

Identità Aziendale

Sezione Economica

> Sezione Sociale

Sezione Ambientale

Allegati in cd

Bilancio di Sostenibilità 2004

Sezione Sociale



Bilancio di Sostenibilità 2004



Identità Aziendale

Visione e strategia
Profilo del Gruppo
Corporate governance e sistemi di gestione
Stakeholder

Sezione Economica

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

Sezione Sociale

La responsabilità sociale
Clienti e collettività
Fornitori
Personale
Azionisti e finanziatori
Istituzioni e impresa
Indicatori GRI di performance sociale

Sezione Ambientale

La responsabilità ambientale
Collettività
Clienti
Fornitori
Personale
Istituzioni e impresa
Indicatori GRI di performance ambientale

nel cd allegato:

Bilancio Ambientale
Schede Società: Italia - Estero
Glossario

2	La responsabilità sociale
3	Clienti e collettività
3	› La qualità percepita
8	› La qualità erogata
19	› Customer care
24	› La comunicazione
25	› Eventi e solidarietà
27	Fornitori
27	› Le politiche degli acquisti
29	› La valutazione dei fornitori
30	Personale
30	› Il personale di Acea
34	› La valorizzazione del personale
35	› La formazione
37	› Sicurezza e attività sanitaria
39	› Relazioni industriali
40	› Il CRA e le attività sociali
42	› La comunicazione interna
43	Azionisti e finanziatori
43	› Politiche verso gli azionisti
44	› La comunicazione verso la comunità finanziaria
44	› Finanza etica
45	› Il rapporto con i finanziatori
46	Istituzioni e impresa
46	› La collaborazione con Istituzioni e imprese locali
49	› Lo stakeholder impresa
50	Indicatori GRI di performance sociale

La responsabilità sociale

L'impegno di Acea in materia di responsabilità sociale si manifesta nell'attenzione agli aspetti sociali inerenti alle relazioni tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse esterni e interni al Gruppo; i temi centrali con cui essa si confronta sono:

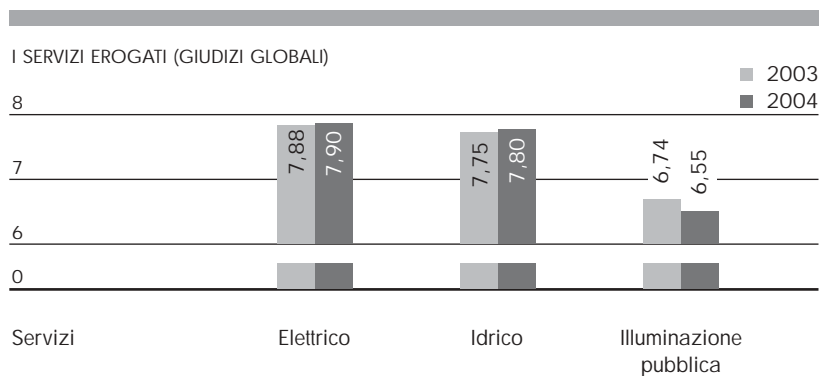


- › l'offerta al **cliente** di servizi pubblici all'insegna della qualità
- › la trasparenza nel rapporto con gli **azionisti**, gli investitori e gli analisti finanziari
- › la valorizzazione del **personale** secondo modelli di crescita non discriminanti e basati sui meriti
- › la collaborazione con le **Istituzioni** e gli organismi, pubblici e privati, interessati ad accrescere la qualità della vita nei contesti sociali in cui il Gruppo opera
- › la promozione del comportamento sostenibile nella **catena della fornitura**.



La qualità percepita (SO1) (PR8)

Si presentano, di seguito, metodologia e principali risultati delle indagini di customer satisfaction realizzate nel 2004, posti a confronto, laddove possibile, con i risultati del 2003¹.



¹ Risultati di maggior dettaglio sono disponibili sul sito www.aceaspa.it, nello spazio dedicato alla qualità.

Elettrico

Nella primavera 2004 sono stati intervistati (con metodologia CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*, voti 1-10)

1.667 cittadini residenti a Roma e Formello, distinti in 864 "privati" (usi domestici) e 813 "business" (altri usi). Il giudizio globale si conferma positivo, in linea con il trend di miglioramento degli ultimi anni:

il 91,7% degli intervistati esprime il proprio voto tra la sufficienza e l'eccellenza.

L'indagine ha analizzato le macrocomponenti del servizio: *erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico e tempi di intervento*. I giudizi di dettaglio relativi al complesso degli intervistati (privati e business), nella loro maggioranza, pur registrando flessioni rispetto al 2003, si

mantengono positivi. In particolare, si confermano a livelli di eccellenza la continuità nell'erogazione del servizio (7,98 nel 2003; 7,90 nel 2004) e la puntualità nel ricevimento della bolletta (7,89 nel 2003; 7,94 nel 2004). Diversamente, l'area *relazioni con il pubblico* registra necessità di miglioramento: le valutazioni sulla *facilità di contattare Acea* (6,21 nel 2003; 5,65 nel 2004), *ottenere informazioni* (5,98 nel 2003; 5,49 nel 2004) e *risolvere problemi e pratiche per telefono* (6,58 nel 2003; 5,36 nel 2004) non raggiungono la sufficienza per entrambe le tipologie di clienti intervistati. Il risultato non sorprende se si considera che il processo di ristrutturazione dei numeri verdi è iniziato solo pochi mesi prima della realizzazione delle interviste.

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO			
Giudizio	Voti (scala 1-10)	2003	2004
ECCELLENZA	9 -10	30,8%	30,4%
BONTÀ	8	40,0%	43,6%
SUFFICIENZA	6 - 7	21,0%	17,7%
INSUFFICIENZA	1 - 5	8,2%	8,3%
NON INDICATO	-	-	-
MEDIA TOTALE		7,88	7,90

Nel **monitoraggio dell'opinione pubblica**², condotto dal Comune di Roma nel 2004 (interviste telefoniche con metodologia CATI, voti 1-10, rilevazione settembre 2004) su un campione di 1.001 cittadini residenti, l'87% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo sul servizio elettrico con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (47% 6-7, 40% 8-10), in linea con i risultati rilevati da Acea.

Sempre nell'area energia, Acea ha voluto effettuare alla fine del 2004 un'indagine su un campione di 300 clienti già dotati, in via sperimentale, di **contatori digitali** (vedi infra pag. 23), per valutare la conoscenza

e il grado di apprezzamento delle funzioni del nuovo contatore e l'interesse verso servizi aggiuntivi. Il 65% degli intervistati (195 clienti) si è dichiarato a conoscenza dell'installazione del nuovo strumento di misura dei consumi. Al di là del giudizio complessivo, nell'area della sufficienza, i risultati della rilevazione hanno offerto importanti elementi informativi al gruppo di lavoro impegnato a finalizzare positivamente il progetto che porterà alla sostituzione dell'intero parco contatori.

² Il monitoraggio dell'opinione pubblica viene realizzato ogni anno dal Comune di Roma in collaborazione con alcune aziende da esso partecipate, tra le quali Acea. La metodologia d'indagine e il campione, illustrati per il giudizio globale sul servizio elettrico, valgono anche per il giudizio globale sui servizi idrico e di illuminazione pubblica, riportati nel seguito del testo.

GIUDIZIO GLOBALE SUI CONTATORI DIGITALI (BASE: 195 CLIENTI)		
Giudizio	Voti (scala 1-10)	2004
ECCELLENZA	9 -10	16,4%
BONTÀ	8	14,4%
SUFFICIENZA	6 - 7	30,7%
INSUFFICIENZA	1 - 5	38,5%
NON INDICATO	-	-
MEDIA TOTALE		6,02

L'indagine ha evidenziato un significativo interesse verso l'applicazione di tariffe multiorarie (che consentono, per esempio, per determinati livelli di consumo, di pagare meno la notte e i festivi).

Idrico

Anche nel 2004 l'indagine sulla soddisfazione dei clienti del servizio idrico ha interessato un campione di 738 cittadini romani (interviste con metodologia CATI). Il giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua si mantiene elevato (media totale 7,80), con circa l'89% degli intervistati che esprime un voto tra la sufficienza e l'eccellenza.

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA				
Giudizio	Voti (scala 1-10)	2003	2004	
ECCELLENZA	9 -10	32,5%	30,8%	
BONTÀ	8	31,1%	32,2%	
SUFFICIENZA	6 - 7	26,6%	26,1%	
INSUFFICIENZA	1 - 5	9,8%	10,9%	
NON INDICATO	-	-	-	
MEDIA TOTALE		7,75	7,80	

Le macrocomponenti in cui è stata suddivisa l'analisi del servizio sono: *qualità dell'acqua, erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico, tempo di intervento*.

I giudizi sui singoli aspetti confermano l'elevata percezione della qualità dell'acqua (media totale 2004: 7,68; 2003: 7,56) e della continuità dell'erogazione (8,54 nel 2004 come nel 2003); si registrano alcune flessioni, rispetto al 2003, nell'ambito della fatturazione e un avvio di risalita per alcune

aree, già da migliorare, nelle relazioni con il pubblico, con particolare riferimento all'accessibilità del contatto. Valgono, per quest'ultimo aspetto, le considerazioni già riportate per il servizio elettrico.

Nel **monitoraggio dell'opinione pubblica**, condotto dal **Comune di Roma**, l'88% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo sul servizio idrico con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (45% 6-7, 43% 8-10), in linea con le rilevazioni di Acea.

Illuminazione pubblica a Roma...

L'indagine volta a misurare la qualità percepita dai cittadini relativamente al servizio di illuminazione pubblica della Capitale, per macrocomponenti (*illuminazione strade, parchi, monumenti, marciapiedi*) e per singola caratteristica, si è svolta in due fasi di rilevazione – novembre 2003 e dicembre 2004 – che hanno consentito un confronto dei risultati. In ciascuna fase sono state realizzate 600 interviste, con metodologia CATI, distribuite sulla base della ripartizione in due macrozone: nord e sud.

La media totale del giudizio complessivo (voti 1-10) espresso sull'illuminazione pubblica è risultata, in entrambe le fasi, superiore alla sufficienza (6,74 nel 2003, 6,55 nel 2004), con una percentuale di intervistati che hanno indicato un giudizio compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (6 -10) pari all'81,1% nel 2003, e al 77,7% nel 2004.

La media totale dei giudizi espressi sul *livello di ammodernamento e ampliamento del servizio* si attesta intorno alla sufficienza (6,17 nel 2003; 6,00 nel 2004). L'intensità

dell'illuminazione stradale è giudicata sufficiente (6,40 nel 2003, 6,18 nel 2004); non raggiunge ancora pienamente la sufficienza l'*illuminazione di marciapiedi e parchi*, mentre l'*illuminazione artistico-monumentale* conferma il maggiore apprezzamento (8,24 nel 2003, 8,30 nel 2004). Non si registrano differenze di rilievo tra i giudizi espressi dai residenti nelle zone nord e sud della città.

Registra un miglioramento il giudizio sulla *facilità di contattare Acea* (media totale 5,85, a fronte del 5,33 rilevato nel 2003), espresso dagli intervistati che hanno avuto necessità di segnalare un guasto; inoltre, sebbene la media totale del giudizio sui tempi di intervento non raggiunga ancora la sufficienza (5,20), il 73,7% afferma che l'azienda ha riparato il guasto.

Nel **monitoraggio dell'opinione pubblica**, condotto dal **Comune di Roma**, il 79% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo sul servizio di illuminazione pubblica con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (46% 6-7, 33% 8-10), confermando sostanzialmente la media del giudizio globale registrato da Acea.

GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA			
Giudizio	Voti (scala 1-10)	2003 (fase I)	2004 (fase II)
ECCELLENZA	9 -10	9,7%	7,0%
BONTÀ	8	23,3%	21,5%
SUFFICIENZA	6 - 7	48,1%	49,2%
INSUFFICIENZA	1 - 5	18,9%	22,3%
NON INDICATO	-	-	-
MEDIA TOTALE		6,74	6,55

...e a Napoli

Per quanto riguarda il servizio di illuminazione pubblica nella città di Napoli, acquisito da Acea nel gennaio 2004, è stata realizzata una prima indagine sulla qualità percepita del servizio nel dicembre 2004, a meno di un anno dall'avvio della gestione. I risultati hanno un valore di primo impatto: per ottenere indicazioni

pienamente significative sarà necessario impostare le indagini tarandole sulla complessità di problematiche presenti nel tessuto urbano e sulle peculiari variabili sociali e demografiche della città. L'indagine si è basata su un campione di 300 residenti (interviste realizzate con metodologia CATI) con l'obiettivo di cogliere il livello di soddisfazione sul servizio, nel suo complesso e per singola

caratteristica. La media totale del giudizio complessivo è risultata superiore alla sufficienza (6,24, espresso in voti 1-10),

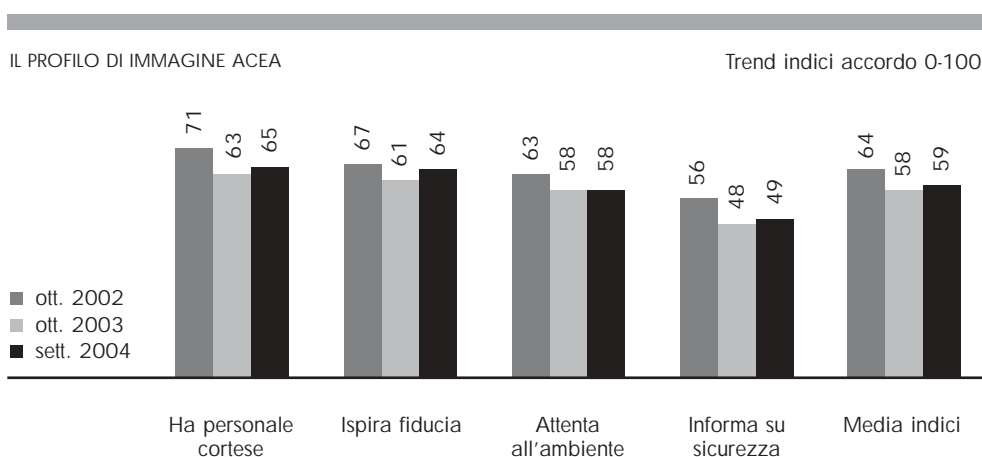
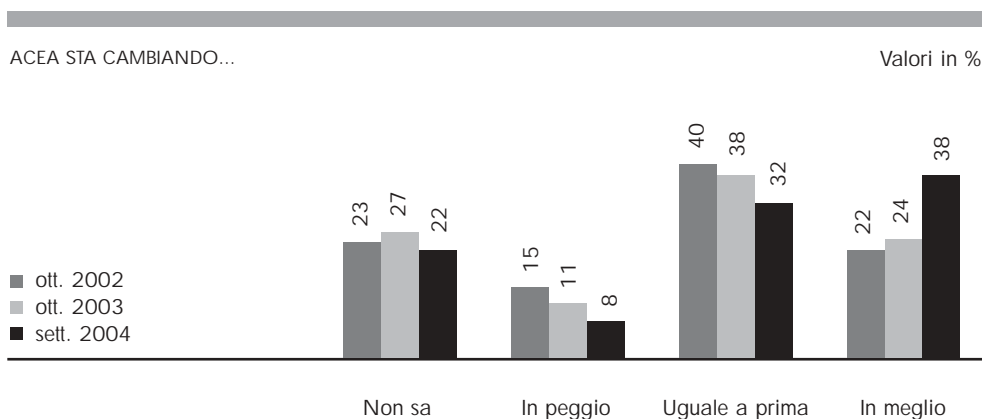
con una percentuale del 68,7% degli intervistati che ha espresso un voto compreso tra il 6 e il 10.

GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI NAPOLI		
Giudizio	Voti (scala 1-10)	2004
ECCELLENZA	9 - 10	7,6%
BONTÀ	8	16,3%
SUFFICIENZA	6 - 7	44,8%
INSUFFICIENZA	1 - 5	31,3%
NON INDICATO	-	-
MEDIA TOTALE		6,24

L'immagine dell'azienda

Il monitoraggio dell'opinione pubblica svolto dal Comune di Roma (base: 1.001 cittadini) nel 2004 ha riguardato anche l'immagine percepita dell'azienda.

Nell'ultimo triennio migliora nettamente la percezione dell'evoluzione positiva del Gruppo; gli indici relativi ai singoli aspetti con cui viene misurato il profilo d'immagine di Acea, lievemente peggiorati nel 2003, risultano nel 2004 in risalita.



Il dialogo con le Associazioni dei consumatori

Da alcuni anni Acea ha attivato un dialogo costruttivo con i propri interlocutori e nel 2004 si sono rinnovate le occasioni di condivisione con i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori. In particolare, durante gli incontri, Acea ha avuto modo di presentare il “progetto contatori digitali”, che coinvolgerà circa un milione e mezzo di clienti, e la funzionalità del terminale “AceaLink”; sono stati presentati anche il Piano regolatore elettrico e il Piano di investimenti sulla rete elettrica, per rispondere a richieste di chiarimento in merito ai problemi di discontinuità dell'erogazione e alla irregolarità nella lettura dei contatori. In proposito Acea ha cercato di dare soluzione ai problemi emersi nel corso degli incontri, in alcuni casi riuscendovi in tempi brevi, in altri dimostrando di aver avviato un processo più lento ma comunque efficace. Si è inoltre creata l'occasione per ragionare sulle possibili forme di costituzione di un “tavolo di conciliazione”, quale strumento per agevolare la ricomposizione di controversie.

Le Associazioni dei consumatori trovano negli uffici preposti un canale privilegiato al quale fare riferimento per le loro esigenze e la massima disponibilità alla risoluzione di problemi di ordinaria amministrazione. Acea ha voluto rinnovare il proprio contributo ad alcuni progetti, di particolare utilità sociale, realizzati dalle Associazioni stesse, come il V Rapporto PIT Servizi, realizzato da Cittadinanzattiva.

La qualità erogata

(PR9) Offrire a tutti i clienti³ servizi di qualità, in una prospettiva di miglioramento continuo, è uno dei principali e più complessi obiettivi del Gruppo Acea. Tale obiettivo, infatti, deve essere perseguito agendo lungo tutta la filiera, dai processi produttivi al rapporto col cliente finale. Esso si declina quindi sui diversi aspetti dei settori energia e idrico, facendo leva sia sul potenziamento, l'ammodernamento e l'affidabilità degli impianti, secondo principi di gestione sostenibile delle risorse e di tutela ambientale, sia sull'efficienza organizzativa, migliorando la logistica e adeguando la formazione del personale, sia sulla cura dei differenti aspetti del

rapporto commerciale con i clienti, vincolati e del libero mercato, in costante crescita.

Per il settore energia la qualità dei servizi erogati fa riferimento a parametri regolati dalle direttive dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) e obiettivi di qualità sono richiamati anche nel *Codice di Condotta Commerciale*. Per il settore idrico ci si riferisce alla *Carta dei Servizi* e al *Regolamento d'utenza*, inclusi nella *Convenzione di gestione* che regola i rapporti con i Comuni dell'Ambito. Obiettivi di qualità sono inoltre parte integrante dei Sistemi di Qualità Certificati e dei contratti di servizio stipulati con gli Enti locali.

La qualità nell'area energia

Ogni anno Acea, tramite 6 Agenzie decentrate sul territorio, realizza interventi di ampliamento delle reti, nonché di costruzione di nuove cabine primarie e secondarie, oltre ai lavori di manutenzione ordinaria, bonifica e risanamento, per

adeguare le linee alla crescente domanda di energia e migliorare la continuità dell'erogazione. In particolare, nel 2004, Acea ha dato avvio al programma di razionalizzazione e potenziamento delle reti AT e MT in tutto il territorio del comune di Roma, secondo un progetto di sviluppo 2004-2015.

³ I dati quantitativi e descrittivi dei clienti dei business energia e idrico di Acea, nonché i dati relativi alla loro dislocazione territoriale sono illustrati nella *Sezione Economica*.

Più energia per Roma: 2004-2015

Con un piano di investimenti di durata decennale e di importo complessivo di 750 milioni di euro autofinanziati, Acea intende attuare l'ammmodernamento delle proprie reti di distribuzione al fine di conseguire un netto miglioramento della qualità del servizio e adeguare la capacità di trasporto all'aumento dei consumi.

Tra i principali obiettivi del progetto:

- **miglioramento della continuità del servizio** (riduzione delle interruzioni senza preavviso, soprattutto nelle aree cosiddette ad "alta concentrazione", secondo gli standard stabiliti dall'Autorità di regolazione)
- **rinnovamento della rete a media tensione (MT)**, al ritmo di circa 300 km di linee l'anno
- **installazione dei nuovi contatori digitali** (per nuove utenze e in sostituzione dei contatori tradizionali)
- **miglioramento del pronto intervento** (razionalizzazione nell'impiego del parco autoveicoli e dotazione di motoveicoli)
- **riduzione dell'impatto ambientale** (maggiore percentuale di cavi sotterranei, nuovi tracciati, cabine AT/MT di tipo compatto ecc.).

Tra i principali interventi eseguiti nel 2004 su linee, cabine e reti, si ricordano:

- la costruzione della linea a 150 kV tra la stazione Enel Terna Roma Est e la cabina primaria Acea Aniene (lavori da ultimare nel 2005)
- l'interramento parziale di linee elettriche a 150 kV nell'area della Bufalotta, finalizzato a consentire lo sviluppo urbanistico dell'area stessa, secondo le previsioni del Comune di Roma
- l'avvio dei lavori di ristrutturazione delle cabine primarie a tensione 60 kV, per trasformarle in moderne cabine a tensione 150/20 kV (cabine: Magliana, Castro Pretorio, Lido, Casaletto)
- i lavori di potenziamento e manutenzione straordinaria di alcune cabine primarie in esercizio
- l'avvio dei lavori di costruzione di circa 30 dorsali della rete a 20 kV su tutto il territorio metropolitano, nell'ambito del progetto generale di potenziamento e trasformazione della rete MT
- la ricostruzione di circa 300 cabine secondarie e la costruzione di circa 100 nuove cabine.

Le misure adottate per migliorare la continuità e fronteggiare situazioni d'emergenza

Per migliorare la continuità del servizio, Acea sta implementando il telecontrollo dell'intera rete MT (a fine 2004 sono abilitate al telecomando circa 1.300 cabine secondarie). Inoltre, per fronteggiare una maggiore richiesta d'energia, dovuta a eventi d'eccezione quali il forte aumento di temperatura estiva, e il conseguente rischio di black-out, il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale ha imposto l'applicazione di provvedimenti tendenti a ridurre il carico, in situazioni di criticità.

Acea ha messo in servizio alleggeritori di carico a protezione del sistema elettrico nazionale; ha potenziato un programma di videosorveglianza delle cabine primarie e ha installato dispositivi di sicurezza – in 21 delle 67 cabine primarie – estremamente sensibili alle variazioni di frequenza sulla rete, che, ove necessario, distaccano automaticamente una parte del carico distribuito, contribuendo a riequilibrare il bilancio tra potenza disponibile e potenza richiesta. In caso di black-out generale è stato poi predisposto un piano di riaccensione tempestiva delle centrali ubicate all'interno del perimetro comunale, in grado di rialimentare immediatamente buona parte delle utenze essenziali della Capitale. In occasione del black-out che colpì il Paese e l'area metropolitana romana nel settembre 2003, la riaccensione della Centrale Montemartini consentì ad Acea di ripristinare il servizio ad alcune utenze importanti in aree nevralgiche della città, in attesa del ritorno alla normalità del sistema nazionale; contribuì inoltre a ridare energia a tutte le utenze romane in tempi ragionevoli. Nel giugno 2004, l'efficacia e la tempestività dell'intervento sono state riconosciute attraverso l'assegnazione del Premio Simpatia alle Unità Operative di Acea Distribuzione. (SO4)

Nel 2004 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) ha adottato, con delibera n. 4/04, il *Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007*⁴, prevedendo alcune variazioni nei parametri in vigore sino al 2003, introducendone di nuovi per il 2005 e adeguando il sistema di indennizzi automatici per i clienti. L'AEEG definisce dunque i livelli specifici e generali della qualità commerciale⁵, gli obblighi di rispetto e i relativi indennizzi. (PR9)

Le prestazioni di Acea nel 2004 hanno registrato netti miglioramenti sia nei **livelli specifici** sia nei **livelli generali di qualità commerciale** (vedi tabelle). Tutti i parametri di qualità specifici del servizio, per le forniture in bassa tensione, registrano tempi inferiori rispetto al 2003, ampiamente entro i margini imposti dall'AEEG, e più elevate percentuali di rispetto del tempo massimo. Lo stesso vale per le forniture in media tensione, tranne per il parametro relativo all'attivazione della fornitura che, pur riducendosi a fronte della prestazione dell'anno precedente, risulta di poco

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2003 E NEL 2004⁶

Prestazione	Tempo max previsto da AEEG	2003				2004			
		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
	(gg.)	(gg.)	(%)	(gg.)	(%)	(gg.)	(%)	(gg.)	(%)
Forniture in bassa tensione		Domestici		Non domestici		Domestici		Non domestici	
Preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav. (15 gg. lav. 2003)	14,4	85,22	15,8	81,10	7,16	97,43	7,10	96,26
Esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	9,3	92,08	11	90,39	5,28	97,39	4,79	97,95
Attivazione fornitura	5 gg. lav.	3,2	98,95	3,6	97,29	2,98	99,71	3,16	99,52
Disattivazione fornitura	5 gg. lav.	3,1	99,35	3,6	98,14	3,05	99,70	3,17	99,62
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,9 ^(*)	95,62	0,8 ^(*)	96,60	0,62	98,22	0,61	98,32
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	(.)	87,63	(.)	77,52	(.)	99,37	(.)	99,33
Tempo massimo di rettifica fatturazione ^(**)	90 gg. solari	-	-	-	-	65,38	91,96	58,76	97,42

(*) Giorni feriali.

(.) Non applicabile.

(**) Parametro non previsto nel 2003.

⁴ Successivamente modificato e integrato con delibera n. 247/04.

⁵ Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni da effettuare entro un tempo massimo.

⁶ A differenza delle precedenti edizioni del *Bilancio di Sostenibilità*, nelle quali i parametri di riferimento imposti dall'AEEG erano pubblicati in Allegato, quest'anno le tabelle relative ai livelli specifici e generali di qualità commerciale raggiunti da Acea riportano anche, nelle prime colonne, il tempo massimo e le percentuali di rispetto minimo previsti dall'AEEG; viene inoltre proposto un confronto tra il 2003 e il 2004.

Prestazione	2003			2004	
	Tempo max previsto da AEEG (gg.)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)
Forniture in media tensione					
Attivazione fornitura	5 gg. lav. (10 gg. lav. 2003)	6,3	100	5,42	95,65
Disattivazione fornitura	7 gg. lav.	5,4	96,97	3,92	100
Riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,5	100	0,31	100
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	(.)	46,67	(.)	100
Tempo massimo di rettifica della fatturazione(*)	60 gg. solari	-	-	63,26	94,12

(.) Non applicabile.

(*) Parametro non previsto nel 2003.

superiore al tempo massimo previsto dall'AEEG (dimezzato rispetto al 2003), e per i tempi di rifatturazione lievemente superiori al previsto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, l'AEEG stabilisce il valore degli indennizzi automatici dovuti ai clienti⁷.

INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI "LIVELLI SPECIFICI" DI QUALITÀ

Importi fino al 30.6.2004 (euro)	Importi dall'1.7.2004 (euro)	Tipologia di utenza
25,82	30	CLIENTI IN BASSA TENSIONE USI DOMESTICI
51,65	60	CLIENTI IN BASSA TENSIONE USI NON DOMESTICI
103,29	120	CLIENTI IN MEDIA TENSIONE

L'indennizzo è corrisposto al cliente entro 90 giorni dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione

⁷ Quest'anno l'AEEG, con il *Testo integrato in materia di qualità dei servizi*, ha aggiornato anche l'ammontare di tali indennizzi.

Per i livelli generali di qualità, i risultati relativi alle forniture in bassa tensione sono molto positivi per tutti i parametri; anche in questo caso si riducono nettamente i tempi e si elevano le percentuali di rispetto; restano tuttavia da migliorare i parametri relativi alle risposte ai reclami scritti (HR13), per i quali si rientra nei tempi richiesti, ma le percentuali di rispetto, pur aumentando nettamente rispetto allo scorso anno, non raggiungono ancora il livello richiesto

dall'AEEG. Anche per le forniture in media tensione i risultati sono stati molto buoni per tutti i parametri e, in particolare, sono stati conseguiti gli standard richiesti per i preventivi per lavori su rete MT, per l'esecuzione dei lavori complessi e per l'attività di risposta ai reclami da parte della società di distribuzione⁸. Resta invece ancora da migliorare l'attività di lettura dei contatori.

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2003 E NEL 2004

Prestazione	2003						2004			
	Tempo max previsto da AEEG (gg. lav.)	Percentuale minima di prestazioni da eseguire entro tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)
Forniture in bassa tensione			Domestici		Non domestici		Domestici		Non domestici	
Esecuzione di lavori complessi	60	85	45,5	82,18	41,9	79,63	13,27	97,22	16,31	96,72
Verifica del gruppo di misura (contatore)	10	90	8,6	94,92	7,2	94,58	4,40	100	4,40	100
Verifica della tensione di fornitura	10	90	6,3	100	5,3	100	3,70	100	3,50	100
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	20	90	17,3	79,90	20,8	62,64	15,73	85,25	17,57	80,05
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura(*)	20	90	-	-	-	-	19,00	100	13,83	83,33
Risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di vendita(*)	20	90	-	-	-	-	19,15	59,95	21,15	52,06

(*) Segmentazione introdotta nel 2004.

⁸ Nel 2004 l'AEEG (delibera n. 4/04) ha introdotto la suddivisione degli standard di qualità commerciale per tipologia di servizio attraverso una distinta attribuzione delle prestazioni all'impresa di distribuzione (e misura) e/o all'impresa di vendita.

Prestazione			2003		2004	
	Tempo max previsto da AEEG (gg. lav.)	Percentuale minima di prestazioni da eseguire entro tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)	Tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	Percentuale di rispetto tempo max (%)
Forniture in media tensione	Clienti finali					
Preventivo per lavori su reti MT	40	90 (80 nel 2003)	31,9	59,52	20,94	92,31
Esecuzione di lavori complessi	60	90 (80 nel 2003)	39,7	78,95	17,20	92,50
Verifica del gruppo di misura (contatore)	10	95	6	100	2,80	100
Verifica della tensione di fornitura	10	95	4,5	100	-	-
Risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	20	95	25,5	58,33	12,68	97,19
Risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di misura ^(*)	20	95	-	-	-	-
Risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di vendita ^(*)	20	95	-	-	22,25	75

(*) Segmentazione introdotta nel 2004.

Prestazione			2003		2004	
	Percentuale minima per forniture in bassa tensione a fatturazione bimestrale (AEEG) (%)		(%)	(%)	(%)	(%)
Letture	Domestici	Non domestici	Domestici	Non domestici	Domestici	Non domestici
Percentuale di clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1	95	95	85,37	72,86	83,87	73,33

Il rispetto dei parametri di "qualità tecnica", relativi alla continuità dell'erogazione, è considerato dall'AEEG uno dei più importanti fattori di qualità del servizio. L'AEEG prevede pertanto un sistema di premi e penalità, che impone agli operatori

un percorso di efficienza. Nel 2004 le interruzioni senza preavviso hanno registrato un sensibile miglioramento, che comporterà nel prossimo esercizio il sostanziale azzeramento delle penali.

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO NEL 2003(*) E NEL 2004

Interruzioni senza preavviso(*)				Interruzioni con preavviso			
Numero medio di interruzioni annue per cliente BT		Durata cumulata totale (minuti)		Numero medio di interruzioni annue per cliente BT		Durata cumulata totale (minuti)	
2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
2,42	1,87	107,78	90,72	0,13	0,19	14,05	20,83

Fonte: Dati comunicati all'AEEG rispettivamente nel marzo 2004 e 2005.

(*) I dati del 2003 non tengono conto dell'eccezionale black-out avvenuto nel mese di settembre.

(†) Gli indicatori relativi alle interruzioni senza preavviso per il 2004 comprendono le interruzioni originate sulla rete AT e sulla RTN.

La qualità nell'area idrica

Il *Regolamento d'utenza* stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi al cliente e le modalità di risoluzione delle controversie, la *Carta dei Servizi*⁹ definisce gli standard di qualità dei servizi idrici erogati; essa stabilisce anche il rimborso dovuto agli utenti in caso di scostamenti rispetto agli standard. Gli standard di qualità vengono monitorati e misurati da Acea Ato 2 SpA, che li comunica periodicamente alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito. Sono attualmente in corso di implementazione e aggiornamento i sistemi informativi destinati a gestire i dati relativi ai diversi parametri di qualità del servizio.

Ogni anno Acea, oltre alle consuete attività di manutenzione, esegue opere volte a migliorare l'efficienza di approvvigionamento e la distribuzione idrica, a salvaguardare le sorgenti e la qualità dell'acqua, a contenere le perdite, a integrare e bonificare tratti fognari e ottimizzare i rendimenti depurativi. Tra i

principali interventi realizzati nel 2004 si ricordano:

- **per migliorare ed estendere la distribuzione:** la realizzazione di nuovi assetti di rete; l'ultimazione del primo tronco della condotta Torrenova-Sant'Andrea; il collegamento tra gli Acquedotti Peschiera e Appio Alessandrino; la realizzazione della rete idrica in nuove aree tra le quali Piana del Sole, Castel di Guido, Le Cerquette e Pisana-San Cosimato
- **per ottimizzare le pressioni di rete:** è proseguito il collegamento al sistema di telecontrollo dei 400 punti di pressione dislocati sulla rete di Roma
- **per migliorare e completare il servizio di fognatura:** sono state costruite nuove reti fognarie; eseguiti numerosi interventi di manutenzione ordinaria (oltre 420 interventi/mese) e straordinaria (circa 4 interventi/mese) sulle reti; svolta un'accurata ricognizione degli scarichi fognari non a norma
- **per una migliore gestione del servizio di depurazione:** si è proceduto a un'ulteriore suddivisione dell'ATO 2 – Lazio centrale

⁹ La *Carta*, in vigore dal 2003, si applica ai comuni acquisiti e progressivamente verrà applicata anche in tutti gli altri territori dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale; la versione sintetica della *Carta dei servizi* è disponibile nel sito www.aceaspa.it.

in bacini territoriali; sono inoltre proseguiti i lavori di raddoppio dell'impianto di depurazione del COBIS e presi in gestione altri 12 impianti di depurazione (per un totale di 102); sono andati avanti i lavori nell'ambito del Piano di risanamento idrosanitario delle Borgate

- per le attività di **recupero perdite** e tutela della **qualità dell'acqua** si rinvia alla *Sezione Ambientale*.

Acea provvede al rifornimento idrico mediante autobotti sia in situazioni d'emergenza, nei comuni dove è presente come gestore del SII, sia ordinariamente,

nelle località sprovviste di rete idrica e in altre aree disagiate (per esempio, campi nomadi) nei comuni di Roma e Fiumicino.

Acea, inoltre, si prende cura delle oltre 2.500 fontanelle di acqua potabile in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa"), dei servizi idrici accessori (impianti di innaffiamento, idranti antincendio) e dello straordinario patrimonio rappresentato dalle oltre 400 **fontane artistiche e monumentali** di Roma.

Gli interventi sulle fontane di Roma

Acea Ato 2 cura la gestione delle acque di 419 fontane artistiche e monumentali, 56 delle quali sono dotate di impianto di ricircolo (per il contenimento dei consumi) e di trattamento delle acque (per tutelare la parte monumentale dai depositi di calcio).

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria degli impianti di distribuzione e scarico delle acque, la pulizia degli invasi e delle aree di pertinenza delle fontane. Nel 2004:

- *si sono svolti lavori di disostruzione e ripristino della funzionalità idraulica di 20 fontane (tra le quali la Fontana dei Tritoni, in piazza Bocca della Verità, e le fontane di piazza delle Cinque Scole e di piazza Istria)*
- *è stata ultimata la manutenzione straordinaria dell'impianto di ricircolo e trattamento di Fontana di Trevi*
- *è stato ultimato il nuovo impianto di ricircolo della Mostra dell'Acqua Paola (Fontanone del Gianicolo).*

La qualità nell'area illuminazione pubblica

Acea SpA e Acea Luce gestiscono, rispettivamente, il servizio di illuminazione pubblica, nel territorio del comune di Roma e in altri comuni. Acea SpA, in ATI con la società Graded SpA (rispettivamente all'80% e al 20%), si è aggiudicata l'appalto per la gestione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Napoli, di particolare rilievo in considerazione sia delle dimensioni dell'impianto di pubblica illuminazione sia della complessità della struttura urbana.

Per illuminazione pubblica si intende non soltanto quella funzionale – illuminazione delle strade – a garanzia della viabilità e della sicurezza dei cittadini, ma anche

l'illuminazione artistica, volta a valorizzare il patrimonio architettonico urbano. A Napoli, il contratto non prevede tale tipologia di interventi che sono quindi effettuati in via straordinaria su specifica richiesta del Comune; nel 2004 Acea ha realizzato l'illuminazione di piazza del Gesù Nuovo e di un tratto di via dei Tribunali (vedi box a pag. 19), finanziando in proprio l'iniziativa quale segno di coinvolgimento nella comunità locale.

...a Roma

L'*Addendum* che, dal 2002, integra il contratto di servizio tra Acea e il Comune per l'illuminazione pubblica a Roma definisce gli aspetti qualitativi del servizio (standard di prestazione).

I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Roma

Acea gestisce:

- circa 150.000 punti luce, per un totale di circa 172.000 lampade
- circa 10.500 punti luce (compresi nel totale di 150.000) destinati all'illuminazione artistica e monumentale
- circa 6.800 km di rete elettrica di alimentazione a media e bassa tensione.

STANDARD DI PRESTAZIONE PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Disservizio	Impegno tempi di riparazione	Tempo limite scatto penale	Penale in euro per giorno di ritardo/lampada
STRADE AL BUIO – INTERRUTTORE	24 ore	24 ore	50
STRADE AL BUIO – GUASTO RETE	5 gg.	5 gg.	50
2-4 LAMPADE SPENTE CONSECUTIVE	10 gg.	15 gg.	100
SINGOLA LAMPADA SPENTA	15 gg.	30 gg.	100

Fonte: *Addendum* al Contratto di servizio Comune-Acea del 2002.

Acea è tenuta a svolgere gli interventi di riparazione guasti e di sostituzione lampade spente entro un tempo massimo, e deve contenere il tasso di guasto (n. lampade spente sul totale lampade monitorate) entro il 3% (valore medio annuale). In caso di superamento di tali parametri vengono applicate penali.

Le rilevazioni vengono effettuate quattro volte l'anno, mediante telecamera, su un campione casuale di strade, rappresentative del 10% del totale punti luce installati. Dai monitoraggi del 2004, sebbene sia aumentata la media di lampade sottoposte a controllo, la media di lampade spente risulta in forte diminuzione rispetto al 2003 e il tasso di guasto ampiamente al di sotto del margine previsto dal contratto di servizio (vedi tabella a pag. 17).

Anche il **tempo medio** necessario agli interventi di **riaccensione delle lampade** spente sul territorio è migliorato rispetto allo scorso anno (da 22 giorni medi nel 2003 a 16 giorni medi nel 2004, con la migliore performance di 14 giorni medi registrata nel 3° trimestre), grazie alla maggiore efficienza nella gestione del lavoro delle squadre.

Gli interventi di riparazione hanno riguardato un numero complessivo di 96.678 lampade (a fronte delle 72.014 del 2003) ed è aumentato, rispetto allo scorso anno, il numero di strade riparate al mese (280, a fronte delle 189 del 2003). Inoltre, Acea implementa progressivamente il sistema di telegestione, che favorisce la rapidità dell'intervento di riparazione segnalando la singola lampada spenta a una sala centralizzata. Si è arrivati ad attivare in telegestione complessivamente 9.532 punti luce, di cui 2.532 nel 2004.

È in piena attuazione il Piano **Roma si illumina** (2003-2005), finalizzato all'integrazione e allo sviluppo della rete d'illuminazione pubblica della Capitale. Nell'ambito del Piano rientra un notevole lavoro di riorganizzazione dei processi e di incremento dell'efficienza operativa, nonché lo sviluppo di una migliore capacità di progettazione esecutiva degli interventi. Ciò è stato favorito anche da un'attenta pianificazione, che ha preceduto l'avvio del progetto, e dal lavoro in sinergia tra tutti gli interlocutori istituzionali di Acea coinvolti, e ha contribuito a dare una svolta positiva alla qualità del servizio fornito. Per rendere più chiaro l'impatto sulla città, basti pensare che gli oltre 9.000 nuovi punti luce installati

Consistenza media lampade (escluse artistiche)		Lampade monitorate (media)		Lampade spente (media)		% Lampade spente	
2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
161.397	161.557	16.710	17.659	431	270	2,58	1,53

Illuminazione pubblica: gli interventi di riparazione svolti da Acea nel 2004

- *guasti riparati sia su rete sotterranea¹⁰ sia su circuiti fuori rete, per un totale di 96.678 lampade*
- *sostituite 47.212 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale*
- *sostituiti 851 sostegni corrosi*
- *reinstallati 642 nuovi punti luce, abbattuti per cause accidentali*
- *riparate mediamente 280 strade al mese (circa 21 lampade riaccese per strada)*

tra il 2003 e il 2004, nel rispetto della scansione dei lavori prevista dal piano, hanno consentito di illuminare circa 250 km di nuove strade, mentre le trasformazioni con lampade ad alta efficienza eseguite nello stesso periodo hanno determinato la riqualificazione di ampie zone di alcuni quartieri, migliorandone sensibilmente la vivibilità.

Nell'ambito dell'**illuminazione artistico-monumentale**, si ricordano i principali interventi realizzati nel 2004:

- illuminazione artistico-monumentale di Villa d'Este (Tivoli)
- illuminazione del Monumento al Finanziere
- illuminazione della Fontana di via della Navicella
- illuminazione straordinaria provvisoria delle facciate esterne del Colosseo
- illuminazione straordinaria provvisoria della Fontana di Trevi.

...a Napoli

L'attività di gestione dell'illuminazione pubblica nel comune di Napoli si è avviata

dando priorità ai lavori di individuazione e mappatura degli impianti esistenti per poi intervenire progressivamente sulle problematiche riscontrate, a cominciare dalla riqualificazione della rete in aree centrali e periferiche. Per semplificare la gestione della rete si sta procedendo all'informatizzazione di tutta la cartografia relativa ai percorsi e alla posa dei cavi. Per ottimizzare la gestione degli interventi sul territorio, sia ordinari sia a seguito di segnalazione guasti, oltre al normale servizio sono state organizzate squadre di monitoraggio notturno, in costante collegamento con il responsabile operativo che provvede a coordinarle in base alle segnalazioni pervenute, per consentire un rapido ripristino e un corretto livello di illuminazione; inoltre una squadra di tecnici specializzati è dedicata esclusivamente alla manutenzione delle cabine di trasformazione. A seguito dei risultati delle azioni di monitoraggio e manutenzione è stato concordato con la Direzione Lavori dell'Ufficio Strade del Comune di Napoli un programma di interventi straordinari mirato a riqualificare e potenziare zone scarsamente illuminate, a migliorare la funzionalità delle cabine e a sostituire cavi aerei e interrati non più affidabili.

¹⁰ In proposito, si segnala che tra le cause di guasto su rete sotterranea aumentano quelle addebitabili a terzi che eseguono scavi nel sottosuolo.

I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Napoli

*Luce Napoli*¹¹ gestisce:

- circa 50.000 punti luce
- circa 57.000 lampade
- 3.294 km di rete (di cui 2.257 km di rete sotterranea)

Nel primo anno di gestione dell'illuminazione pubblica a Napoli si è ristabilita la buona efficienza degli impianti e sono state avviate le seguenti attività: implementazione di un piano di risparmio energetico, adeguamento alla normativa

vigente contro l'inquinamento luminoso e sistema di supervisione e controllo.

Il *Capitolato Speciale d'Appalto* non individua uno standard in termini di tasso di guasto delle lampade, tuttavia una volta al

Illuminazione pubblica a Napoli: i principali interventi svolti nel 2004

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

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

Disservizio	Impegno tempi di riparazione dalla segnalazione	Tempo limite scatto penale	Penale in euro per giorno di ritardo
SOSTITUZIONE LAMPADE ESAUSTE			
O GUASTE E RELATIVI ACCESSORI	24 ore	24 ore	25
RIPRISTINO POZZETTI ROTTI			
O MANCANTI	12 ore	12 ore	100
MESSA IN SICUREZZA DEGLI IMPIANTI			
PER SOSTEGNI DIVELTI O PERICOLANTI	2 ore	2 ore	100 per ogni ora ritardo
INTERVENTI DI RIPARAZIONE LINEE	24 ore (aeree)	24 ore (aeree)	100
ELETTRICHE INTERROTTE O GUASTE	72 ore (sotterranee)	72 ore (sotterranee)	
RIPRISTINO QUADRI E			
APPARECCHIATURE ELETTRICHE	6 ore	6 ore	-
RIPRISTINO EROGAZIONE			
SERVIZIO PER GUASTI O			
MALFUNZIONAMENTI IN CABINA	12 ore	12 ore	250

Fonte: *Capitolato Speciale d'Appalto*.

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

¹¹ Il 13 maggio 2004 l'ATI ha costituito la società consortile Luce Napoli Scarl che ha il compito specifico di gestire il servizio per conto dell'Associazione Temporanea d'Imprese.

mezz'anno viene fatta una perlustrazione ampia della città attraverso la quale il Servizio Strade verifica il numero di lampade spente.

Il valore medio di tale indice si attesta intorno al 2%. I tempi medi di riparazione

dei cavi e dei guasti alle lampade hanno raggiunto risultati positivi: infatti il 52% delle riparazioni dei cavi¹² si è svolta entro le 48 ore e il 91% dei guasti alle lampade è stato riparato entro le 24 ore.

I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DEL TASSO DI GUASTO NEL 2004

Consistenza (media)	Lampade monitorate (media)	Lampade spente	% Lampade spente
60.000	40.000	820	2,05%

L'illuminazione di piazza del Gesù Nuovo a Napoli

Nel maggio 2004 è stato inaugurato il nuovo arredo luminoso di piazza del Gesù Nuovo, nel centro storico di Napoli, che racchiude edifici di pregio oltre alla splendida chiesa dalla quale la piazza prende il nome. Per realizzare la nuova illuminazione i tecnici di Acea Luce hanno utilizzato luci tecnologicamente avanzate, a basso consumo energetico e con un livello di inquinamento luminoso ridottissimo, sia per garantire condizioni di visibilità e di sicurezza ottimali sia per la valorizzazione degli elementi monumentali e architettonici presenti in quel contesto.

Seguendo gli stessi criteri è stato inoltre progettato il nuovo impianto di illuminazione funzionale del tratto di via dei Tribunali compreso fra via Duomo e Castel Capuano.

L'attività di Acea, d'intesa con il Comune di Napoli, si è appena avviata con l'illuminazione di parte del centro storico e proseguirà anche con attenzione alle zone periferiche della città.

Customer care

Con l'avvio nei primi mesi del 2004 del progetto FEU (Front End Unico), volto alla complessiva riorganizzazione del call center, Acea ha dato di fatto principio a un intenso programma di riorganizzazione della gestione del rapporto con i clienti/cittadini, consapevole della necessità di migliorarne molti aspetti.

Il primo obiettivo del FEU è stato dunque facilitare l'orientamento del cliente,

gestendo il primo contatto, fornendo informazioni e svolgendo operazioni di carattere commerciale/amministrativo. Attraverso questa struttura il cliente accede al centralino, ai numeri verdi commerciali (NV) dei settori idrico ed elettrico, al teleriscaldamento, ai reclami/guasti dell'illuminazione pubblica e dell'illuminazione perpetua.

¹² In relazione a questo dato è opportuno considerare che la maggioranza dei cavi è sotterranea, con conseguenti difficoltà di accesso da parte dei tecnici per gli inevitabili disagi alla viabilità.

Tale struttura cura inoltre l'organizzazione della turnazione e supervisiona le attività per garantire il rispetto degli standard di qualità ed efficienza previsti nella gestione del rapporto telefonico con la clientela. Se il FEU ha il compito di prima accoglienza del cliente e di risoluzione

delle problematiche standard, ha anche l'onere di indirizzare le chiamate, laddove necessario, a un secondo livello, gestito direttamente dalle società operative del Gruppo, dove i clienti trovano soluzioni a quesiti tecnici o commerciali più complessi.

LE CHIAMATE RICEVUTE DAL FEU NEL 2004, SUDDIVISE PER SERVIZIO

Centralino	Elettrico	Idrico	III. Pubblica Roma	III. Pubblica altri comuni
21%	68%	8%	2%	1%

FRONT END UNICO: INDICATORI 2004 (*)

	Totale
PERVENUTE (n. chiamate)	1.634.442
RISPOSTE (n. chiamate)	1.430.031
ABBANDONATE (n. chiamate)	202.025
TERMINATE(**) (n. chiamate)	1.376
RISPOSTE/PERVENUTE (%)	87
ABBANDONATE/PERVENUTE (%)	12
OPERATORI IN FTE(***) (n.)	80
RISPOSTE/OPERATORE (ore)	13
TEMPO MEDIO ATTESA PRIMA DELLA CONVERSAZIONE CON L'OPERATORE (minuti)	(Centralino) 00:18 (NV) 01:30

(*) I dati puntuali rilevati sono stati rapportati all'anno; alcuni servizi, infatti, sono stati gestiti per 7 o 11 mesi.

(**) Terminata: chiamata che, per disfunzione tecnica, il sistema telefonico interrompe prima che sia indirizzata all'operatore.

(***) FTE: Full Time Equivalent.

Nell'arco del primo anno di attività il FEU ha raggiunto i primi risultati positivi:

- è stato potenziato il personale dedicato, con l'**inserimento di circa 100 nuovi operatori**, e sono stati svolti numerosi **corsi di formazione** per un equivalente di 36h/uomo
- è stato **esteso l'orario di servizio** del centralino
- le **linee telefoniche** dedicate al numero verde commerciale sono passate da **90 a 330**
- è stata **mantenuta la percentuale di chiamate risposte su pervenute**, sebbene, nell'arco dei 12 mesi, queste ultime siano

quasi raddoppiate (nel febbraio 2004 sono state 107.926, con una percentuale di risposte/pervenute dell'86%, nel febbraio 2005 sono state 197.215, con una percentuale di risposte/pervenute pari all'82%)

- la **capacità di evadere le chiamate** al primo livello (senza necessità di trasferimento al secondo livello) è **umentata dal 30 al 70%**.

In chiave di integrazione della riorganizzazione avviata con il FEU, Acea ha dato vita ad altri progetti con la volontà di ottimizzare la gestione di tutti i canali di contatto.

Il progetto Fenice

Nel corso del 2004 si è sviluppata, nel settore energia, la prima fase del progetto Fenice, volto a migliorare la gestione del rapporto con i clienti e l'efficienza di ogni canale di contatto, attraverso alcune modifiche strutturali e organizzative.

Si è scelto di:

- **privilegiare un'organizzazione dei flussi basati sui business, tenendo conto dei diversi canali di contatto**
- **rendere omogenee le procedure, per una gestione coerente e standardizzata delle richieste del cliente, qualunque sia il canale di ingresso**
- **suddividere fasi e responsabilità dei processi (isolandone alcune dal contatto con il cliente ed enfatizzando la capacità del FEU – operatori in prima linea – di risoluzione diretta delle richieste)**
- **ottimizzare i canali più efficaci ed efficienti (telefono e web)**
- **implementare sistemi che consentano il tracciamento delle richieste.**

Customer care Napoli

Per rispondere in modo più adeguato alle esigenze dei clienti, nel gennaio 2004 è stato attivato, e potenziato nel corso dell'anno, il numero verde per le segnalazioni guasti 800.130.340, attivo 24 h su 24, ed è stato realizzato un sito internet, www.aceanapoli.it, che sarà on line entro il primo semestre del 2005.

I cittadini avranno la possibilità di inviare anche sul web le loro segnalazioni o richieste di intervento, che saranno trasmesse agli operatori in tempo reale.

Nell'anno sono state registrate 9.570 segnalazioni di cui 900 del servizio perlustrazione e il restante dal call center.

I canali di contatto telefonici

- **Centralino Acea: 06/57991**
- **Numero verde commerciale settore idrico ed elettrico (compresa segnalazione guasti illuminazione perpetua): 800.130.330**
- **Numero verde commerciale (mercato libero energia): 800.130.334**
- **Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337**
- **Numero verde per il pronto intervento segnalazione guasti elettrici: 800.130.332**
- **Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica: 800.130.336**
- **Numero verde per la segnalazione guasti idrici: 800.130.335**
- **Numero verde per Qualità e Carta dei servizi: 800.130.338**

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

Dal mese di febbraio, le attività di **sportello**, al pari del call center di secondo livello, sono gestite direttamente e distintamente dalle società operative: Acea Ato 2 per la parte idrica, AceaElectrabel Elettricità per il servizio elettrico. Complessivamente, nel 2004, gli sportelli di piazzale Ostiense hanno gestito circa 266.000 contatti per oltre 525.000 movimenti contrattuali¹³. Oltre allo sportello della sede centrale, per il servizio idrico sono attivi sportelli a Ostia, Guidonia-Montecelio, Tivoli, Monterotondo, Grottaferrata e Ciampino.

Le **segnalazioni di guasto** (reclami di natura tecnica), relative ai **servizi idrici**, vengono gestite dalla società Acea Ato 2, tramite un numero verde che mette il cliente in comunicazione con la Sala operativa, in grado di fornire continui aggiornamenti sulla mappa delle sospensioni idriche. Nel

2004 le chiamate sono state gestite con l'ausilio di un nuovo sistema denominato "Symposium", che consente un controllo in tempo reale del traffico delle telefonate¹⁴. Gli operatori addetti al servizio hanno ricevuto un corso di formazione mirato. Per quanto riguarda i guasti relativi alla **rete elettrica**, Acea Distribuzione ha risposto a 197.483 chiamate, a fronte delle 402.523 pervenute: la percentuale di risposte soddisfatte è quindi passata dal 39% del 2003 al 49% del 2004. Il miglioramento è stato ottenuto anche grazie al completamento del sistema automatico di risposta che è stato esteso all'intera rete di distribuzione.

Il call center per la segnalazione guasti nell'**illuminazione pubblica** ha risposto a 79.951 delle 102.914 chiamate ricevute. Il tasso di risposta è dunque passato dal 68% del 2003 al 78% del 2004.

La nuova politica di Acea in merito alla lettura dei contatori elettrici

Una lettura dei contatori svolta con cadenza irregolare o in modo non pienamente affidabile è uno degli elementi che possono contribuire a creare disagi sia per i clienti (inconsapevolezza del consumo effettivo) sia per l'azienda (accumulo crediti).

L'avvio del risanamento di tale situazione può arrivare, paradossalmente, a esacerbare in un primo tempo tali disagi. Il potenziamento della lettura dei contatori presso le utenze domestiche, avviato da Acea nel settembre 2004 (sino a 9.500 letture giornaliere), ha infatti implicato un maggiore invio di fatture di conguaglio 'pesanti', volte a sanare forti differenze tra il consumo presunto e quello effettivo, e conseguenti congestioni allo sportello o al call center, dovute a richieste di chiarimenti e di rateizzazioni da parte dei clienti, ma ha anche richiesto al personale di Acea un impegno straordinario nel gestire tale aumento di afflusso allo sportello. Tuttavia, è opportuno guardare in prospettiva verso il progressivo risanamento di tale attività. Acea ha affidato a nuove ditte l'appalto delle letture dei contatori e il contratto è stato stipulato in modo da sensibilizzare queste ultime a fornire più alti livelli di prestazione; l'obiettivo è quello di garantire la cadenza regolare dell'intero carico, pari a circa 1.400.000 letture nell'arco dell'anno.

La **bolletta di fatturazione** prevede un ampio spazio dedicato alla comunicazione ("messaggi al cliente") dove si trovano informazioni relative alle diverse modalità di pagamento, alla possibilità di rateizzare l'importo dovuto, ai tempi e alle modalità di comunicazione dell'autolettura del

contatore, orari e ubicazioni degli sportelli, indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite da Acea agli utenti che utilizzano in modo continuativo apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

¹³ Considerata la discontinuità organizzativa intervenuta nel mese di febbraio nella gestione dei rapporti commerciali, il 2004 rappresenta un anno di transizione; si è dunque preferito pubblicare dati più sintetici rispetto alle passate edizioni del report e rinunciare alle consuete tabelle di confronto temporale.

¹⁴ Per il 2004 non sono disponibili dati riepilogativi inerenti al flusso di chiamate, a causa dell'avvicendamento dei diversi sistemi operativi.

Il contenzioso con i clienti

Si registrano nel 2004 citazioni promosse dai clienti di Acea per danno derivante da mancato o ritardato allaccio. Hanno avuto inoltre incremento controversie in merito a distacchi intervenuti a seguito di insoluti, contabilizzati per erronea acquisizione dei dati di lettura dei misuratori. La società cerca di promuovere una soluzione stragiudiziale di vertenze di questo tipo, come quelle dovute a fatture erronee e doppi pagamenti, frutto talvolta di segnalazioni imprecise da parte del cliente stesso.

Si è mantenuto costante (qualche unità) il contenzioso collegato alla richiesta di dismissione di cabine elettriche situate all'interno degli stabili, sollecitata da gestioni condominiali o da soggetti che occupano unità abitative confinanti; in quest'ambito si segnala una pronuncia a fronte della quale Acea ha provveduto a effettuare lo spostamento richiesto. Nel merito, è opportuno rilevare che Acea adotta ogni cautela al fine di prevenire il contenzioso legato all'inquinamento elettromagnetico, attraverso frequenti monitoraggi, schermature, sostituzione di impianti e messa a norma. (PR1)

Per quanto riguarda le cause promosse da Acea, esse riguardano principalmente il recupero dei crediti in caso di cessazione di utenze. Si segnalano altresì richieste di risarcimento a fronte di danni provocati agli impianti da ditte in appalto o privati cittadini nel corso di lavori, spesso causa di disservizi.

I nuovi contatori digitali

Dalla fase sperimentale di installazione dei nuovi contatori digitali, tecnologicamente competitivi, si è passati a formulare un'ipotesi di piano da implementare entro il 2009. Già nel corso del primo semestre 2005 è prevista l'installazione di 40.000 nuovi contatori, destinati a diventare 1.500.000, cioè a sostituire integralmente gli attuali contatori elettrici. Insieme al contatore digitale, Acea propone il terminale AceaLink, un piccolo dispositivo che integra le funzionalità del nuovo contatore.

Vantaggi per il cliente...

- facilità nel contatto con Acea e rapidità degli interventi, eseguiti da remoto
- possibilità di conoscere le proprie curve di carico e abitudini di consumo
- disponibilità di informazioni sul servizio (per es. distacchi programmati)
- preallarme superamento di potenza
- possibilità di fruire di tariffe multiorarie (risparmio in bolletta)

... e per Acea

- miglioramento della gestione dei clienti (operazioni eseguite a distanza)
- maggiore rapidità di intervento in caso di guasti (segnalazione automatica)
- verifiche più efficaci e rilevazioni di eventuali manomissioni e frodi
- possibilità di rilevare i consumi a distanza e in tempo reale.

Oltre ai vantaggi per i clienti e per Acea, l'utilizzo dei nuovi contatori digitali potrebbe avere ricadute positive anche in materia di impatti ambientali, in termini di contributo a un uso efficiente delle risorse; la teleconduzione delle reti, infatti, e l'opzione delle tariffe multiorarie aiutano a tenere sotto controllo i "picchi" e a operare una tempestiva redistribuzione del carico.

Il sito web di Acea (www.aceaspa.it), completamente rinnovato nel 2004, ha uno spazio dedicato all'area commerciale in cui è possibile effettuare **gran parte delle operazioni di sportello direttamente on line.**

Per accedere alle informazioni e alle operazioni del settore energia, il visitatore viene automaticamente indirizzato al sito www.aceaelectrabel.it.

Il **sito web** di Acea è accessibile a chiunque desideri attingere informazioni generali o di approfondimento in merito al Gruppo. Nel 2004, il sito è stato rinnovato sia per quanto riguarda il supporto tecnologico sia nella presentazione dei contenuti. Sin dalla home page è possibile individuare con facilità le varie sezioni in cui il sito è strutturato, che contengono: informazioni relative al Gruppo e alle società controllate; principi e procedure che ne caratterizzano l'operato (sezioni: regole e valori, ambiente e società, qualità e sicurezza); documentazione economico-finanziaria e relativa all'andamento del titolo (sezione

azionisti); informazioni commerciali e accesso ai servizi on line (area clienti); un'area utilità dedicata ad alcuni specifici interlocutori (fornitori, stampa); un'area primo piano riservata a dare immediata visibilità alle comunicazioni più attuali.

Acea mette a disposizione le proprie competenze per contribuire a una corretta informazione sulle risorse idriche ed energetiche e sulla loro gestione. In particolare, nel 2004, è stata sviluppata un'importante iniziativa rivolta alle scuole.

“Metti in gioco l'Ambiente”: il buon uso delle risorse

“Metti in gioco l'Ambiente” è il titolo scelto per la giornataevento organizzata a novembre nel Salone delle Fontane dell'Eur, con la partecipazione di 200 bambini, per presentare un'iniziativa rivolta ai più giovani, ideata da Acea e realizzata con il patrocinio dell'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma.

Un viaggio interattivo nell'ambiente (www.ambientandoci.it) e il cubo “GiocAcea” sono stati pensati e realizzati per fornire agli insegnanti un nuovo strumento per interagire con i bambini – attraverso il gioco e un portale semplice e divertente – su temi di valenza ambientale, quali la preservazione delle risorse idriche ed energetiche (vedi anche Sezione Ambientale, pag. 24). Il sito è stato costruito tenendo conto di due fattori importanti: la multiculturalità e l'accessibilità (legge Stanca n. 4/2004 “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”). Il kit è in distribuzione gratuita a 1.000 istituti scolastici romani (elementari e medie inferiori).

Ogni anno gli impianti vengono visitati da delegazioni di tecnici, di scolaresche e di studenti universitari. Nel 2004, gli impianti di Acea hanno ricevuto **19 visite**, per un totale di **727 persone**.

Un'altra forma di comunicazione rivolta alla cittadinanza è quella veicolata dalle **campagne pubblicitarie**, volte a promuovere nuovi servizi – è il caso dell'energia naturale offerta da AceaElectrabel – o a testimoniare l'impegno di Acea nel rendere più efficienti i servizi tradizionali: a fine dicembre la città di Roma è stata destinataria di due campagne che richiamavano l'attenzione sulla qualità dell'acqua e sull'entità degli investimenti attivati sulle reti elettriche.

Pianetaenergia: la newsletter per i clienti del libero mercato

Per rispondere all'esigenza di far conoscere meglio, al di fuori del perimetro aziendale, i prodotti/servizi offerti e i processi produttivi adottati, è nata una newsletter di AceaElectrabel.

Pianetaenergia viene pubblicata con cadenza trimestrale e si rivolge in particolare ai clienti del libero mercato dell'energia, per fornire loro, con continuità, informazioni sulle dinamiche del mercato dell'energia, aggiornamenti tecnici e normativi e le ultime novità in materia di servizi e prodotti. L'iniziativa editoriale ha anche il fine di diffondere la cultura dell'energia e del suo uso consapevole, proponendosi come strumento utile al cliente.

Eventi e solidarietà

Acea sostiene manifestazioni sociali, culturali e sportive per stabilire un rapporto più stretto con il territorio nel quale opera, coinvolgendosi nella vita delle comunità locali. Inoltre, con le "sponsorizzazioni tecniche", Acea offre i propri servizi a beneficio del territorio e del tessuto sociale: nel 2004 si segnala la fornitura di energia

elettrica durante gli eventi dell'Estate romana e della tradizionale Maratona in città.

Tra gli eventi più significativi ai quali Acea ha offerto il proprio contributo, tramite sponsorizzazioni o erogazioni liberali, si ricordano quelli di seguito indicati.

Acea per la cultura e per lo sport

- *sponsor tecnico Estate romana 2004*
- *sponsor Roma Europa Festival 2004*
- *sponsor stagione teatrale 2003/2004 Teatro Brancaccio di Roma (Amici del Teatro Brancaccio)*
- *sponsor programma di mostre 2004 dei Musei Capitolini (Zétema Progetto Cultura Srl)*
- *sponsor mostra Dino Lanaro e gli artisti di corrente (Ass. Cult. Aurora Onlus)*
- *sponsor edizione speciale Premio Fregene 2004 (Premio Fregene)*
- *sponsor Premio Simpatia 2004*
- *sponsor XI ed. Roma incontra il mondo, Festival World Music (Archi Roma)*
- *sponsor manifestazione cinematografica 2004 Cinema fuori e cose che capitano (Comitato Vigne Nuove)*
- *title sponsor della X ed. Maratona di Roma, VI ed. Trofeo Acea*
- *sponsor Fipav Lazio Volley Scuola Trofeo Acea*
- *sponsor Gran Prix d'Italia 2004 (Accadimenti Srl)*
- *sponsor manifestazione podistica Decamilla 2004 (Atielle Roma Srl)*
- *contributo per il XII Torneo di Golf "Una gara per la vita" (Romail Onlus).*

Acea per i bambini, la scuola e l'ambiente

- *sponsor di 2 iniziative per le scuole su acqua e ambiente: Scialacquare e Furti di Natura (Bioparco SpA)*
- *contributo per le scuole "Giovedì dell'Arte 2004-2005", nell'ambito del progetto Italia giardino d'Europa. Il paesaggio: la sua storia e la nostra responsabilità (FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano)*
- *organizzazione dell'evento di presentazione Metti in gioco l'Ambiente (vedi box a pag. 24)*
- *contributo per le iniziative 2004 Accendi l'Azzurro e Fiori d'azzurro (Telefono Azzurro)*
- *sponsor del volume Le Ville e i Parchi del Comune di Roma (De Luca ed. d'Arte Srl).*

Tra le iniziative umanitarie, nel 2004 si segnala la partecipazione di Acea a eventi realizzati per sostenere alcune popolazioni africane.

Acea ha rinnovato la propria disponibilità verso i Comuni del territorio laziale e altri Comuni per i quali opera, contribuendo alla realizzazione di eventi culturali.

Acea per l'Africa

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

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

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

Acea per i Comuni del Lazio

- *contributo per Rieti Danza Festival (Comune di Rieti)*
- *contributo per l'Infiorata 2004 (Comune di Genzano)*
- *contributo per il Festival delle acque e Premio Cutiliae (Comune di Città Ducale e Castel Sant'Angelo)*
- *XXIV edizione Premio Fregene (Comune di Fregene)*
- *contributo per la Mezzamaratona (Comune di Civitavecchia)*
- *contributo per le iniziative 2004 (Comune di Allumiere)*
- *contributo per le manifestazioni estive (Comuni di Anguillara Sabazia, Bracciano, Casaprota, Poggio Mirteto)*

...e il Comune di Pisa

- *sponsor manifestazioni del "giugno Pisano 2004" (Comitato cittadino Antiche repubbliche marinare).*

Fornitori

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel capitolo si riferiscono, oltre che alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, capitolo Profilo e struttura del report, pag. 5 – anche alle società Acqua Italia e Marco Polo per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti.



Le politiche degli acquisti

Le politiche degli acquisti in Acea si basano su *trasparenza e snellezza delle procedure di affidamento, concorrenza, affidabilità delle imprese, qualità dei beni e servizi*. Acea ha completato nel maggio 2004¹⁵ l'accentramento nella Capogruppo di tutte le attività finalizzate a individuare gli operatori economici ai quali affidare la fornitura di materiali, l'espletamento di servizi o l'esecuzione di lavori. La gestione centralizzata consente di migliorare i flussi finanziari connessi all'attività di approvvigionamento, di ottenere una razionalizzazione della spesa e di implementare politiche ottimali d'acquisto. Inoltre, date le attività svolte dal Gruppo (servizi di pubblica utilità), gli

approvvigionamenti soggiacciono tutti alla medesima disciplina comunitaria e nazionale in materia di appalti pubblici, e la loro gestione centralizzata contribuisce sia a facilitare il rispetto delle norme di riferimento sia a coniugare al meglio tempi e procedure di legge con le esigenze operative delle società. In particolare, nel 2004 Acea ha voluto implementare azioni mirate al raggiungimento della piena efficienza ed efficacia della funzione preposta sviluppando iniziative, in collaborazione con società di consulenza, per incrementare la competitività degli acquisti. L'insieme di tali iniziative ha assunto la denominazione di progetto Delta 20 (vedi box a pag. 28).

¹⁵ In maggio è avvenuta la cessione del ramo d'azienda che gestiva gli appalti di lavori per Acea Distribuzione.

Il progetto Delta 20

Per efficientare il processo di approvvigionamento di beni e servizi e perseguire un contenimento della spesa, Acea ha messo in atto un duplice percorso: da un lato un'attenta razionalizzazione dei processi interni di gestione di tali attività, dall'altro la predisposizione di strumenti atti a individuare operatori economici affidabili e competitivi. A tal fine, nel 2004, avvalendosi del supporto di società qualificate e di un gruppo di lavoro composito (diversi team di consulenti, rappresentanti delle società e funzioni coinvolte, stagisti), Acea ha investito in un progetto – Delta 20 – volto a individuare nuove leve di miglioramento e a raggiungere precisi obiettivi di riduzione annua dei costi. Il progetto, che è avanzato con il costante confronto tra le diverse risorse coinvolte e con la supervisione di un Comitato guida rappresentato dal Vertice aziendale:

- *ha previsto una fase di individuazione delle categorie merceologiche di maggiore impatto sull'intero Gruppo (per es., "Information Technology", "telefonia fissa e mobile") o su specifiche aree di business (per es., "cavi e loro messa in opera"), per evidenziare le prime aree di intervento*
- *ha creato opportunità di interazione tra i reparti tecnici di Acea e i fornitori, con il coordinamento della funzione acquisti, facilitando sia l'aggiornamento e la migliore esplorazione dei mercati, sia la definizione delle specifiche e la riduzione dei tempi d'acquisto*
- *ha utilizzato i principali strumenti abilitanti di e-procurement, svolgendo 29 gare on line (richieste d'offerta e aste) e creando l'opportunità di condividere e valutare i positivi risultati raggiunti*
- *ha analizzato le possibili applicazioni di tali strumenti, o di quelli più adatti alle diverse situazioni, per tutte le categorie merceologiche.*

Approvvigionamento di beni e servizi

A garanzia della massima concorrenza, l'individuazione del fornitore si svolge tramite gara tra più partecipanti. Nel corso del 2004 Acea ha rinnovato la scelta di ricorrere a *gare europee*, anche laddove gli importi a base di gara non avrebbero richiesto tale forma di pubblicità. Inoltre, per ampliare la diffusione dei bandi di gara attraverso un canale immediatamente accessibile ai fornitori e migliorarne il livello di trasparenza, Acea ha fatto ricorso alla **gara on line**, in linea con le direttive comunitarie, incrementando lo strumento dell'e-procurement. Ciò ha reso possibile una prima valutazione dei positivi effetti dello svolgimento delle fasi di gara (richieste d'offerta e aste) via internet e della semplificazione della modulistica predisposta on line. Il processo di individuazione dei fornitori è risultato più snello e più efficiente, ha assicurato maggiore apertura alla concorrenza, ha consentito un effettivo contenimento dei costi e ha garantito alle imprese partecipanti alle gare la massima trasparenza sull'attività di aggiudicazione.

La politica di contenimento dei costi, del resto, si è voluta perseguire proprio attraverso l'efficientamento delle procedure e tramite l'apertura alla concorrenza, ponendo la massima attenzione a preservare la qualità dei beni e servizi acquistati. Sono state realizzate, pertanto, preventive ricerche di mercato, che hanno facilitato il confronto su tipologia, qualità e competitività dei servizi offerti e la valutazione e la scelta di nuovi materiali.

Gli appalti pubblici di lavori

Il **Codice Etico degli Appalti**¹⁶ (SO2)(HR4), che Acea ha introdotto nel luglio 2003, costituisce sempre il punto di riferimento, volto come è a disciplinare il comportamento delle imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici, e del personale di Acea deputato alle mansioni inerenti alle procedure di affidamento dei lavori pubblici e di gestione dell'appalto. La sua accettazione è condizione di ammissibilità alle gare. Il *Codice* prevede una clausola che non autorizza il subappalto a favore di imprese

¹⁶ La versione integrale del *Codice Etico degli Appalti* di Acea è disponibile nel sito internet aziendale (www.aceaspa.it).

che hanno partecipato alla gara o da esse controllate o a esse collegate, ai sensi dell'art. 2359 del c.c., quale strumento di prevenzione (SO7), mirato a garantire i principi comunitari di concorsualità, segretezza e serietà dell'offerta.

È proseguita anche nel 2004 l'attività del tavolo di confronto con i rappresentanti delle associazioni datoriali delle imprese esecutrici, per individuare ambiti di miglioramento nella gestione delle gare e in particolare dei subappalti, di primaria importanza per le ricadute occupazionali sul territorio locale. (HR3)

Tra le altre iniziative finalizzate a verificare l'affidabilità delle imprese operanti per il

Gruppo, Acea ha preso parte al progetto pilota, su invito della Prefettura di Roma, per la verifica della regolarità contributiva delle imprese appaltatrici, tramite il DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva. In tal modo si è facilitato il controllo sugli adempimenti a carico delle imprese aggiudicatrici, contribuendo a contrastare il lavoro nero e/o irregolare e le forme di concorrenza sleale. (HR2)

È in vigore, dal 2003, il **Protocollo sugli appalti idrici Acea**, siglato con le Organizzazioni Sindacali, mentre, pur non essendo stata ancora raggiunta un'intesa, è andata avanti la predisposizione di un analogo protocollo sugli appalti indetti per l'area energia. (LA3)

La valutazione dei fornitori

Il *Sistema di qualificazione degli imprenditori*, pubblicato sulla GUCE S53 del 16 marzo 2004, consente di valutare la qualità e l'affidabilità delle imprese fornitrici dell'area energia ed esecutrici dei lavori, sulla base di criteri e requisiti definiti da Acea nel rispetto della normativa vigente. L'obiettivo di tale sistema di qualificazione, con la definizione di requisiti vincolanti, è stato quello di elevare il livello di qualità attraverso gli affidamenti a imprese in possesso di specifici requisiti di idoneità, invitate a gara. L'articolazione della categoria generale in diverse tipologie specializzate rappresenta, da un lato, un criterio più selettivo, dall'altro, poiché le imprese possono iscriversi in qualunque

momento, ha determinato un rilancio della competitività e la partecipazione di nuovi fornitori. Sono stati poi istituiti, ai sensi del D.Lgs. n. 158/95, sistemi di qualificazione delle imprese fornitrici di prodotti chimici, autovetture e prodotti hardware, che consentono una verifica preventiva sulle imprese invitate alle gare.

Per la partecipazione a gare indette per l'affidamento di lavori in area idrica, e per alcune categorie di opere civili di importo inferiore a 750.000 euro, è stato utilizzato un albo di imprenditori istituito con il sistema della licitazione privata semplificata ai sensi della L. n. 109/94; nel corso dell'anno sono state espletate due gare.

Il contenzioso tra i fornitori e Acea

Il contenzioso amministrativo instaurato nei confronti di Acea nel 2004, con riferimento alle procedure di gara per l'affidamento di lavori, forniture o servizi, ha registrato una flessione rispetto al 2003, a fronte del maggior numero di gare espletate in relazione al forte incremento delle attività di Acea Ato 2. Ciò è dovuto sia all'introduzione del Codice Etico degli Appalti, che rende più trasparenti le procedure in esame, sia alla risoluzione stragiudiziale delle contestazioni insorte fra le parti. Quanto ai ricorsi, si tratta generalmente di giudizi instaurati da concorrenti esclusi dalle gare per mancanza dei requisiti richiesti ex lege o dall'impresa appaltante. Nel corso del 2004 si è concluso uno dei tre giudizi pendenti nel 2003: il Tar Lazio ha respinto il ricorso presentato dalla controparte, accogliendo le eccezioni formulate da Acea. Acea inoltre è stata chiamata in giudizio dinanzi al Tribunale Civile di Roma da alcuni appaltatori, per controversie relative alla corretta esecuzione del contratto stipulato. Tali giudizi sono attualmente pendenti.

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel paragrafo si riferiscono, oltre alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, capitolo Profilo e struttura del report, pag. 5 – anche alle società Ecoint e Pontinia Power¹⁷ per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione del personale.



Il personale di Acea

Composizione e turnover

Il 2004 è stato un anno in cui la gestione del personale di Acea si è misurata con l'esigenza di rinnovare alcune professionalità, anche attraverso il ricambio generazionale, per rispondere in modo più adeguato all'evoluzione del contesto economico di riferimento. Ciò ha portato il Gruppo ad affrontare la prima esperienza di mobilità obbligatoria che ha interessato 92 dipendenti.

Le assunzioni dell'anno, in linea con il trend dell'ultimo biennio, hanno riguardato l'area idrica, interessata da operazioni di espansione territoriale, e l'area mercato

dell'energia dove si è reso necessario interiorizzare competenze nuove allineate alle sfide della liberalizzazione. L'elevata incidenza dei contratti di inserimento, che rappresentano un'evoluzione dei contratti di formazione lavoro, testimonia l'attenzione delle politiche di assunzione verso i più giovani. Alla fine dell'anno i dipendenti Acea sono 4.194; l'aumento, rispetto al 2003, è da attribuire esclusivamente all'inclusione di Acea Luce nel perimetro di riferimento del report (vedi definizione di "società scorporate" in *Identità Aziendale, capitolo Profilo e struttura del report, pag. 5*).

¹⁷ Si tratta peraltro di società in fase di start up che, al 31 dicembre 2004, occupavano complessivamente due risorse.

Senza considerare le 104 risorse di Acea Luce, il numero dei dipendenti, al 31 dicembre 2004, diminuisce dell'1% circa. I contratti attivi di collaborazione a progetto

sono 39 (nel 2003 i contratti di collaborazione coordinata e continuativa, previsti dalla normativa precedente, erano 29). (LA1)

DIPENDENTI ACEA: CARATTERISTICHE ED EVOLUZIONE (LA1)

	2002			2003			2004		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
PERSONALE STABILE									
A TEMPO INDETERMINATO	3.533	773	4.306	3.340	757	4.097	3.364	751	4.115
PERSONALE A TEMPO									
DETERMINATO	6	3	9	14	3	17	19	8	27
PERSONALE IN FORMAZIONE									
LAVORO (CFL)/CONTRATTI									
DI INSERIMENTO	14	7	21	11	7	18	44	8	52
TOTALE	3.553	783	4.336	3.365	767	4.132	3.427	767	4.194
DI CUI PART-TIME	7	20	27	6	16	22	24	28	52
ASSUNZIONI A TEMPO									
INDETERMINATO	50	16	66	129	31	160	85	19	104
ASSUNZIONI A TEMPO									
DETERMINATO	8	3	11	10	2	12	11	5	16
ASSUNZIONI IN FORMAZIONE									
LAVORO (CFL)/CONTRATTI									
DI INSERIMENTO	6	6	12	7	5	12	41	4	45
TOTALE ASSUNZIONI	64	25	89	146	38	184	137	28	165
(DI CUI) ACQUISIZIONI DA									
ENTI PUBBLICI LOCALI	25	4	29	-	-	-	2	1	3
(DI CUI) ACQUISIZIONE									
ACQUEDOTTI	-	-	-	48	7	55	2	2	4
(DI CUI) CESSIONI									
DA MARCO POLO	-	-	-	-	-	-	3	-	3
CESSAZIONI	243	46	289	334	54	388	162	43	205
(DI CUI) CESSIONI A MARCO POLO	-	-	-	78	16	94	1	0	1
TRASFORMAZIONI DI CONTRATTO									
DA CFL A TEMPO INDETERMINATO	14	12	26	11	3	14	8	3	11
FORZA MEDIA	3.659	799	4.458	3.465	779	4.244	3.433	776	4.209

NB: Per ottenere una quadratura tra le consistenze del 2003 e del 2004, occorre considerare che i dati 2004 sono calcolati includendo anche Acea Luce che contava, al 1° gennaio 2004, 102 unità.

TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (%) (LA2)

2003	Tasso di turnover		Tasso di ingresso		Tasso di uscita	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
9,97%	8,53%	3,04%	3,68%	6,93%	4,85%	

NB: Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni, depurate dagli scambi con Marco Polo e dalle acquisizioni relative ad Acquedotti ed Enti Locali, rapportata alla forza media dell'anno.

La mobilità 2004-2006

Al programma di mobilità volontaria intrapreso nel 2003 è stato affiancato, nel 2004, un percorso di mobilità obbligatoria (luglio 2004 - dicembre 2006), in funzione di una riorganizzazione quali-quantitativa della risorse del Gruppo. Tale scelta è dunque in linea con gli obiettivi di sviluppo del Gruppo.

Si è avviato pertanto un confronto con le Organizzazioni Sindacali per elaborare regole e strumenti idonei ad affrontare il sovradimensionamento degli organici rispetto alle attività e ai carichi di lavoro. Dopo aver individuato gli esuberi complessivamente dichiarati dalle società (395 risorse), sono state esaminate due opzioni principali:

- *il programma di mobilità per i dipendenti che hanno già maturato, o matureranno nell'arco del programma, il diritto al pensionamento*
- *la riallocazione di parte dei dipendenti in esubero tramite percorsi di formazione e riconversione professionale funzionali al loro reimpiego nell'ambito del Gruppo (mobilità interna).*

Il programma di mobilità, secondo l'intesa raggiunta con le Organizzazioni Sindacali (Filcem-Cgil, Flaeci-Cisl, Uilcem-Uil, Rdb Energia e Associazione Capi Intermedi e Quadri)¹⁸, per entrambe le opzioni, prevede incentivi, attribuzioni economiche integrative e il trattamento previdenziale sino al raggiungimento del diritto alla pensione, garantendo il minimo impatto sociale e la massima tutela dei lavoratori. (LA16)

Pari opportunità (LA10) (LA11)

Negli ultimi mesi del 2004 si è ricostituita la Commissione Pari Opportunità rimasta inattiva per circa un anno a seguito delle dimissioni di alcune componenti. La programmazione, avviata in dicembre, prevede di interessare l'azienda sui temi seguenti: ampliamento dei confini del

regolamento contro le molestie sessuali, nomina dei nuovi consiglieri di fiducia a esso relativi, istituzione dell'asilo nido aziendale, presentazione di progetti volti a favorire l'armonizzazione di esigenze lavorative e familiari¹⁹.

“Mi piace lavorare”

Le lavoratrici di Acea hanno organizzato, presso la sede centrale, una mattinata dedicata alla proiezione del film documentario di Francesca Comencini, “Mi piace lavorare”, girato nei locali di Acea e con la partecipazione di alcuni dipendenti. Alla proiezione è seguito un dibattito che ha voluto ribadire il diritto e la dignità di tutti i lavoratori, a fronte del delicato tema illustrato dal film, il mobbing, quella pressione psicologica demotivante che produce una progressiva emarginazione del lavoratore dal proprio ambiente di lavoro.

Su richiesta delle Organizzazioni Sindacali Confederali è stato rilasciato il nulla osta per la partecipazione a tale iniziativa, con un permesso orario retribuito, di tutto il personale femminile delle società del Gruppo.

¹⁸ Non hanno aderito all'intesa Ugl - Energia e Flaeci Cisl; Rdb Energia ha successivamente ritirato l'adesione all'accordo sulla mobilità infragruppo.

¹⁹ La legge n. 53/2000 e la sua evoluzione (per esempio il D.Lgs. n.151/2001, in materia di tutela della maternità e paternità) consentono alle imprese il finanziamento di progetti di azioni positive.

Accea al femminile

	2002	2003	2004
<i>incidenza donne sul personale totale</i>	18,0%	18,6%	18,3%
<i>incidenza donne dirigenti sul totale dirigenti</i>	8,5%	10,4%	14,1%
<i>incidenza donne quadro sul totale quadri</i>	22,0%	23,2%	22,4%
<i>incidenza donne laureate sul totale laureati</i>	33,5%	34,7%	35,3%

Nel corso dell'ultimo triennio si è mantenuta costante l'incidenza del personale femminile sul totale, mentre risulta in lieve e progressivo aumento il numero di donne laureate e in marcata crescita il peso delle donne dirigenti sul totale.

Anzianità e istruzione

Si mantiene stabile tra il 2003 e il 2004 il livello di scolarità dei dipendenti: l'incidenza dei laureati è passata dal 10,5% all'11% e quella dei diplomati, nello stesso periodo, dal 52,2% al 51,8%. Restano sostanzialmente invariati anche i dati relativi a età media e anzianità media aziendale, con una lieve tendenza nell'ultimo biennio all'aumento dell'anzianità media aziendale dei dirigenti e alla flessione di quella dei quadri.

Ore lavorate e assenze

Le ore lavorate diminuiscono lievemente per effetto della riduzione della forza media (-1%). Le giornate di assenza, al netto di ferie e infortuni, si riducono notevolmente (-14,3% rispetto al 2003); diminuiscono, in particolare, le assenze per malattia (-25%) e quelle per maternità (-31,5%) mentre aumentano le assenze per sciopero, anche a seguito delle agitazioni che hanno accompagnato le trattative propedeutiche all'accordo raggiunto su Accea Distribuzione (vedi *Relazioni industriali* a pag. 39).

DIPENDENTI ACEA: ETÀ E ANZIANITÀ (LA1)

(Anni)	2002			2003			2004		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ETÀ MEDIA	44,7	42,7	44,3	44,5	42,6	44,2	44,4	42,6	44,1
ANZIANITÀ MEDIA	16,7	15,3	16,5	16,5	15,3	16,3	16,5	15,1	16,2
ETÀ MEDIA DIRIGENTI	47,5	42,7	47,1	47,5	44,0	47,1	47,8	44,8	47,4
ANZIANITÀ MEDIA DIRIGENTI	13,2	14,7	13,3	12,1	13,3	12,3	14,0	16,3	14,3
ETÀ MEDIA QUADRI	45,2	43,4	44,8	45,1	43,5	44,7	44,8	42,5	44,3
ANZIANITÀ MEDIA QUADRI	16,9	15,1	16,5	16,4	15,4	16,1	15,5	13,5	15,0

La valorizzazione del personale

Non si rilevano variazioni di rilievo nella composizione dell'organico di Acea per livello di inquadramento. Dietro l'apparente stabilità del numero dei dirigenti si registra un significativo turnover che ha privilegiato lo sviluppo professionale delle risorse interne.

Nell'ambito del sistema incentivante è stato rinnovato il **premio di risultato** annuale, da erogare a tutti i dipendenti, calcolato attraverso indicatori che tengono conto dei risultati economici del Gruppo, dei livelli di produttività raggiunti, della qualità – erogata e percepita – delle prestazioni e della gravità degli infortuni.

È stato inoltre introdotto un nuovo sistema di incentivazione dei dirigenti e dei quadri (Management by objectives – **Mbo**), basato sul raggiungimento di obiettivi – individuali, aziendali e di Gruppo – correlati ai risultati aziendali, sia tecnici sia economici.

Il sistema prevede una fase di monitoraggio e valutazione dei risultati raggiunti e il confronto con quelli attesi. La principale novità rispetto al precedente sistema incentivante è che il raggiungimento degli obiettivi individuali diventa *condicio sine qua non* per accedere alla relativa parte variabile di retribuzione.

QUALIFICHE DI INQUADRAMENTO			
	31/12/2002	31/12/2003	31/12/2004
DIRIGENTI	72	77	78
QUADRI	209	220	237
IMPIEGATI	2.471	2.349	2.388
OPERAI	1.584	1.486	1.491
TOTALE	4.336	4.132	4.194

Le nuove risorse

Al programma di mobilità obbligatoria soggiace la necessità di acquisire, nei tempi e nei modi opportuni, nuove professionalità. Nel merito, Acea ha raggiunto accordi con le Organizzazioni Sindacali anche sul reclutamento di nuove risorse, professionalmente adeguate al progetto di rigenerazione della competitività aziendale, che prevede 80 nuove assunzioni tra il 2004 e la fine del 2005; Acea si è infatti impegnata a un confronto sindacale sull'utilizzo programmato di tipologie contrattuali di inserimento focalizzate sulla formazione e l'inserimento professionale.

Gli obiettivi Mbo

Gli obiettivi previsti dal sistema di incentivazione per i dirigenti e i quadri si articolano in tre categorie:

- **individuali:** sono direttamente collegati alle responsabilità organizzative e professionali del singolo e devono essere misurabili da parte del sistema di controllo aziendale
- **aziendali:** sono collegati a risultati gestionali importanti (a livello di società o unità di business) ed espressi da macroindicatori di performance
- **di Gruppo:** sono collegati alla generazione di valore e misurati da macroindicatori di redditività.

Perimetro di riferimento

Le informazioni relative alla formazione si riferiscono, oltre alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, capitolo Profilo e struttura del report, pag. 5 – anche alla società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA.

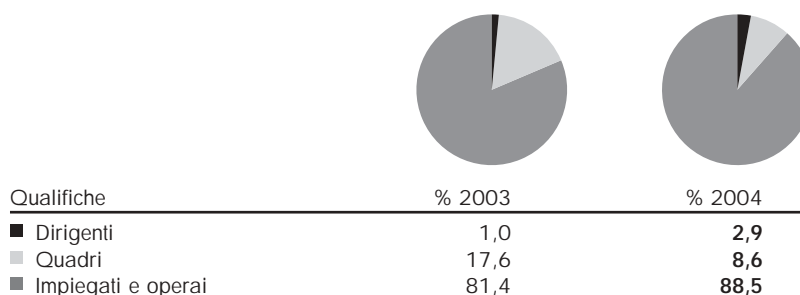
I CORSI DI FORMAZIONE 2004

Tipologia	N. corsi	N. edizioni	N. partecipazioni e %	N. ore prodotte e %	N. ore frequenza e %
AMMINISTRATIVA / GESTIONALE	42	94	499 8,7	1.581 19,6	6.071 10,1
INFORMATICA	21	25	184 3,2	515 6,4	3.001 5
TECNICO-SPECIALISTICA (E AMBIENTE)	43	126	1.621 28,3	1.190 14,7	14.871 24,7
LINGUISTICA	39	39	55 1	1.900 23,5	2.710 4,5
SICUREZZA (HR11)	29	264	3.093 54	2.373 29,4	29.570 49,1
MANAGERIALE	17	31	275 4,8	516 6,4	3.950 6,6
TOTALE	191	579	5.727 100	8.075 100	60.173 100

L'attività formativa, stabilita in coerenza con la nuova *politica di formazione, addestramento e aggiornamento professionale* avviata nel 2003 e volta a consolidare una stretta connessione con la pianificazione strategica e i processi operativi, risulta in crescita rispetto allo scorso anno. Sono complessivamente aumentati il numero di corsi proposti (+45,8% rispetto al 2003), il numero di partecipanti (+9,11%), le ore prodotte (+24,3%) e le ore di frequenza (+16,1%). I corsi di tipo tecnico-specialistico, informatico, linguistico e manageriale sono

stati quasi il doppio rispetto al 2003, e in misura minore sono aumentati anche i corsi amministrativo-gestionali e in materia di sicurezza; questi ultimi hanno avuto il maggior numero di edizioni e hanno accolto il 54% delle partecipazioni. L'incidenza delle donne sui partecipanti ai corsi è pari all'8,9% del totale, percentuale che passa al 26,7% se non si tiene conto delle tipologie di corsi tipicamente rivolti a ruoli 'maschili' (tecnico-specialistici e sulla sicurezza). Ogni dipendente ha ricevuto mediamente 14 ore di formazione²⁰. (LA9)

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICHE (LA9)



²⁰ Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza alla forza media dell'anno, compresa Marco Polo (4.287).

Nel 2004, sulla scorta di quanto già concordato con la Facoltà di Economia per il triennio 2003-2006, si è stretto un accordo di collaborazione tra Acea e la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Roma "La Sapienza" per lo sviluppo di attività di alta formazione su quattro aree tematiche: sistemi elettrici, sistemi idrici, sicurezza e innovazione tecnologica. Entrambi i progetti di collaborazione con il mondo accademico mirano a integrare in modo sempre più efficace la cultura tecnico-scientifica sistematizzata (aspetti teorici) e la cultura professionale applicata.

Nell'ambito delle convenzioni stipulate con le Università romane e con altri Istituti di

formazione e ricerca, Acea ha accolto 24 stageurs (41 nel 2003); per 10 di essi, lo stage si è trasformato in contratto di assunzione o a progetto.

È stato inoltre portato positivamente a termine il primo esperimento di formazione individuale incentivata, che offre ai dipendenti la possibilità di costruirsi percorsi formativi autonomi, da concordare con il datore di lavoro. Al dipendente sono garantiti permessi speciali per frequentare i corsi e svolgere le attività in linea con gli obiettivi formativi stabiliti.

La stretta collaborazione tra Acea e l'Università: non solo formazione

- *Acea ha istituito una **borsa di studio** di 5.000 euro, intitolata a Nunzio Silvestro, l'amministratore delegato di AceaElectrabel Elettrocità deceduto improvvisamente nel 2003. La borsa è destinata ad anni alterni per il decennio 2004-2013, a neolaureati in Ingegneria ed Economia, di età non superiore ai 26 anni, che abbiano discusso una tesi nell'ambito della gestione tecnico-economica delle risorse e dei sistemi di energia, con una votazione minima di 108/110. A tale riconoscimento è associata la possibilità di frequentare uno **stage** presso Acea di durata compresa tra i 3 e i 6 mesi (scadenze per la presentazione delle domande e regolamento sono disponibili nei siti delle Facoltà di Ingegneria e di Economia dell'Università di Roma "La Sapienza" e nei siti www.aceaspa.it e www.aceaelectrabel.it).*
- *Anche nel 2004 Acea è stata chiamata a prender parte a **Brain at Work**; l'iniziativa, organizzata dalla Facoltà di Economia, rappresenta un'importante occasione d'incontro tra giovani laureandi e neolaureati con realtà imprenditoriali di rilievo.*

Il valore della formazione nei nuovi contratti di inserimento (LA16)

Tra i nuovi istituti e strumenti del mercato del lavoro, introdotti dalla "riforma Biagi", si annovera il contratto di inserimento, che rappresenta un'evoluzione del contratto di formazione e lavoro ed è applicabile ai giovani tra i 18 e i 29 anni. A questa tipologia contrattuale è obbligatoriamente associato un progetto di inserimento che prevede, entro un periodo compreso tra i 9 e i 18 mesi, le attività di formazione e addestramento (teorico-pratiche) che si intendono svolgere per dotare la nuova risorsa di un adeguato profilo professionale. Da un lato, ciò consente all'azienda di assumere risorse in funzione dei propri bisogni pianificati; dall'altro, le azioni finalizzate a sviluppare le competenze dei giovani sotto contratto devono essere tali da garantire la costruzione di un'esperienza professionale che possa eventualmente essere offerta anche ad altri soggetti nel mercato del lavoro. Acea, nel dicembre 2004, ha svolto il primo corso di formazione in ingresso, destinato a 26 neoassunti da diverse società del Gruppo con contratto di inserimento. Il corso ha riguardato anche i temi dell'etica e della sostenibilità. (HR8)

La formazione sulla sicurezza

Acea ha dato vita, sin dallo scorso anno, a una stretta collaborazione con l'Isa (Istituto Superiore Antincendi), la struttura di alta formazione del Corpo dei Vigili del Fuoco. Presso le aule dell'Isa si sono svolti i corsi di formazione indirizzati agli addetti dei Servizi sicurezza e prevenzione presenti nelle società del Gruppo, incentrati su "Politiche e strumenti di controllo dei pericoli presenti sui luoghi di lavoro". L'attività didattica è stata svolta dai docenti del Comitato Paritetico Territoriale del Lazio (Cpt), ente certificato e abilitato ad attestare la partecipazione alle attività di formazione. Con la collaborazione didattica del Ctp si è inoltre svolto un programma formativo, teorico-pratico, denominato "Nozioni di Basic Life Support per gli addetti al primo soccorso", che ha coinvolto 150 partecipanti.

Sicurezza e attività sanitaria

Perimetro di riferimento

Le informazioni relative alla sicurezza si riferiscono, oltre alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, capitolo Profilo e struttura del report, pag. 5 – anche alla società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA.

Prosegue l'impegno di Acea nel porre la massima attenzione al contenimento del fenomeno infortunistico sul lavoro. Ciò ha contribuito a far progressivamente decrescere nell'arco dell'ultimo biennio il numero di infortuni (-22,6% tra il 2002 e il 2004), che vengono seguiti e registrati dall'Unità Coordinamento Sicurezza secondo apposite procedure²¹. (LA5)
Nel 2004 si sono verificati 175 infortuni (-5,9% rispetto al 2003), confermando il trend di contenimento.

A partire dall'analisi 2004, anche per allinearsi alle migliori pratiche correnti, è stata introdotta una distinzione tra gli infortuni per motivi "professionali" e "non professionali", tra cui quelli in itinere o comunque non collegati all'attività strettamente lavorativa.

I giorni di assenza per infortunio sono stati 6.378; escludendo dal calcolo le giornate

relative a infortuni avvenuti nel 2003, tali assenze si riducono a 5.330 contro le 5.510 del 2003²².

Nel corso dell'anno, si sono purtroppo verificati due decessi, da ascrivere alla categoria degli infortuni "non professionali". Tali eventi sono stati stralciati dai calcoli degli indici per non inficiarne la significatività (gli infortuni mortali equivalgono, infatti, a 7.500 giorni convenzionali di assenza).

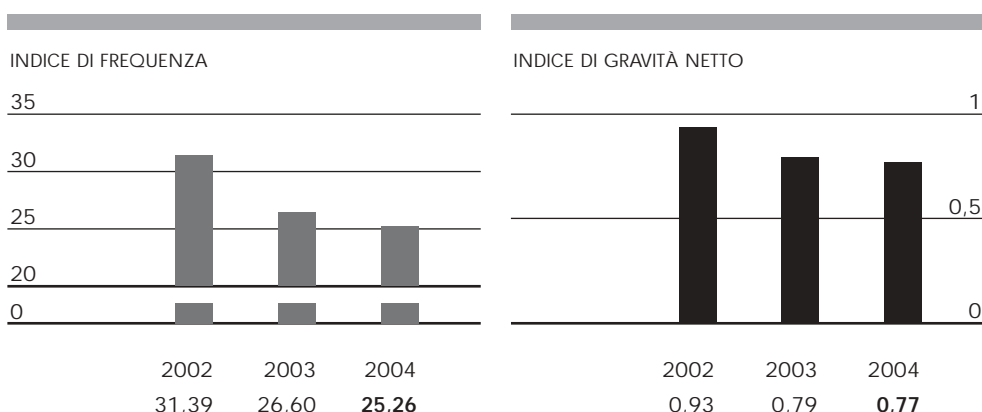
Gli indici di frequenza e di gravità (vedi tabella) sono entrambi migliorati rispetto allo scorso anno. Infatti, l'indice di frequenza scende a 25,26 (era 26,60 nel 2003) e l'indice di gravità, al netto delle assenze dovute a infortuni dell'anno precedente, è pari a 0,77 a fronte dello 0,79 del 2003. (LA7)

²¹ Tra le norme di riferimento, si citano la norma UNI 7249/95 "Statistiche degli infortuni sul lavoro" e i criteri di rilevazione e analisi INAIL. (LA14)

²² Per mero errore materiale, nel 2003 non era stata rilevata l'incidenza nel conteggio dei giorni di assenza causati da infortuni accaduti nel 2002.

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ			
	2002	2003	2004
INFORTUNI	226	186	175
DURATA MEDIA ASSENZE PER INFORTUNI (gg.)	29,68	30,80	36,45
GIORNI PROGNOSI INIZIALE	1.809	1.565	1.501
GIORNI TOTALI ASSENZA	6.707	5.728	6.378
DURATA ASSENZE NETTE (gg.)(*))	6.525	5.510	5.330
ORE LAVORATE	7.199.018	6.992.059	6.927.257
INDICE FREQUENZA IF (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	31,39	26,60	25,26
INDICE GRAVITÀ IG (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,93	0,82	0,92
IG NETTO (gg. assenza nette x 1.000/ore lav.)	0,90	0,79	0,77

(*) Al netto delle assenze dovute a infortuni dell'anno precedente.



RIPARTIZIONE INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ PER CIRCOSTANZA (PROFESSIONALE/NON PROFESSIONALE) - 2004

Inf. professionali	Inf. non professionali	Totale infortuni	IFp	IFnp	Totale IF	IGp	IGnp	Totale IG
147	28	175	21,22	4,04	25,26	0,75	0,17	0,92

Dall'analisi dei valori di dettaglio relativi alla ripartizione degli infortuni per società, le categorie maggiormente interessate si confermano gli addetti all'esercizio di impianti elettrici (50), seguiti dagli impiegati amministrativi (23) e dagli addetti all'esercizio degli impianti idrici (21). Dato l'anomalo incremento degli infortuni avvenuti negli uffici, Acea ha avviato un piano supplementare di verifica dell'idoneità degli ambienti lavorativi e si propone di potenziare gli interventi di informazione/formazione riservati al personale amministrativo.

Nel complesso, durante il 2004 si è consolidata l'attività della nuova struttura organizzativa dedicata alla gestione della

sicurezza, avviata nell'anno precedente. In particolare, si è istituito un gruppo di progetto dedicato all'avvio del **Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro**, con l'obiettivo, nell'arco del prossimo triennio, di riordinare l'intera materia con il supporto di un sistema software, con particolare riferimento alla struttura delle deleghe, ai servizi di prevenzione e protezione, all'attribuzione delle polizze assicurative più adeguate e all'adempimento degli obblighi connessi (vedi anche *Identità Aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione*, pag. 37).

Il rapporto di coordinamento con le Unità di supporto specialistico sicurezza di Acea Distribuzione e Acea Ato 2 ha consentito un

proficuo scambio di esperienze e la definizione di modelli "standard", compatibilmente con le specificità delle società.

I dodici rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (LA6) svolgono un lavoro di verifica e proposta sui temi pertinenti (D.Lgs. n. 626/94). Essi, in alcuni casi limite, hanno ritenuto opportuno richiedere l'intervento di autorità esterne preposte alla vigilanza nel settore della sicurezza del lavoro. I rapporti tra i rappresentanti e le diverse società e unità produttive del Gruppo prevedono un'intensa attività di consultazione, a seguito della quale è stata rilevata la necessità di effettuare una valutazione più puntuale dei rischi cui sono esposti i lavoratori. Dopo numerosi sopralluoghi, si è pertanto stabilito:

- di definire **un nuovo modello di Documento di valutazione dei rischi**

- di rivedere con maggiore precisione i perimetri di sorveglianza sanitaria
- di elaborare specifici documenti per il rischio elettrico, in ambito di Acea Distribuzione, AceaElectrabel Produzione e Acea – Illuminazione pubblica Roma.

Il coinvolgimento dei rappresentanti per la sicurezza ha consentito di concordare l'impostazione dei nuovi documenti e ha reso più agevole e completa la loro stesura.

(LA12) L'Unità Coordinamento Sicurezza cura l'attività di sorveglianza sanitaria, secondo gli obblighi previsti dalla legge, e provvede, in collaborazione con i medici competenti, alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e alla sua gestione (vedi anche *Sezione Economica*, capitolo *La ripartizione del Valore Aggiunto*, pag.15).

Relazioni industriali (LA3) (LA4)

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo Acea è lievemente diminuito (dal 70,1% del 2003 al 68,6% del 2004).

I Contratti collettivi nazionali di lavoro applicati sono il Contratto Unico del Settore Elettrico e il Contratto Unico di Settore Gas-Acqua. (LA1)

Anche quest'anno Acea ha avuto diverse occasioni di confronto con le Organizzazioni Sindacali, con la volontà di proseguire la concertazione e di implementare le scelte aziendali entro un quadro concordato di regole e provvedimenti normativi, retributivi e organizzativi, secondo il Protocollo di Relazioni Industriali definito nel marzo 2003.

Le relazioni industriali sono state incentrate sul progetto di ridimensionamento e ricambio qualitativo dell'organico, che ha mantenuto fermo il principio di attenuazione degli effetti sociali, coinvolgendo lavoratori prossimi alla pensione e stabilendo per gli altri dipendenti in eccedenza, privi dei requisiti anagrafico-contributivi per l'accesso

alla pensione alla fine del periodo di mobilità, un piano di formazione alternativo, finalizzato alla riconversione professionale (vedi box *La mobilità 2004-2006*, pag. 32).

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, oltre ai trasferimenti di rami di azienda infragruppo, veicolati con il consenso sindacale, si segnalano:

- l'accordo inerente all'area customer care, volto ad armonizzare le esigenze di copertura del servizio con le istanze di gestione flessibile del tempo di lavoro
- il raggiungimento di un accordo, che si è rivelato particolarmente complesso, sulla struttura e le posizioni di lavoro di Acea Distribuzione, che ha mediato le esigenze di riprogrammazione dei processi di lavoro e di contenimento dei costi con la salvaguardia dei livelli contributivi consolidati
- l'accordo sugli istituti di rilievo sociale, concluso in giugno, in occasione della definizione dell'istituto del premio di risultato (vedi box a pag. 40).

L'accordo sugli istituti di rilievo sociale (LA12)

A fine giugno 2004, oltre al rinnovo del premio di risultato, Acea ha concluso il negoziato sugli istituti che il Contratto nazionale delega alla sede aziendale e su altri istituti di rilievo sociale (assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, attività ricreative e culturali):

- *si è stabilito di estendere i finanziamenti per l'assistenza sanitaria integrativa ai dipendenti delle società del Gruppo che applicano il Contratto Unico di Settore Gas-Acqua, che non gode di questa copertura assicurativa*
- *sono state mantenute le condizioni di favore (che resteranno in vigore sino alla data di rinnovo del vigente Contratto Unico del Settore Elettrico) applicate al personale acquisito da Enel Distribuzione (per effetto della "clausola sociale") che consistono nella continuità di iscrizione all'Arca (attività ricreative e culturali) e al Fisce (assistenza sanitaria integrativa) e in una maggiore contribuzione al fondo di previdenza integrativa Pegaso*
- *è stato concordato un incremento del valore del ticket sostitutivo del servizio mensa*
- *si è inoltre ristabilito l'obbligo dei riposi compensativi delle prestazioni straordinarie (oltre la 180ma ora, limite divenuto vincolante anche per l'area idrica), in ottemperanza alle norme di tutela della salute dei lavoratori (D.Lgs. n. 66/2003).*

Il contenzioso con i dipendenti

Continuano a diminuire le controversie concernenti le revisioni d'inquadramento e si conferma la tendenza, già in atto lo scorso anno, alla diminuzione del numero di dipendenti cessati dal servizio che promuovono cause per un ricalcolo delle competenze di fine lavoro (indennità di anzianità, TFR ecc.), grazie agli accordi transattivi che vengono stipulati al momento del congedo dall'azienda. Inoltre il processo di mobilità prevede obbligatoriamente un tentativo di conciliazione volto a evitare l'insorgere di un eventuale contenzioso. Nel corso dell'anno sono state avanzate alcune richieste di risarcimento per danni collegati a demansionamento o ad altre situazioni di disagio nell'ambiente di lavoro. (HR9)

Il CRA e le attività sociali (HR5)

Al 31 dicembre 2004, i soci del Circolo ricreativo aziendale erano 3.416, in lieve flessione rispetto al 2003 per effetto delle iniziative di esodo agevolato e di mobilità.

Ai 1.034 dipendenti provenienti da Enel che hanno mantenuto l'adesione al circolo della precedente situazione di lavoro (Arca), il CRA offre servizi di tipo ricreativo e culturale.

Oltre alle usuali attività di tipo turistico, culturale, sportivo, sanitario e di solidarietà, il CRA ha istituito alcuni nuovi servizi (pagamenti su conti correnti postali,

prenotazioni a spettacoli, consulenze legali). Tra le iniziative di solidarietà si ricordano:

- raccolta fondi per l'Amref
- raccolta fondi per il Mozambico
- raccolta pro ICYC (Associazione famiglie adottive)
- contributi e giocattoli per le case-famiglia di Suor Paola (Associazione So.Spe.)
- contributi e doni in occasione del Natale (Associazione volontari assistenza disabili).

I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI			
	2002	2003	2004
SOCI CHE HANNO USUFRUITO DI SERVIZI TURISTICI	1.580	2.000	2.340
SOCI CHE HANNO PARTECIPATO A INIZIATIVE SPORTIVE	1.370	1.500	1.600
SOCI CHE HANNO USUFRUITO DI CONTRIBUTI PER ATTIVITÀ SPORTIVE	360	400	420
RAGAZZI CHE HANNO USUFRUITO DEI CENTRI ESTIVI	280	350	400
RAGAZZI CHE HANNO USUFRUITO DELLE VACANZE STUDIO	60	50	55
SOCI INTERESSATI A RATEI ASSICURATIVI	1.700	2.000	2.400
SOCI INTERESSATI A RATEI PER ACQUISTI	155	150	200
SOCI ISCRITTI AL T.C.I.	80	95	90
SOCI PARTECIPANTI A VISITE CULTURALI	900	950	1.200
SOCI INTERESSATI AD ATTIVITÀ TEATRALI	750	900	1.100
NUMERO DI RIMBORSI ASSICURATIVI DI TIPO ASSISTENZIALE	571	630	640
SOCI ISCRITTI A SERVIZI POLISPECIALISTICI	380	320	300
SOCI FRUITORI DELLE CONVENZIONI CON LABORATORI CLINICI	605	600	550
SOCI CHE HANNO BENEFICIATO DEL "DONO DELLA BEFANA"	1.100	950	900

L'Associazione Medaglie d'Oro (HR5)

L'Associazione Medaglie d'Oro svolge attività di assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo per i soci che ne fanno richiesta e attua altre iniziative di carattere sociale e culturale. L'Associazione è aperta a pensionati e dipendenti con almeno 25 anni di servizio in Acea; al 31 dicembre 2004 contava 1.300 iscritti (300 dipendenti e 1.000 pensionati).

Tra le attività realizzate si segnalano:

- *l'assegnazione di 3 borse di studio a laureati, figli di soci, che hanno discusso tesi di laurea su argomenti tecnici, amministrativi o di sicurezza sul lavoro correlati alle imprese di pubblica utilità, e di 5 borse di studio a diplomati di scuola media superiore*
- *l'organizzazione di 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti ai soci iscritti all'Associazione da 20 anni e a dipendenti che hanno raggiunto la pensione nel corso dell'anno*
- *l'organizzazione di visite a mostre e musei; turismo sociale e vacanze in Italia e in Europa*
- *la partecipazione, con un contributo di 15.000 euro, a un'iniziativa umanitaria in Africa (Utawaleza Farm Project).*

Pegaso (LA12)

Pegaso è il fondo negoziale del settore energetico e idrico, promosso da Federgasacqua e Federenergia e dalle Organizzazioni Sindacali Filcem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl e Uilcem-Uil, allo scopo di assicurare ai lavoratori iscritti prestazioni pensionistiche complementari al sistema pubblico obbligatorio.

Al 31 dicembre 2004 si contano circa 21.000 lavoratori iscritti al fondo e il patrimonio, investito per il 70% in titoli obbligazionari e per il 30% in azioni, supera i 109 milioni di euro. L'incremento di valore nell'anno è stato del 5,24% netto, una delle migliori performance tra i Fondi contrattuali.

Le risorse sono affidate in gestione ad AXA e Nextra (Gruppo Intesa) e San Paolo IMI. Sono iscritti a Pegaso 2.026 dipendenti del Gruppo Acea, erano 2.070 nel 2003. Nell'anno sono state analizzate le caratteristiche degli iscritti attuali e potenziali al fine di interpretarne propensioni e specifiche esigenze in campo previdenziale.

L'ANMIC Acea (LA12) (HR5)

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili, riconosciuta dallo Stato, conta, al 2004, 93 iscritti, tra dipendenti (in servizio e in pensione) e familiari.

L'associazione fornisce attività di servizio agli iscritti e ne tutela e garantisce i diritti.

Acea, sino a conclusione del progetto di mobilità, non ha più obbligo di assumere personale in categoria protetta; ciò nonostante ha stipulato specifiche convenzioni con il Collocamento Obbligatorio per le società non interessate alla "mobilità".

L'ANMIC ha avviato trattative con il CRA e l'Unipol per individuare la possibilità di incrementare gli aiuti già previsti per i disabili.

I dipendenti di Acea e la solidarietà (EC13)

- *Ogni anno in Acea si allestisce il Presepe, su interessamento del cappellano dell'azienda e di un gruppo di dipendenti (soci fondatori dell'Associazione Armonia), anche al fine di raccogliere fondi per iniziative di solidarietà. Quest'anno si è sostenuto il progetto "Insieme per salvare una vita", mirato all'edificazione di un villaggio, di un'infermeria e di una scuola per garantire assistenza ai profughi dal Kenya e dal Congo.*
- *Sempre su iniziativa del cappellano di Acea sono stati raccolti tra i dipendenti fondi pari a 11.000 dollari destinati ad attività missionarie, all'orfanotrofio dello Sri Lanka (costruito negli anni scorsi con il contributo dei dipendenti Acea) e a un ospedale sito in Congo.*
- *Sono stati inoltre raccolti fondi per l'Amref (iniziative di solidarietà in Sudan per un centro di formazione di personale sanitario specializzato), tramite l'acquisto di biglietti per una serata di beneficenza organizzata al Teatro Brancaccio.*

La comunicazione interna

La comunicazione interna rivolta ai dipendenti passa principalmente attraverso il portale intranet e l'house organ *AceaNews*.

Tramite il **portale intranet** è possibile reperire le informazioni utili afferenti alle società del Gruppo e ai colleghi, dagli ordini di servizio ai numeri di telefono, dai Bilanci alle novità legislative, dalla rassegna stampa alle procedure per la sicurezza. Il mensile **AceaNews**, distribuito a tutti i dipendenti, pubblica interviste e articoli di approfondimento sui principali eventi intervenuti nelle attività aziendali, ma anche inchieste rivolte a integrare la conoscenza dei settori di riferimento, e dedica spazio a chiunque voglia intervenire. Alcune rubriche, curate dalla Funzione Risorse Umane e Organizzazione,

sono dedicate alla ricerca di personale interno e a comunicare novità in tema di formazione, organizzazione, sicurezza, relazioni industriali; infine la sezione *Fatti e protagonisti della storia di Acea* ripercorre le tappe principali dello sviluppo aziendale.

Altre iniziative editoriali, diffuse come supplementi di *AceaNews*, integrano il mensile; tra queste si ricordano i quaderni di **Professione Acea** volti a condividere la realizzazione di progetti di lavoro di particolare qualità e, nel 2004, i due opuscoli *Vivere e lavorare in Acea* e *Il Gruppo all'ascolto dei propri collaboratori*, dedicati alla diffusione dei risultati dell'indagine di clima interno.

Azionisti e finanziatori

Perimetro di riferimento

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



Politiche verso gli azionisti

I rapporti con gli azionisti sono ispirati al principio di parità di trattamento, che si esplicita nell'imparzialità dei criteri di diffusione delle informazioni aziendali e nelle procedure di elezione dei Consiglieri di amministrazione. Lo Statuto, anche sulla scorta di modifiche introdotte dall'assemblea del 29 aprile 2004, prevede che i soci che arrivano a rappresentare almeno l'1% delle azioni, aventi diritto di voto, abbiano facoltà di presentare una lista di candidati. I meccanismi di voto garantiscono la rappresentanza dei piccoli azionisti fra i membri del Consiglio, la cui

elezione è riservata ai soci privati. Per esempio, nel caso in cui siano presentate tre liste e si debba procedere all'elezione di quattro Consiglieri, risulterebbero eletti i primi due candidati della lista più votata, e gli altri due sarebbero, rispettivamente, il primo della seconda e della terza lista, per numero di voti conseguiti.

Tra le modifiche introdotte nel 2004 a beneficio dei soci privati, si ricordano:

- l'innalzamento dal 3 all'8% del limite al diritto di voto in assemblea per ciascun socio²³

²³ Ciò significa che i soci diversi dal Comune di Roma che detengano partecipazioni in eccesso all'8% del capitale sociale non possono esercitare il diritto di voto sulla partecipazione eccedente tale limite.

- l'abolizione dell'obbligo di depositare i titoli in anticipo rispetto alla data di convocazione dell'assemblea
- l'obbligo, per il Comune, socio di maggioranza, di procedere alla nomina diretta degli Amministratori di competenza nel corso dell'assemblea di rinnovo delle cariche sociali.

La piena adesione di Acea al *Codice di Autodisciplina per le società quotate*, l'introduzione del *Codice Etico*, l'avvio del progetto risk control, di cui si è trattato nella Sezione dedicata all'*Identità Aziendale* (Corporate governance), costituiscono per gli azionisti un'importante garanzia di trasparenza dell'operato degli organi aziendali e nel governo dei rischi.

L'Associazione Piccoli Azionisti (Apa) è l'unica associazione riconosciuta ai sensi di legge e, in base all'articolo 13 dello Statuto Acea, usufruisce di appositi spazi per la comunicazione e per lo svolgimento dell'attività di raccolta deleghe presso gli azionisti dipendenti della società e delle sue controllate.

La comunicazione verso la comunità finanziaria

Acea dedica agli azionisti uno spazio nel proprio sito web, dove sono reperibili i bilanci economici, i resoconti delle Assemblee dei soci, le principali presentazioni e gli studi che gli analisti svolgono sul titolo Acea.

L'ufficio **Investor Relations** cura i rapporti con la comunità finanziaria, rivolgendosi al Mercato, agli analisti e agli investitori nazionali ed esteri e collabora alla diffusione dei comunicati alla Borsa, alla Consob e alle Agenzie. Nel corso del 2004 Acea ha incentivato la copertura del titolo da parte degli analisti *sell side* (appartenenti alle società di intermediazione), a livello sia nazionale sia

internazionale; si sono intensificati anche i rapporti con gli analisti *buy side* (appartenenti alle società di gestione) che, con sempre maggiore frequenza, contattano direttamente la società.

La comunicazione si è svolta attraverso incontri one on one e/o allargati, conference call, comunicati stampa e roadshow organizzati sia in Italia che all'estero.

In particolare, sono stati presentati:

- i risultati annuali e infrannuali
- l'emissione di un prestito obbligazionario di 300 milioni di euro
- il piano economico-finanziario 2004-2008.

Finanza etica

Nel 2004 Acea ha partecipato agli assessment curati dai principali soggetti della finanza etica attivi in Italia. Il titolo è compreso nell'universo gestibile di SAM (Sustainable Asset Management), di Eiris, di E. Capital Partners e di Axia e, a fine 2004, risulta incluso nell'Ethical Index

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

La ricerca di SAM: performance di sostenibilità a confronto

SAM Group di Zurigo e Dow Jones/Stoxx hanno lanciato dal 1999 una serie di indici borsistici nel campo della sostenibilità (Dow Jones Sustainability Indexes - DJSI). Ogni anno SAM analizza circa 1.000 aziende in sessanta diversi settori economici e vengono selezionate le aziende leader per gli indici DJSI.

L'indagine, realizzata nel 2003 e presentata nel corso del 2004, ha riguardato anche 79 imprese italiane, incluse quelle, come Acea, che per limiti di capitalizzazione non possono ancora accedere ai DJSI. SAM ha voluto valutare la performance delle principali aziende italiane, in base alle tre dimensioni – economica, sociale e ambientale – della sostenibilità, rispetto alla performance europea. Complessivamente, nel settore utilities, la media europea di sostenibilità è molto elevata, ma l'Italia riesce a competere sia con la media sia con le imprese leader.

La performance di Acea è stata rapportata, tra le Electric Utilities, a quella della società leader di settore, alla media di settore e al punteggio più basso conseguito nell'indice di sostenibilità mondiale (DJSI World) ed europeo (DJSI Stoxx), conseguendo un punteggio pari al 56% (un punto percentuale in meno rispetto alla media di settore, e sei punti percentuali in meno rispetto agli indici di sostenibilità mondiale ed europeo).

Tra le utilities italiane considerate dall'indagine (Aem Milano, Enel, Asm Brescia, Edison e Snam Rete Gas e Acea), la performance di Acea raggiunge un buon posizionamento attestandosi tra la media e l'eccellenza.

L'analisi condotta da SAM si è basata sui dati riferiti all'esercizio 2002. Per Acea si sono evidenziati punti di forza e aree da migliorare:

	DIMENSIONE ECONOMICA	DIMENSIONE SOCIALE	DIMENSIONE AMBIENTALE
I PUNTI DI FORZA...	<i>Corporate governance; solidità finanziaria e Investor Relations</i>	<i>qualità del reporting; coinvolgimento degli stakeholder</i>	<i>reporting; indicatori relativi alla generazione elettrica</i>
...E LE AREE DA MIGLIORARE	<i>sistemi di misura per il controllo di gestione; meccanismi operativi dei codici di condotta</i>	<i>sviluppo risorse umane e formazione; "cittadinanza d'impresa" (filantropia)</i>	<i>sistemi di gestione ambientale</i>

Il rapporto con i finanziatori

Ai tradizionali interlocutori di Acea si è aggiunta nel 2004 una nuova importante categoria di stakeholder: si tratta degli istituti finanziari che hanno sottoscritto le obbligazioni emesse dalla Capogruppo. L'operazione, che ha portato all'emissione del *bond*, ha previsto una fase di marketing, culminata con la presentazione di Acea a selezionati investitori del mercato europeo di capitali. Il roadshow si è svolto nel corso di tre giorni presso le principali

piazze finanziarie europee (Milano, Parigi, Francoforte, Amsterdam e Londra) e ha avuto uno straordinario riscontro positivo tra gli investitori, che ha consentito di selezionare la domanda, assegnando le obbligazioni a investitori primari. Il *bond* è stato collocato prevalentemente all'estero: in Europa e in piccola percentuale in Asia (vedi Sezione Economica, capitolo *La ripartizione del Valore Aggiunto*, pag. 17).

Istituzioni e impresa

I rapporti con le Istituzioni vengono seguiti da un'Unità, interna alla Capogruppo, staff del Presidente. A essa compete anche il monitoraggio delle evoluzioni dello scenario normativo, relativo ai settori di attività del Gruppo, e la partecipazione alle consultazioni promosse, in materia, dagli organismi di riferimento. (SO3)



La collaborazione con Istituzioni e imprese locali (SO1)

Tra Acea e le Istituzioni locali si attua una stretta collaborazione, anche in virtù della essenzialità dei servizi erogati (energia e acqua) e del loro impatto sulle comunità di riferimento. (HR2)

Oltre ai contratti di servizio, stipulati tra i Comuni e l'impresa, che ne regolano lo svolgimento e ne stabiliscono i parametri qualitativi, assume sempre maggiore importanza il dialogo con le Istituzioni per ottenere la migliore integrazione delle attività di Acea nell'ambito della pianificazione complessiva dei lavori nel territorio; tale confronto contribuisce all'efficienza degli interventi del Gruppo e all'adeguata individuazione delle priorità d'intervento.

A livello nazionale, Acea interagisce con le Autorità preposte al controllo e alla regolazione dei settori di core business e con i Ministeri competenti.

L'interazione con Istituzioni e organismi, pubblici e privati, riguarda molteplici aspetti e situazioni dove può risultare utile instaurare uno scambio professionale²⁴:

- progettazione di interventi di miglioramento nei settori di core business; di illuminazione artistico-monumentale; di conservazione e ripristino di fontane monumentali; di interventi di riqualificazione urbana e ambientale (coordinamento e interazione con Comuni, Ministeri, Soprintendenze ed enti

²⁴ Ciascuno degli aspetti, qui elencati come casi generici, trova illustrazione dettagliata e circostanziata al 2004 in capitoli specifici della *Sezione Sociale* e della *Sezione Ambientale*.

- preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico)
- sostegno a eventi culturali, sportivi, ricreativi e di valenza sociale (Istituzioni locali e organismi, pubblici e privati)
- formazione e ricerche scientifiche, funzionali anche al miglioramento dei processi industriali, svolte in collaborazione con le Università e altri Istituti di ricerca, talvolta finanziate da Ministeri competenti (Miur, Mipaf, Ministero Ambiente)
- progetti sviluppati in collaborazione con organismi internazionali, che operano per supportare lo sviluppo dei Paesi emergenti (come la Banca Mondiale)
- interventi in relazione a situazioni d'emergenza e di tutela della sicurezza (Prefettura e Ministeri competenti)
- cooperazione e coordinamento con altre imprese attive nei pubblici servizi, per accelerare i tempi di intervento e minimizzare i disagi alla cittadinanza.

Sicurezza in primo piano

*Nel 2001 fu istituito in Acea il **Comitato di crisi**, deputato a fronteggiare possibili eventi eccezionali sia riguardo l'erogazione dei servizi alla collettività sia in considerazione della particolare situazione internazionale in tema di sicurezza. Nel 2004, proprio per ottimizzarne la capacità operativa, si è deciso di rivedere la composizione del Comitato, riallineandola alle modifiche intervenute nella macrostruttura organizzativa del Gruppo e si è affidato a un suo membro permanente anche il ruolo di coordinamento. Il Comitato di crisi interagisce con la Prefettura e con la Protezione Civile. I rischi gestiti si riferiscono principalmente a problemi di ordine pubblico, come i fuori servizio che coinvolgono zone a forte densità abitativa o siti sensibili.*

Nel 2004, il Comitato ha anche avviato l'attività di aggiornamento dei piani di sicurezza delle singole società. La security è stata inserita tra i capitoli del nuovo progetto di risk management (vedi Identità Aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione, pag. 35)

In generale, la collaborazione con le Istituzioni locali contribuisce al miglioramento dei servizi e alla tutela degli interessi delle comunità di riferimento; nel 2004, per esempio, in virtù di un accordo raggiunto con l'Assessorato Trasporti del Comune di Roma, Acea ha ottenuto che i veicoli di pronto intervento possano

usufruire delle corsie preferenziali, e ha inoltre richiesto, insieme con altre imprese del Gruppo Comune di Roma, l'inserimento nel nuovo piano per il trasporto pubblico di disposizioni atte a garantire in modo effettivo e permanente l'accessibilità alle botole che conducono alle cabine secondarie.

Il difensore civico

Nel 2004 il Comune di Roma ha istituito la figura del difensore civico, chiamato a tutelare gli interessi dei cittadini per quanto riguarda i servizi comunali e i servizi pubblici. Acea, pur ritenendosi estranea all'ateneo naturale dell'operatività del difensore civico, che è quello della pubblica amministrazione (locale), non ha negato la propria disponibilità a rispondere a tutte le richieste indirizzate all'azienda. Le 35 segnalazioni ricevute nell'anno, attraverso il difensore, hanno riguardato principalmente il settore idrico (15), seguito dal servizio di illuminazione pubblica (9), dal servizio elettrico negli aspetti amministrativi (7) e tecnici (3), e dal servizio di controllo delle caldaie (1).

La collaborazione tra Acea e Pubblica Amministrazione si è incentrata nel supporto all'attuazione del **nuovo Piano Regolatore**, approvato nel giugno 2004. Il Piano ha in programma ingenti interventi da attuarsi nel prossimo decennio sull'urbanistica comunale. Acea sarà coinvolta prevalentemente nelle opere previste in campo idrico (interventi su reti e sistema fognario), nell'illuminazione pubblica e nel potenziamento della rete elettrica. Per facilitare il coordinamento dei programmi degli interventi sul territorio, in accordo con il Comune, Acea ha individuato un referente interno unico per i vari Dipartimenti e Assessorati.

Promosso già nel 2003 dal Gabinetto del Sindaco di Roma per monitorare la qualità dell'ambiente urbano e rimuovere situazioni di degrado, è proseguito nel 2004 il progetto **Decoro Urbano** per il quale è richiesta l'attiva collaborazione delle aziende che erogano pubblici servizi: i delegati Acea hanno pertanto coordinato i lavori delle società operative, sollecitandole ad allineare la tempistica alle esigenze del Comune. Sullo stesso fronte, è proseguita anche l'attività legata ai progetti comunali *Punti verdi qualità* e *Mese del Municipio*, che riguardano interventi di riqualificazione dei quartieri. Acea collabora inoltre con l'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici locali in merito al monitoraggio della qualità e al miglioramento dei servizi erogati.

Per garantire che l'attività di erogazione dei servizi sia svolta nel rispetto delle esigenze e delle istanze delle forze sociali, Acea interagisce con le Federazioni di riferimento e le Associazioni di categoria, riconosciute a livello nazionale, dei consumatori, imprenditoriali e sindacali.

Nel 2004 si segnala il contributo offerto a Confservizi, che ha collaborato con la Presidenza del Consiglio – Dipartimento per le Politiche Comunitarie – all'organizzazione dell'evento *I servizi pubblici locali*, dedicato ad approfondire la disciplina italiana in materia e le sue prospettive nel quadro comunitario dei servizi di interesse economico generale.

Acea aderisce inoltre a importanti centri di ricerca ed enti di normalizzazione (vedi *Sezione Ambientale*, capitolo *Istituzioni e impresa*, pag. 28).

Tra le iniziative varate da Istituzioni pubbliche locali, al fine di favorire lo sviluppo industriale, si ricorda l'adesione di Acea al progetto relativo al Polo Tecnologico Romano.

Il Polo Tecnologico Romano

Avviato su impulso della Camera di Commercio di Roma, il Polo Tecnologico Industriale Romano - PTIR²⁵ (EC13) sta realizzando il sistema dei Parchi Tecnologici Romani con il duplice obiettivo di attrarre iniziative imprenditoriali ad alto contenuto tecnologico, per migliorare e qualificare lo sviluppo industriale dell'area, e di offrire nuove opportunità occupazionali a giovani qualificati.

Il Parco Tecnologico Tiburtino, in particolare, ha realizzato, su un'area di circa 70 ettari a nord-est di Roma sottratta allo spontaneismo, un moderno comprensorio industriale nel quale si stanno progressivamente insediando numerose attività produttive. Le prospettive occupazionali vengono stimate nell'ordine di circa 6.000 addetti, ai quali si aggiungerà l'occupazione derivante dall'indotto. Il livello di avanzamento raggiunto dall'iniziativa nel 2004 consente di prevedere il pieno raggiungimento degli obiettivi di insediamento nell'arco di un quinquennio.

Lo stakeholder impresa

La responsabilità nei confronti dello stakeholder impresa si esplica, sostanzialmente, nel garantire il suo sviluppo coerente con gli orientamenti espressi nella *Missione del Gruppo* e nel *Piano strategico*; a tal fine, svolgono un ruolo essenziale le politiche relative agli investimenti e le scelte strategiche (partnership, joint venture, acquisizioni

societarie ecc.) che contribuiscono all'evoluzione del Gruppo. Queste ultime sono illustrate nell'*Identità Aziendale*, mentre le politiche di investimento vengono quantificate e analizzate, per le parti di pertinenza, nella *Sezione Economica* e nella *Sezione Ambientale*, e descritte, con riferimento agli aspetti di qualità erogata dei servizi, nella *Sezione Sociale*.

²⁵ Il capitale sociale di PTIR, pari a circa 76 milioni di euro, è detenuto per il 95% dalla CCIA di Roma, per il 3,35% da Acea e per il resto da Ama, Sta, Risorse per Roma, Regione Lazio, Provincia di Roma ed Enea.

Indicatori *GRI* di performance sociale

CORE

ADDITIONAL

PRATICHE DEL LAVORO

Personale			
LA1 Classificazione della forza lavoro, se possibile per Regione/Paese (tipologia di contratto, comprese collaborazioni e interinale).	pagg. 31, 33	LA12 Benefici aggiuntivi (assistenza sanitaria, handicap, istruzione, fondi pensione ecc.).	pagg. 39,40, 41, 42
LA2 Creazione di lavoro e turnover per Regione/Paese.	pag. 31		
Relazioni industriali			
LA3 Sindacalizzazione, contrattazione collettiva.	pagg. 29, 39	LA13 Previsioni circa la formale partecipazione dei lavoratori nella gestione (inclusa Corporate governance).	non prevista
LA4 Politiche di negoziazione.	pag. 39		
Salute e sicurezza			
LA5 Pratiche di registrazione infortuni sul lavoro (eventuale relazione con Codice ILO).	pag. 37	LA14 Evidenza di sostanziale aderenza alle Linee guida ILO per sistemi di gestione sicurezza sul lavoro.	pag. 37 per linee guida applicate
LA6 Descrizione comitati per la salute e sicurezza (compresi rappresentanti dei lavoratori) e proporzione della forza lavoro coperta dai comitati.	pag. 39 e <i>Identità Aziendale</i> : pag. 37	LA15 Accordi con i Sindacati o altre rappresentanze riguardo alla salute e sicurezza (percentuale di copertura).	<i>Identità Aziendale</i> : pag. 37
LA7 Indicatori infortuni (compresi lavoratori in sub-appalto).	pag. 37 (solo dipendenti Acea)		
LA8 Descrizione di politiche o programmi per HIV/AIDS.	il problema HIV non è significativo nel perimetro GRI; inoltre, nel 2004, la cura delle "risorse critiche" non ha avuto specifico presidio		
Formazione e addestramento			
LA9 Ore medie/anno di formazione per lavoratore (distinzione per categoria).	pag. 35	LA16 Programmi a supporto dell'impiegabilità e per gestire la conclusione della carriera.	pag. 36 i primi, pag. 32 i secondi
		LA17 Politiche e programmi per gestire le capacità o per la formazione continua.	pag. 35

PRATICHE DEL LAVORO

Diversità e pari opportunità			
LA10 Politiche e programmi per le pari opportunità e sistemi di monitoraggio sui risultati.	pag. 32		
LA11 Composizione del top management e degli organismi di Corporate governance (CdA), evidenziando il sesso e altri appropriati indicatori di diversità.	pag. 32 e <i>Identità Aziendale</i> : pag. 34		
DIRITTI UMANI			
Strategia e gestione			
HR1 Politiche, strutture e procedure per gestire gli aspetti relativi ai diritti umani rilevanti per le attività; sistemi di monitoraggio e risultati. Grado di adesione alle Convenzioni ILO sui Diritti umani fondamentali e sulla Dichiarazione Universale.	non applicabile al perimetro di riferimento GRI (fatte salve le previsioni della <i>Carta dei Valori</i>)	HR8 Formazione sui temi dei diritti umani.	pag. 36
HR2 Impatti sui diritti umani degli investimenti (inclusa selezione fornitori e sub-appaltatori).	pagg. 29, 46		
HR3 Politiche e procedure per valutare e indirizzare la performance dei diritti umani nella catena della fornitura (sistemi di monitoraggio e risultati).	pag. 29		
Non discriminazione			
HR4 Politiche e procedure per prevenire ogni forma di discriminazione nelle attività.	pag. 28		
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
HR5 Politiche per la libertà di associazione (estensione a prescindere dalle normative locali).	pagg. 40, 41, 42		
Lavoro minorile			
HR6 Politiche che escludono il lavoro minorile come definito dalla Convenzione ILO 138, loro estensione formale, procedure e monitoraggio.	non applicabile (ritenute non necessarie)		
Lavoro forzato od obbligatorio			
HR7 Politiche per prevenire il lavoro forzato od obbligatorio, loro estensione formale, procedure e monitoraggio (Conv. ILO n. 29/art. 2).	non applicabile		

CORE

ADDITIONAL

DIRITTI UMANI

Procedimenti disciplinari			
		HR9 Descrizione delle pratiche di denuncia, anche in tema di diritti umani.	pag. 40
		HR10 Politiche anti-ritorsione, sistemi confidenziali per accogliere le rimostranze dei dipendenti.	previste dalla <i>Carta dei Valori</i> ma non ancora operative
Procedure di sicurezza			
		HR11 Formazione sulla sicurezza (security) del personale.	pag. 35
Diritti delle comunità delle popolazioni indigene			
		HR12 Politiche e procedure per indirizzare i diritti delle popolazioni indigene (compresi dipendenti).	non previste
		HR13 Meccanismi/authority per gestire i reclami della comunità.	pag. 12
		HR14 Quota di ricavi ridistribuita alle comunità locali.	Sez. <i>Economica</i> : pagg. 14, 22
SOCIETÀ CIVILE			
Comunità			
SO1 Politiche per gestire gli impatti sulle comunità di riferimento, procedure e monitoraggio.	pagg. 3, 46	SO4 Riconoscimenti ottenuti per performance etico-sociali o ambientali.	pag. 9
Corruzione			
SO2 Politiche e sistemi per indirizzare la condotta dell'organizzazione in materia di corruzione.	pag. 28, vedi anche <i>Carta dei Valori</i> , disponibile sul sito Acea		
Contributi politici			
SO3 Politiche e sistemi per gestire le lobbies ed erogare contributi.	pag. 46 (politiche) Contributi non previsti	SO5 Contributi a parti politiche (per campagne politiche).	nessuno

SOCIETÀ CIVILE

Concorrenza			
		SO6 Decisioni del tribunale in materia di anti-trust.	nessuna
		SO7 Politiche e procedure per prevenire comportamenti lesivi della concorrenza.	pag. 29
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
Sicurezza del consumatore			
PR1 Politiche per tutelare la sicurezza dei consumatori nell'uso dei prodotti/servizi, loro estensione formale, procedure e monitoraggio.	pag. 23	PR4 Dichiarazioni di non conformità alle regole sulla sicurezza dei consumatori incluse penali e multe irrogate.	nessuna
		PR5 Numero di reclami sollevati da enti di regolazione e controllo sulla salute e sicurezza di prodotti/servizi.	nessuno
		PR6 Codice di conformità, label di prodotto o riconoscimenti ottenuti.	non applicabile
Prodotti e servizi			
PR2 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi all'informazione sul prodotto e al labelling.	non applicabile	PR7 Numero e tipo delle dichiarazioni di non conformità con i regolamenti circa l'informazione di prodotto e il labelling.	non applicabile
		PR8 Politiche, procedure e meccanismi di conformità relativi alla soddisfazione dei consumatori, inclusi risultati delle indagini.	pag. 3
Pubblicità			
		PR9 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per aderenza a standard e codici volontari relativi alla pubblicità.	pagg. 8, 10
		PR10 Numero e tipo di violazioni per pubblicità e regole di marketing.	nessuna
Tutela della privacy			
PR3 Politiche, procedure e meccanismi di conformità per la privacy del consumatore.	pag. 21	PR11 Numero di reclami riguardanti violazioni della privacy del consumatore.	nessuno

Acea

Bilancio di Sostenibilità 2004

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate

Tel 06 57996440

seg.rapistituzionali@aceaspa.it

coordinamento

Cristina Balostro

sezione ambiente

Debora Sabatini

supervisione

Claudio Puliti

con la collaborazione di

Irene Mercadante

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

progetto grafico

EDB&RDB

revisione testi

postScriptum di Paola Urbani

fotografie

Archivio Acea

Fabio Anghelone

stampa

Arti Grafiche Tilligraf

su carta Cyclus offset

ecologica riciclata al 100%



finito di stampare

settembre 2005

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

