,5\%</math>.</p>
24	<p>Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (liberi + maggior tutela). Il dato è stimato.</p>
25	<p>Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.</p>
26	<p>Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato 2012 è stimato.</p>
27	<p>Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del <math>\pm 0,5\%</math>.</p>
28	<p>Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del <math>\pm 5\%</math>. (Norme CEI 13-4).</p> <p>Il forte aumento del dato nel corso degli ultimi anni è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99).</p>
29	<p>Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela (ex vincolati). L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in maggior tutela (ex vincolati) sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.</p>
30	<p>Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Include quanto venduto su Roma e Formello (voce 28). La vendita complessiva sul mercato libero e mercato di maggior tutela si ottiene sommando le voci (29) e (30). Il dato è stimato.</p>
31	<p>Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso "di targa". A causa della sovrastima introdotta da:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. abbattimento dell'efficienza per l'invecchiamento delle lampade;</li><li>2. spegnimento per guasto;</li><li>3. spegnimento per manutenzione,</li></ol> <p>si ritiene che un dato più realistico di flusso luminoso erogato è pari al dato fornito diminuito del 20%.</p>
32	<p>Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate nel 2011 dai laboratori competenti.</p>
32A	<p>Compost di Alta Qualità, prodotto negli impianti di Aquaser: Kyklos (Latina) e Solemme (Grosseto). Il dato è misurato con incertezza del <math>\pm 1\%</math>.</p>

## PRODOTTI – AREA IDRICA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
33	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle società del Gruppo: Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publiacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria).
34	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle società elencate alla voce 33 al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
35	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate alla voce 33. Il dato rappresenta consumi stimati dovuti agli interi territori serviti. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc. Il dato è stimato.
36	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico della Rete "storica" di Roma e Fiumicino. Include l'acqua prelevata dal lago di Bracciano, potabilizzata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$ .
37	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
38	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
39	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
40	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
41	Totale acqua potabile erogata nella rete "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc. Il dato è stimato.
42	Perdite globali di distribuzione - rete "storica" di Roma e Fiumicino . Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. $A17 = A9 - (A10+A11+A12) = (A13 + A14 + A15 + A16)$ , dove: Grandezza A9 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all'utenza Grandezza A11 del DM 99/97 – usi autorizzati e non contabilizzati, pari a circa il 2% del totale di acqua erogata alle utenze; Grandezza A12 del DM 99/97 – manutenzione e lavaggi, pari a circa il 2% del totale immesso in rete; Grandezza A13 del DM 99/97 – disservizi, stimato pari a circa 3 milioni di m3/anno; Grandezza A14 del DM 99/97 – frodi, pari a circa l'1,0% del totale di acqua erogata alle utenze (dato 20) x 1,0/100; Grandezza A 15 - Volume perduto nella distribuzione (perdite reali ). Grandezza A16 del DM 99/97 – errori di misura, pari a circa il 10% del totale di acqua erogata alle utenze - (dato 41) x 10,0/100; Grandezza A17 del DM 99/97 – perdite globali di distribuzione;
43	Perdite reali di distribuzione - rete "storica" di Roma e Fiumicino. Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 e rappresenta la stima più realistica del volume di acqua dispersa dalla rete di distribuzione per cause legate allo stato di manutenzione degli asset.

## PRODOTTI – AREA IDRICA (segue)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
44	Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
45	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
46	Totale acqua non potabile erogata a comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
47	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale (rete "storica" di Roma e Fiumicino + comuni acquisiti). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$ .
48	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
49	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
50	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.12). Il dato è calcolato.
51	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.12). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$ . Per il 2012 il dato è stimato.
52	Totale acqua potabile erogata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.12). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc.
53	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 ((Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.12). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
54	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 ((Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.12). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
55, 56, 57	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
58	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
59	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
60, 62, 63	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Gori (Sarnese Vesuviano).
61	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (60) si ottiene il quantitativo immesso in rete (62).
64	Perdite globali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
65	Perdite reali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43 per i dettagli.
66, 67, 68	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Publiacqua (Firenze). Dati stimati.

## PRODOTTI – AREA IDRICA (segue)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
69	Perdite globali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
70	Perdite reali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 Si veda voce 43.
71, 73, 74	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acque (Pisa). Dati stimati.
72	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (71) si ottiene il quantitativo immesso in rete (73).
75	Perdite globali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
76	Perdite reali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
77, 78, 79	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acquedotto del Fiora (Grosseto). Dati stimati.
80	Perdite globali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
81	Perdite reali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
82, 83, 84	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata, immessa ed erogata da Umbra Acque (Umbria).
85	Perdite globali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
86	Perdite reali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
87	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società, inclusi gli impianti di Acea Ato 2. Per la notevole variazione del dato rispetto al 2011 si veda la nota della voce 88, che rappresenta la variazione più sensibile. Il dato è calcolato.
88	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. La riduzione della quantità è dovuta principalmente alla intercorsa ricalibrazione del misuratore di portata dell'impianto di Roma Sud, in diminuzione. Il dato è calcolato.
89	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato è calcolato.
90	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.
91	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.

## RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
92 = 93+94	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso le Centrali di produzione di Acea Produzione e di A.R.I.A. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ . Dato stimato.
95	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .
96	Quantità di CDR (Combustibile da Rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$
97	Quantità di Pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$ .
98	Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Il dato è stimato.
99	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
100	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nei cicli termici presso le Centrali di Acea Produzione. Si tratta di acqua potabile; - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua potabile; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Il dato è calcolato.
101	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
102	Rappresenta la quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.). Include il dato di Acea Distribuzione e Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ . La quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle apparecchiature elettrotecniche di Acea Distribuzione, al 31.12.2012, risulta pari a 4.587 tonnellate. Il dato è stimato.
103	Quantità totale di nuovo isolante gassoso (SF <sub>6</sub> ) immesso nel circuito produttivo (sottostazioni blindate). Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .
104	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Si fa presente che il gas R22, ancora presente come fluido refrigerante non può più essere acquistato (regolamento europeo n. 2037/2000 sulle sostanze dannose per l'ozono stratosferico) ma viene ancora riciclato (fino al 31.12.2014); i reintegri vengono effettuati con gas diverso, l'R422 D. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 115.
105	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Nel 2011 avendo introdotto un cambiamento nel processo di abbattimento dei fumi delle emissioni al camino dell'impianto di San Vittore del Lazio (A.R.I.A.) è stato per la prima volta utilizzato il bicarbonato di sodio (2.900 tonnellate) che ha determinato il forte incremento delle quantità consumate rispetto al 2010. Il dato è calcolato.
106	Coincide con il dato 25.
107	Coincide con la differenza tra le voci 1 e 2.
108	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.

## RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA (segue)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
109	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
110	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
111	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. Il dato è calcolato.

## RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
112	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche del Gruppo. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio - utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
113	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società LaboratoRI per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
114	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società LaboratoRI. Il dato è misurato.
115	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) alle due principali aree: energia ed idrica, il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 106.
116	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .
117	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 108, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla capogruppo.
118	Energia elettrica utilizzata dalla società LaboratoRI. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di LaboratoRI, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è misurato, con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ , con l'esclusione dell'anno 2011 nel quale i consumi sono stati stimati.
119	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato è calcolato.
120	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area idrica, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
121	Quantità di acqua consumata per usi civili/sanitari, all'interno di insediamenti non direttamente legati a fasi produttive (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla capogruppo.
122	Totale di acqua potabile consumata dalle società comprese nell'area idrica. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
123	Quantità totale di chemical utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
124	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori ecc). Il dato è calcolato.
125	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .



## COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
126	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,735 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .
127	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .
128	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .
129	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il dato 2012 è stato stimato pari al consumo 2011, causa difficoltà di fatturazione da parte del venditore.
130	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .

## RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
131	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. Rappresenta un prodotto "fisiologico" della reazione di combustione. Il dato è calcolato come somma delle voci 132 e 133.
132	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
133	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
134	Quantità totale di ossidi di azoto ( $\text{NO} + \text{NO}_2$ ) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
135	Quantità di ossidi di azoto ( $\text{NO} + \text{NO}_2$ ) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
136	Quantità di ossidi di azoto ( $\text{NO} + \text{NO}_2$ ) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
137	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
138	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
139	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
140	Quantità totale di anidride solforosa ( $\text{SO}_2$ ) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.

## RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (segue)

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
141	Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
142	Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
143	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CDR e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
144	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
145	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. La forte riduzione del 2012 dipende dal sistema di abbattimento inquinanti reso ancora più efficiente e che utilizza un elettrofiltro e filtro a maniche. Il dato è calcolato.
146	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
147	Coincide con il dato 98.
148	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
149	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. L'aumento considerevole del 2011 è dovuto al cambiamento del codice CER delle scorie a seguito delle modifiche introdotte al testo unico ambientale, oltre all'attivazione delle due nuove linee. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
150	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
151	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

## RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
152	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
153	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
154	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività energia e idrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 2\%$ .
155	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività, energia e idrica. Nel 2010 il dato risulta maggiore della media in quanto si è effettuata una lavorazione straordinaria che ha generato rifiuti costituiti essenzialmente da terre e materiale vario. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
156	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea , esclusa Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è calcolato.
157	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, esclusa Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
158	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, con esclusione di Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
159	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea con esclusione di Acea Ato 2. Sono inclusi gli inerti. Il dato è calcolato.

## EMISSIONI DEL GRUPPO DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

DATO N.	SPIEGAZIONE – COMMENTO
160	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, nel 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet ( <a href="http://www.sinanet.isprambiente.it">www.sinanet.isprambiente.it</a> ). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
161	Quantità totale di ossidi di azoto emessi dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, nel 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet ( <a href="http://www.sinanet.isprambiente.it">www.sinanet.isprambiente.it</a> ). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
162	Quantità totale di monossido di carbonio emesso dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato, nel 2012, utilizzando coefficienti di emissione Sinanet ( <a href="http://www.sinanet.isprambiente.it">www.sinanet.isprambiente.it</a> ). Per gli anni precedenti il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV. L'aumento del 2012 rispetto al 2011 dipende da un ampliamento di perimetro.
163	Le emissioni di anidride solforosa dovute ad autotrazione non sono state determinate, trattandosi comunque di quantità molto piccole che derivano dalla combustione delle modeste quantità di zolfo presente nei combustibili di ultima generazione.
164	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato è calcolato assumendo che per ogni tep di combustibile utilizzato si formino 3 tonnellate di CO <sub>2</sub> .



**Acea**

**Bilancio di Sostenibilità 2012**

**Affari istituzionali**  
**tel. +39 06 57996440**  
**mail: RSI@aceaspa.it**

Coordinamento dei lavori di redazione  
**Irene Mercadante**

Gruppo di lavoro  
**Debora Sabatini**  
**Davide de Caro**  
**Silvia Fortuna**

Cura editoriale  
**Relazioni Esterne e Comunicazione**  
**Tiziana Flaviani**

Impaginazione  
**Message**

Fotografie  
**Archivio Acea**  
**Fabio Anghelone**

Stampa  
**LitografTodi**  
su carta certificata FSC 

Finito di stampare nell'aprile 2013