



Bilancio di Sostenibilità 2006 - Sezione Sociale



Bilancio di Sostenibilità 2006



Identità Aziendale

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



Sezione Economica

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



Sezione Sociale

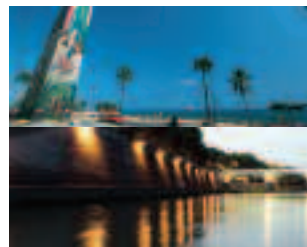
- › Clienti e collettività
- › Fornitori
- › Personale
- › Azionisti
- › Istituzioni e impresa
- › Indicatori GRI di performance sociale



Sezione Ambientale

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

- › *Allegato in cd:*
Bilancio Ambientale



Schede società Italia-estero

- › Schede tecniche delle principali società del Gruppo



Sezione Sociale

- 3 **Clienti e collettività**
- 4 > La qualità percepita
- 14 > La qualità erogata
- 34 > Customer Care
- 42 > Comunicazione, eventi e solidarietà

- 48 **Fornitori**
- 49 > Le politiche degli acquisti
- 50 > La valutazione dei fornitori

- 54 **Personale**
- 55 > Il personale di Acea
- 62 > La valorizzazione delle risorse umane
- 64 > La formazione
- 67 > Sicurezza e attività sanitaria
- 70 > Relazioni industriali
- 71 > Il CRA e le attività sociali
- 74 > La comunicazione interna

- 76 **Azionisti**
- 77 > Politiche verso gli azionisti
- 78 > Finanza etica

- 83 **Istituzioni e impresa**
- 83 > La collaborazione con le Istituzioni
- 88 > Lo stakeholder impresa

- 89 **Indicatori GRI di performance sociale**





Clienti e collettività



(5) I clienti, in via di costante crescita numerica nel corso degli ultimi anni, rappresentano lo stakeholder principale del Gruppo Acea. A essi l'organizzazione si rivolge con l'impegno per soddisfarne le attese, migliorare i servizi offerti, assicurare semplicità e trasparenza nella comunicazione.

In considerazione della natura dei servizi erogati dal Gruppo Acea, le politiche attivate verso i clienti determinano effetti rilevanti sull'intera comunità di riferimento.

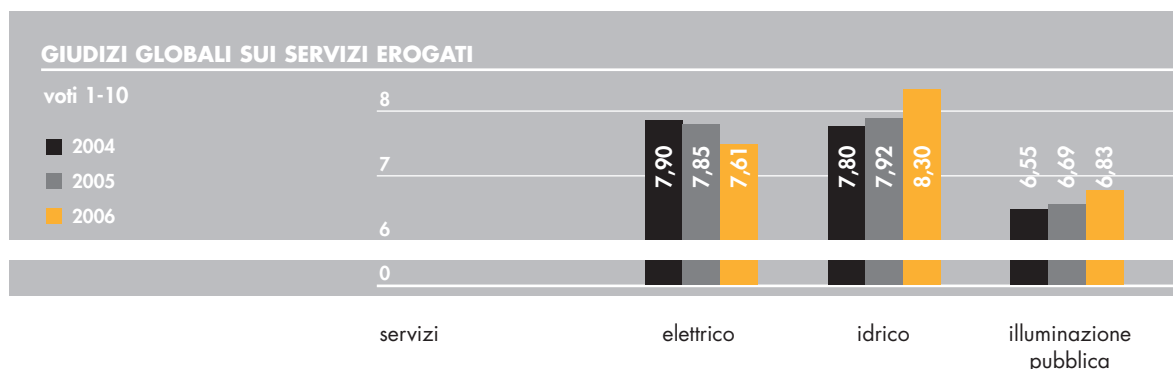
Per questo motivo viene posta estrema attenzione all'analisi sia della qualità percepita – attraverso le valutazioni di customer satisfaction – che della qualità erogata – attraverso il rispetto della *Carta dei servizi* per il mercato idrico e dei livelli di qualità commerciale e di continuità del servizio previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas¹, per il mercato elettrico.

La qualità percepita (SO1, PR5) (4.16, 4.17)

Anche nel 2006, come ogni anno, Acea ha svolto le indagini di **customer satisfaction** tese a rilevare la qualità percepita dai clienti/cittadini in merito ai servizi elettrico, idrico e di illuminazione pubblica².

Chiuso il ciclo precedente (2003-2005), le indagini 2006 sono state condotte da una società specializzata con un'analogia metodologia di rilevazione³, ma è stato introdotto un nuovo approccio di elaborazione dei risultati (3.10, 3.11), conforme alla norma UNI 11098:2003, che ha previsto la costruzione di **indici sintetici (Customer Satisfaction Index – CSI)**, in grado di fornire maggiore precisione statistica.

I CSI, oltre a essere diversamente costruiti, sono espressi in centesimi, anziché nella scala 1-10 utilizzata nelle precedenti indagini; tuttavia, per garantire un confronto tra i dati dell'ultimo triennio⁴, il "giudizio globale" e quelli sulle "macrocomponenti" dei servizi sono stati rilevati anche su scala 1-10.



¹ L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) è un'autorità indipendente istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas. E' operativa dal 1997 e ha il compito di perseguire le finalità indicate dalla legge n. 481 del 1995 con cui si vuole "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché "assicurare adeguati livelli di qualità" dei servizi.

² Le indagini si sono focalizzate sull'area di Roma, per i servizi elettrico e di illuminazione pubblica, mentre per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato le prime indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate; i risultati di queste ultime sono illustrati nelle schede dedicate a presentare tali società (vedi il fascicolo Schede società Italia-estero).

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

⁴ Risultati di dettaglio sono disponibili anche sul sito www.aceaspa.it, nello spazio dedicato alla Qualità.



Elektriko

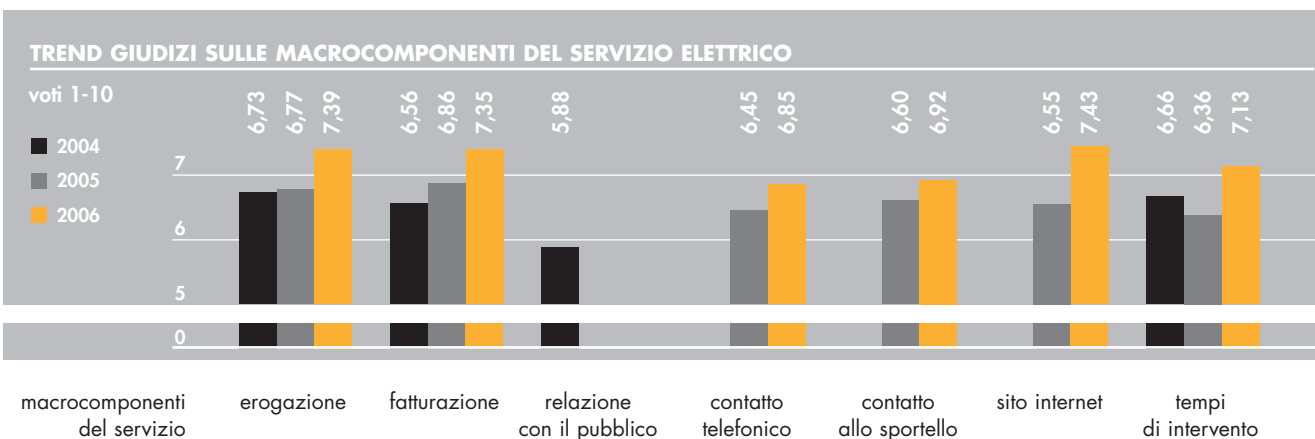
Per rilevare la soddisfazione dei clienti in merito al servizio elettrico sono stati intervistati, nel maggio 2006, 1.105 residenti a Roma e Formello, distinti in 805 "privati" (usi domestici), 200 "operatori" (partite iva) e 100 "clienti prioritari" (per alte fasce di consumo). Il giudizio globale, sebbene in lieve diminuzione, si conferma positivo nel triennio; nel 2006, il 91,6% degli intervistati esprime il proprio voto tra la sufficienza e l'eccellenza.

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO

giudizio	voti (scala 1-10)	2004	2005	2006
eccellenza	9 - 10	30,4%	32,3%	23,8%
bontà	8	43,6%	35,4%	36%
sufficienza	6 - 7	17,7%	25,0%	31,8%
insufficienza	1 - 5	8,3%	7,3%	8,4%
media totale		7,90	7,85	7,61

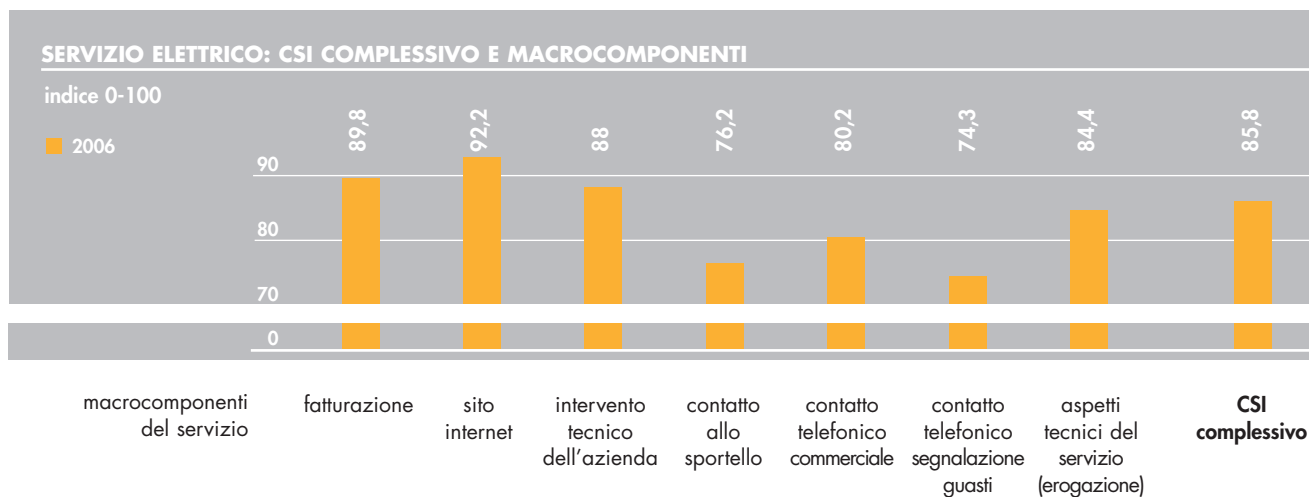
L'indagine ha riguardato le macrocomponenti del servizio: **erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico** (telefono e sportello), **sito internet** e **tempi di intervento**.

Come si può osservare nel grafico relativo alla tendenza dei giudizi sulle macrocomponenti del servizio (su scala 1-10), nel 2006 tutte le valutazioni risultano migliorate.



NB: a partire dal 2005 la macrocomponente "relazioni con il pubblico" è stata distinta in "contatto telefonico" e "contatto allo sportello", ed è stata introdotta la macrocomponente "sito internet". Il giudizio sul contatto telefonico 2006 risulta dalla media tra segnalazione guasti e commerciale, introdotta con l'ultima indagine. La macrocomponente "tempi di intervento", nelle rilevazioni 2004 e 2005, a differenza del 2006, era distinta in "intervento per allacciamento" e "per altre richieste", pertanto, per quei due anni, il valore presentato nel grafico è una media tra i due giudizi espressi. E' infine da notare che, per le indagini 2004 e 2005, i giudizi sulle macrocomponenti del servizio erano una media dei giudizi espressi sulle singole componenti, mentre, per il 2006, essi sono il risultato di una domanda diretta.

Gli **indici sintetici di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI)** sul servizio elettrico nel suo complesso e quelli sulle macrocomponenti del servizio sono costruiti in base alla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti o più che soddisfatti e in base all'importanza attribuita al fattore in esame⁵. I CSI, espressi in centesimi, mostrano buoni livelli di soddisfazione: in particolare il sito internet, la fatturazione e l'intervento tecnico dell'azienda incontrano maggiore apprezzamento, mentre la segnalazione telefonica dei guasti e la relazione con l'utenza tramite sportello ricevono una valutazione meno positiva (vedi grafico).



Inoltre, entro ciascuna macrocomponente, sono stati rilevati indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici. Tali indicatori evidenziano la percentuale di clienti che ritiene quel determinato aspetto del servizio "in linea con le aspettative" o "superiore alle aspettative". In particolare, per quanto concerne gli aspetti tecnici del servizio (**erogazione**), le più elevate percentuali di clienti soddisfatti si rilevano per la "continuità" (92,3%), l'assenza di sbalzi di tensione (87,7%) e il funzionamento dei nuovi contatori digitali (86,1%), mentre minore soddisfazione si registra su tempestività e chiarezza di informazioni, sui tempi di ripristino del servizio in caso di guasto (79,8%) e sulla regolarità di lettura dei contatori tradizionali (74,4%).

Per la macrocomponente **fatturazione**, gli aspetti maggiormente apprezzati concernono i mezzi a disposizione per il pagamento della bolletta (98,6%), la correttezza degli importi (93,1%) e la facilità nel comunicare l'autolettura (91,2%); minore soddisfazione si rileva invece per la tempestività di avviso in caso di consumi anomali (73,1%) e la velocità di risposta e soluzione in caso di problemi di fatturazione (81,7%).

Sulla **segnalazione telefonica guasti**, un'elevata percentuale di clienti approva la cortesia degli operatori (92,6%) e la reperibilità del numero verde (87%), mentre la soddisfazione scende in merito ai tempi di attesa (53,4%), alla facilità di trovare la linea libera (61,5%) e alla correttezza di informazioni sui tempi di ripristino del servizio in caso di guasto (62,2%).

Anche per la **relazione telefonica commerciale** sono apprezzati gli orari in cui è attivo il numero verde (94%), la cortesia del personale e la reperibilità dei numeri verdi, mentre una bassa percentuale è soddisfatta dai tempi di attesa (54,1%) e dalla facilità a prendere la linea (64,1%).

Per lo **sportello**, se un'elevata percentuale di clienti è soddisfatta dai tempi di apertura (89,4%) appena il 45,4% lo è dai tempi di attesa. In caso di **intervento tecnico dell'azienda** – una macrocomponente più articolata rispetto alle indagini precedenti, limitate ai tempi di intervento – invece, non solo è elevata la percentuale di clienti soddisfatta dalla cortesia dei tecnici che hanno svolto l'intervento (96,7%), ma anche dai tempi di risposta alle richieste degli utenti (88,5%). Infine, molto positivo il riscontro rispetto al **sito internet**: soddisfatti il 97,8% di clienti sulla reperibilità dell'indirizzo web, sulla gamma di operazioni che si possono effettuare (91,7%), sulla completezza delle informazioni (90,5%) e sulla facilità di navigazione (87,8%).

⁵ La metodologia di costruzione degli indici CSI, qui sintetizzata, è stata adottata per l'intera indagine di customer satisfaction 2006 e vale, pertanto, anche per i risultati sui servizi idrico e di illuminazione pubblica di seguito illustrati.

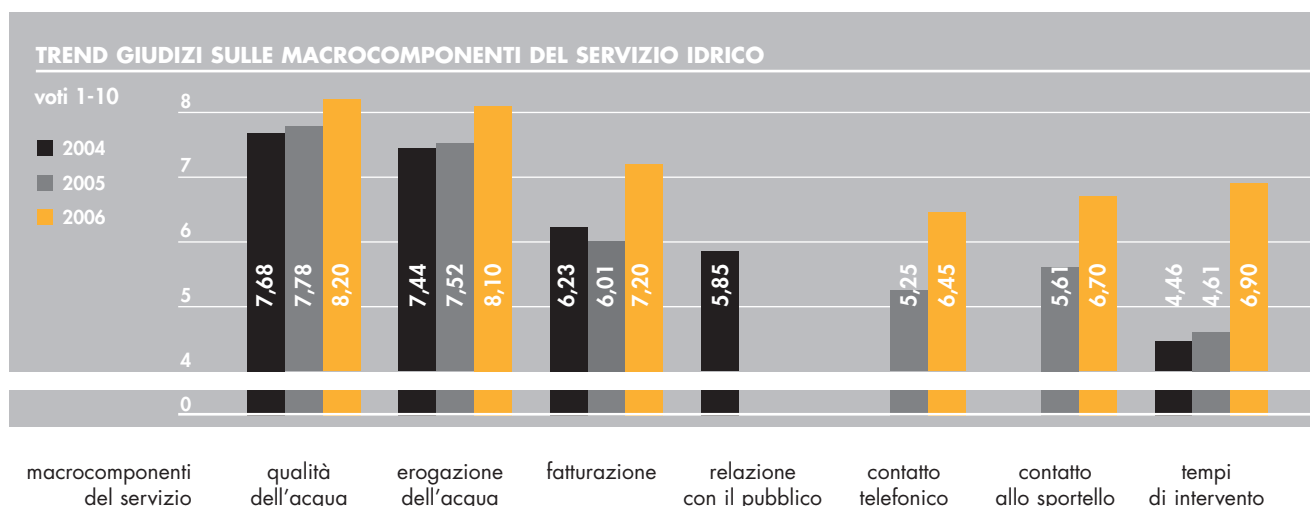
Idrico

Per rilevare la soddisfazione dei clienti del servizio idrico nel maggio 2006 sono stati intervistati 1.195 residenti nella Capitale. Il giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua (8,25 su scala 1-10) è in costante miglioramento nell'ultimo triennio. Il 96,2% degli intervistati (a fronte dell'86% dello scorso anno) esprime un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza.

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA

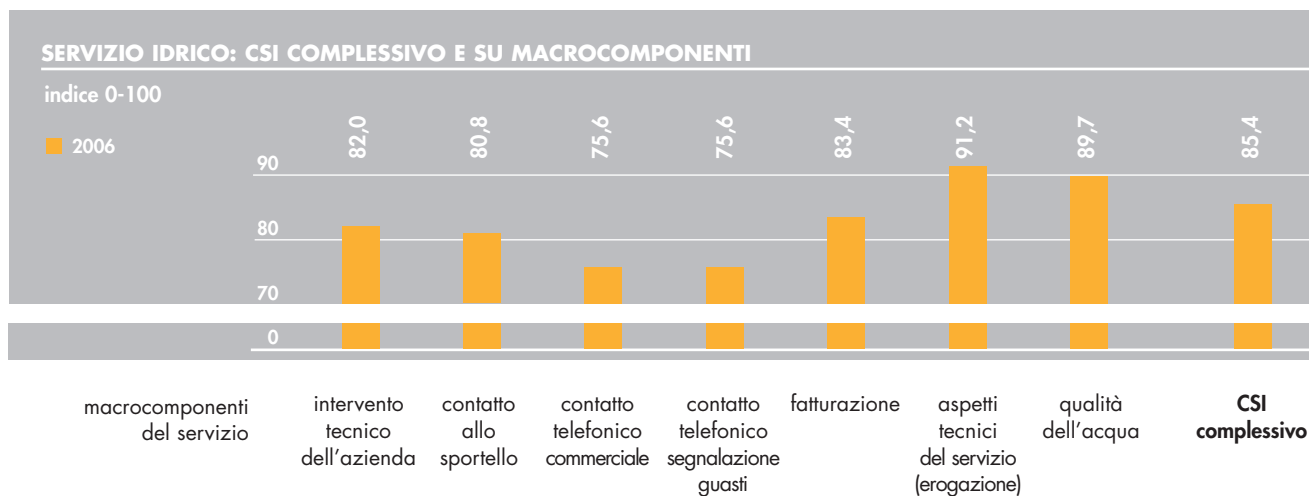
giudizio	voti (scala 1-10)	2004	2005	2006
eccellenza	9 - 10	30,8%	35,8%	40,8%
bontà	8	32,2%	32,6%	33,9%
sufficienza	6 - 7	26,1%	17,5%	21,5%
insufficienza	1 - 5	10,9%	14,1%	3,8%
media totale		7,80	7,92	8,25

Le macrocomponenti del servizio sulle quali nel 2006 si è rilevata la qualità percepita dal cliente sono: **qualità dell'acqua, erogazione, fatturazione, relazioni con il pubblico (telefono e sportello), tempi di intervento**. I giudizi (espressi su scala 1-10 per garantire il confronto con gli esiti delle precedenti indagini) confermano la tendenza al miglioramento per tutte le macrocomponenti valutate.



NB: a partire dal 2005 la macrocomponente "relazioni con il pubblico" è stata distinta in "contatto telefonico" e "contatto allo sportello". Il giudizio sul contatto telefonico 2006 risulta dalla media tra segnalazione guasti e commerciale, introdotta con l'ultima indagine. La macrocomponente "tempi di intervento", nelle rilevazioni 2004 e 2005, a differenza del 2006, era distinta in "intervento per allacciamento" e "per altre richieste", pertanto, per quei due anni, il valore presentato nel grafico è una media tra i due giudizi espressi. E' infine da notare che, per le indagini 2004 e 2005, i giudizi sulle macrocomponenti del servizio erano una media dei giudizi espressi sulle singole componenti, mentre, per il 2006, essi sono il risultato di una domanda diretta.

Gli **indici sintetici di soddisfazione (CSI)** sul servizio idrico nel suo complesso e sulle macrocomponenti, illustrati nel grafico, evidenziano la soddisfazione dei clienti sugli aspetti tecnici del servizio e sulla qualità dell'acqua, mentre risultano più deboli le aree di relazione con il pubblico.

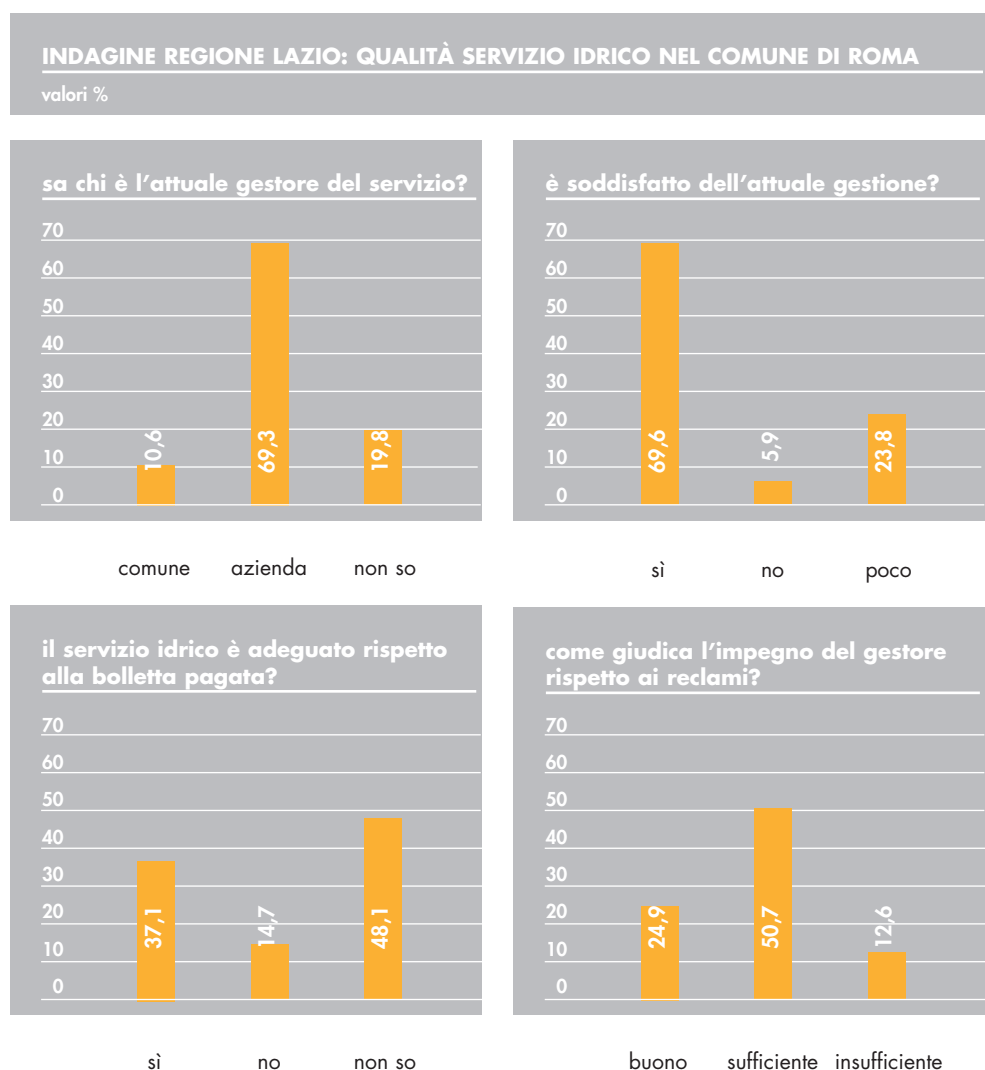


Nell'ambito di ciascuna macrocomponente sono stati rilevati indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici. Per quanto concerne la **qualità dell'acqua**, l'84,7% dei clienti intervistati si dichiara soddisfatto o più che soddisfatto dell'acqua da bere. Le percentuali di clienti soddisfatti sono elevate per tutti gli **aspetti tecnici** considerati: continuità (98,1%), pressione (87,2%), tempestività interventi d'emergenza (88,1%), preavviso in caso di interruzione (90,2%), corretta informazione dei tempi di ripristino (90%). Per l'area **fatturazione** riscontrano maggiore apprezzamento i mezzi a disposizione per il pagamento (94,7% di intervistati soddisfatti o più che soddisfatti), la correttezza degli importi (89,7%), la chiarezza della bolletta (86,6%) mentre solo il 45% di intervistati si dichiara soddisfatto dalla rapidità dei rimborsi in caso di pagamento in eccesso e il 76,4% dalla regolarità di lettura dei contatori. Riguardo le **relazioni con il pubblico**, le indagini sul **canale di contatto telefonico** hanno distinto nel 2006 il **servizio di segnalazione guasti** dal servizio commerciale, nel primo caso i clienti si dichiarano soddisfatti dalla reperibilità del numero verde (93,5%), dalla competenza dell'operatore (87,7%) e dalla correttezza di informazioni (81,7%), la percentuale è ancora abbastanza buona in merito alla facilità di trovare la linea libera (74,3%) ma si evidenzia la scarsa soddisfazione sui tempi di attesa (39,1%); la situazione è simile per il **servizio telefonico commerciale**, si rileva infatti soddisfazione sugli orari in cui il numero verde è attivo (93,3%), sulla chiarezza delle informazioni del messaggio automatico (90,9%) e sulla cortesia del personale (91,8%), mentre scendono le percentuali di soddisfatti dai tempi di attesa (37,5%) e dalla facilità a prendere la linea (56,6%). Anche per lo **sportello** le rilevazioni indicano un quadro analogo: soddisfazione per orari di apertura (91,4%), cortesia e capacità di risolvere i problemi (92,5%), criticità sui tempi di attesa (36,2% di soddisfatti). Circa la **richiesta d'intervento tecnico** dell'azienda, le percentuali di clienti che si dichiarano soddisfatti o più che soddisfatti migliorano: tempi di risposta (76,2%), tempestività di realizzazione (73,3%), rispetto appuntamenti (79,4%), cortesia dei tecnici (97,9%).



Un'indagine della Regione Lazio

Nell'ambito di un progetto finanziato dalla **Regione Lazio** è stata svolta, nella primavera 2006, un'indagine finalizzata a rilevare il livello di informazione dei residenti sui diversi aspetti del servizio idrico, la loro attitudine a un uso consapevole della risorsa e la **percezione della qualità del servizio idrico** fornito in territorio regionale⁶. L'indagine si è concentrata su 5 aree tematiche: smaltimento e controlli; consumo e risparmio; bollette e tariffe; sistema idrico integrato e gestore; organi di garanzia. Sono state rilevate, tramite questionario, le opinioni di un campione formato da 3.000 residenti nella regione Lazio, 1.000 dei quali nel comune di Roma. Riteniamo pertanto utile proporre in questa sede alcuni risultati dell'indagine destinata ai residenti nel comune di Roma, per quanto non confrontabili con gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction Acea, sopra presentati. Come evidenziato nel grafico, dall'indagine risulta che circa il 70% degli intervistati sa che il gestore del servizio è un'azienda e si ritiene soddisfatto del suo operato, sebbene non siano irrilevanti le percentuali di chi invece non conosce il gestore (19,8%) ed è poco soddisfatto (23,8%), il 37,10% dichiara che il servizio idrico effettivamente fornito è adeguato ai costi (ma oltre il 48% non sa rispondere a questa domanda), circa il 25% giudica l'impegno nella gestione dei reclami buono e oltre il 50% giudica tale impegno sufficiente, a fronte di una scarsa percentuale di non soddisfatti.

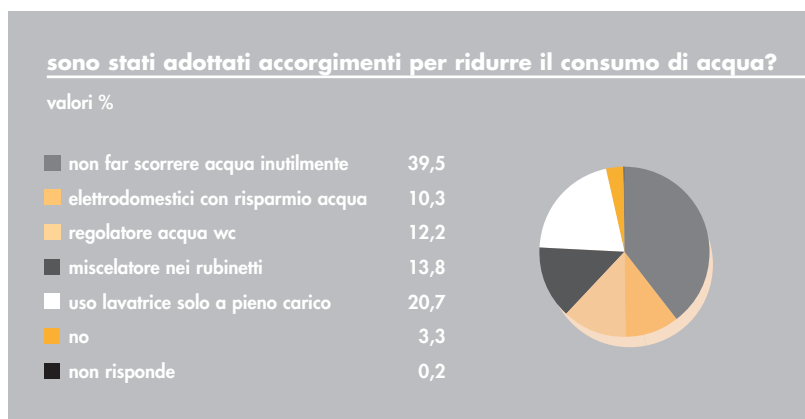


Fonte: elaborazioni Acea su dati Regione Lazio, Indagine conoscitiva sul risparmio idrico 2006.

⁶ Il territorio della regione Lazio è suddiviso in cinque Ambiti Territoriali Ottimali: ATO 1 (Viterbo); ATO 2 (Lazio centrale), ATO 3 (Rieti), ATO 4 (Latina) e ATO 5 (Frosinone). L'indagine, finanziata dalla Regione e pubblicata nel 2007 col titolo Indagine conoscitiva sul risparmio idrico, sulla tutela della risorsa idrica e sulle tariffe nel territorio della regione Lazio, ha riguardato tutti gli ATO sopra citati, ma per bilanciare il peso della rappresentatività del campione dell'ATO 2 in rapporto agli altri ATO, da quello è stato escluso il comune di Roma. I risultati delle indagini effettuate tra i residenti nel comune di Roma sono state presentate in modo distinto, ed è pertanto possibile utilizzarle autonomamente.

Altri dati interessanti concernono il livello di conoscenza del servizio idrico, dove si evidenziano alcune carenze informative: ad esempio, alla domanda: "sa se e come vengono effettuati i controlli di potabilità" il 31% risponde affermativamente mentre circa il 68% dice di non saperlo; se oltre l'85% dei clienti sa che il consumo viene misurato con il contatore, circa il 60% non sa che la tariffa idrica include anche le quote relative alla fognatura e alla depurazione e il 77% non sa cosa sia la *Carta del servizio idrico*.

Per quanto riguarda l'uso della risorsa idrica, i risultati sono più confortanti, poiché appena il 3,3% non ha adottato alcun accorgimento mentre la maggioranza cerca di evitare sprechi (vedi grafico a torta).



Fonte: elaborazioni Acea su dati Regione Lazio, Indagine conoscitiva sul risparmio idrico 2006.

Box - Le rilevazioni di soddisfazione sul servizio idrico in altri comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale (SO1)

Coerentemente con la progressiva presa in gestione da parte di Acea del servizio idrico integrato (SII) nei comuni della provincia di Roma, nel 2006, come nel biennio precedente, sono proseguite le indagini preventive volte ad appurare il grado di soddisfazione dei futuri clienti sullo stato del servizio idrico, nel suo complesso e nei singoli aspetti, e le loro maggiori attese.

A tal fine, Acea ha rilevato le valutazioni di 441 cittadini residenti in 5 comuni di prossima acquisizione, registrando un giudizio globale pari a 6,9 (scala 1-10).

Inoltre, Acea ha ritenuto maturi i tempi per svolgere le prime indagini di customer satisfaction in comuni dove ha acquisito la gestione del SII già da qualche anno, per incominciare a valutare la percezione dei clienti circa la qualità del proprio operato. Sono stati pertanto intervistati 373 residenti in 3 comuni della provincia di Roma, acquisiti nel 2003, rilevando un giudizio globale sul servizio idrico pari a 7,5 (scala 1-10).

Box - La customer satisfaction in altri Ambiti Territoriali Ottimali

Acea, attraverso la partecipazione in alcune società, è presente nella gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali delle regioni Lazio (Acea Ato 5 SpA), Campania (Gori SpA) e Toscana (Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA e Publiacqua SpA).

Nel 2006 ha deciso di dare avvio ad un ciclo di rilevazioni della qua-

lità del servizio percepita dai cittadini residenti nelle zone in cui tali società operano.

Per la presentazione dei risultati della customer satisfaction si rinvia alle Schede di approfondimento dedicate alle principali società idriche (vedi il fascicolo *Schede società Italia-estero*).

illuminazione pubblica

Le indagini sulla qualità del servizio di illuminazione pubblica percepita dai cittadini si sono svolte tra ottobre e novembre del 2006, tramite 1.001 interviste rivolte a residenti nel comune di Roma (appartenenti a 5 macroaree urbane, atte a rappresentarne l'intera estensione). Il giudizio globale, espresso nell'ultimo triennio, conferma la tendenza al progressivo miglioramento, con una percentuale di intervistati che indicano una valutazione compresa tra la sufficienza e l'eccellenza (6-10) pari all'84,1% (a fronte del 79,4% dello scorso anno).

GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA

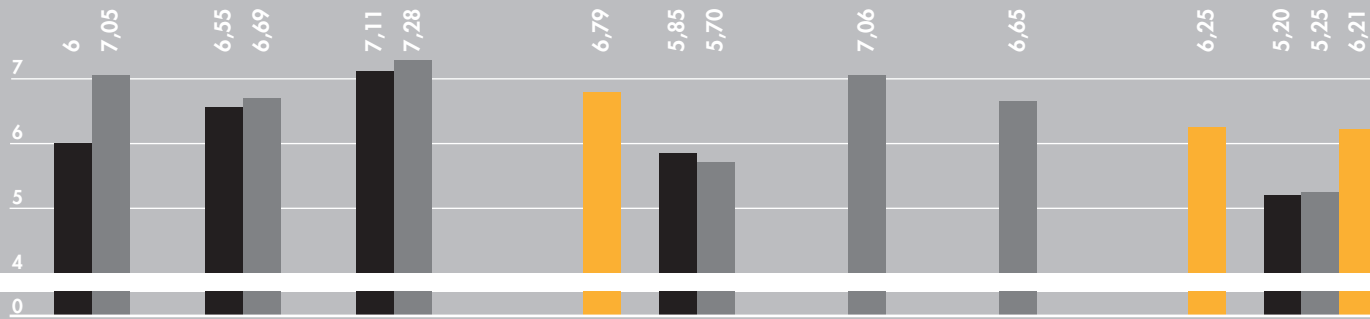
giudizio	voti (scala 1-10)	2004	2005	2006
eccellenza	9 - 10	7,0%	9,0%	9,8%
bontà	8	21,5%	21,6%	25,2%
sufficienza	6 - 7	49,2%	48,8%	49,1%
insufficienza	1 - 5	22,3%	20,6%	15,9%
media totale		6,55	6,69	6,83

Le macrocomponenti del servizio prese in esame hanno riguardato gli **aspetti tecnici**, la **segnalazione guasti** e i **tempi di intervento** per la riparazione. Su queste tre macrocomponenti è stato rilevato anche un giudizio su scala 1-10, per agevolare il confronto con le indagini precedenti; tuttavia, il confronto non può essere puntuale (vedi box), poiché la domanda generale sugli aspetti tecnici del servizio riassume i giudizi distinti, nelle scorse indagini, sull'intensità dell'illuminazione e gli orari di **accensione e spegnimento**, e la domanda generale sulla segnalazione guasti accorpa quanto era oggetto di tre differenti richieste su: la **facilità di contatto** **Acea**, la **cortesia** e la **competenza dell'operatore**, pertanto, per queste due macrocomponenti si rinvia ai Customer Satisfaction Index, elaborati per il 2006 (vedi box relativo), mentre la valutazione dei tempi di intervento, evidenzia un miglioramento significativo.

TREND GIUDIZI SULLE MACROCOMPONENTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (IP)

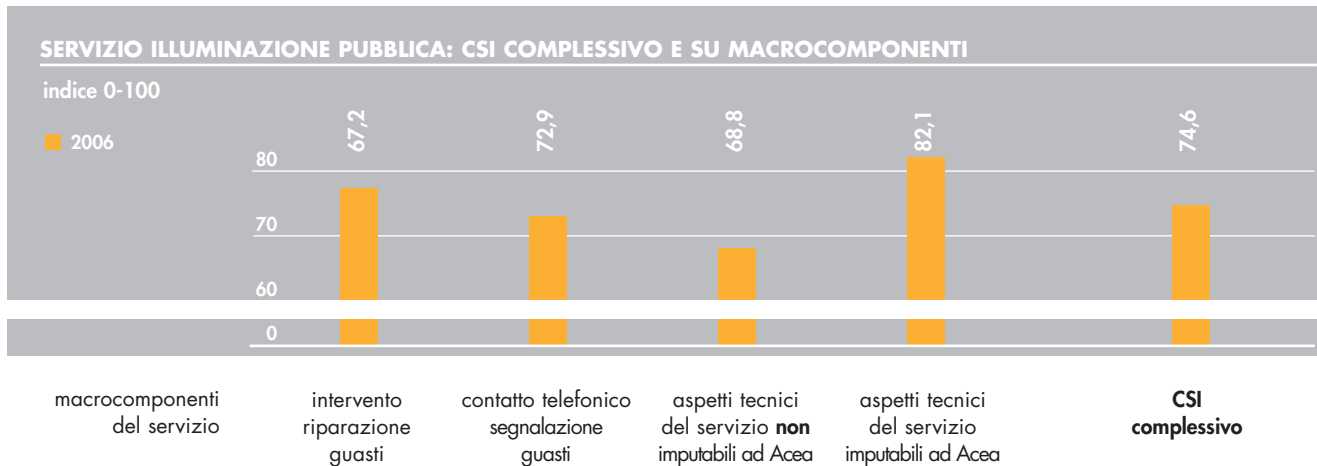
voti 1-10

■ 2004
■ 2005
■ 2006



macrocomponenti del servizio: ampliamento/ammodernamento IP, intensità IP, orari accensione e spegnimento, aspetti tecnici, facilità di contatto per segnalare guasto/disservizio, cortesia dell'operatore, competenza dell'operatore, contatto telefonico segnalazione guasti, tempi di intervento

Per consentire all'azienda di utilizzare al meglio i risultati delle indagini 2006, si è stabilito di distinguere gli aspetti del servizio imputabili alla gestione di Acea (come la continuità del servizio, vale a dire l'assenza di guasti, e l'integrazione dei pali con l'arredo urbano) da quelli dipendenti da altri soggetti (come l'intensità dell'illuminazione e la presenza capillare del servizio)⁷. Dagli **indici sintetici di soddisfazione (CSI)** emerge una valutazione complessiva del servizio più che sufficiente (74,6 centesimi) e una buona valutazione degli aspetti tecnici facenti capo all'azienda; migliorabile, invece, la percezione su tempestività ed efficacia degli interventi di riparazione e sul contatto telefonico per segnalare i guasti.



Se si guardano, in dettaglio, le percentuali di intervistati che si dichiarano soddisfatti o più che soddisfatti sui diversi aspetti del servizio, si ha conferma della buona percezione degli **aspetti tecnici**: il 91,5% è soddisfatto degli orari di accensione e spegnimento, l'80% lo è della continuità del servizio, il 76,4% ritiene i pali bene integrati con l'arredo urbano e oltre l'85% apprezza la colorazione della luce; circa il contatto telefonico per la **segnalazione guasti**, elevate percentuali di cittadini apprezzano la reperibilità del numero verde (89,9%), la cortesia (82,7%) e la competenza (75,1%) dell'operatore, mentre minore soddisfazione si rileva per la facilità nel trovare la linea libera (60,8% di soddisfatti) e circa i tempi di attesa (49,4%). Riguardo gli **interventi di riparazione**, se la tempestività soddisfa solo il 55,4% degli intervistati, il 78,9% ritiene che tali interventi siano efficaci.

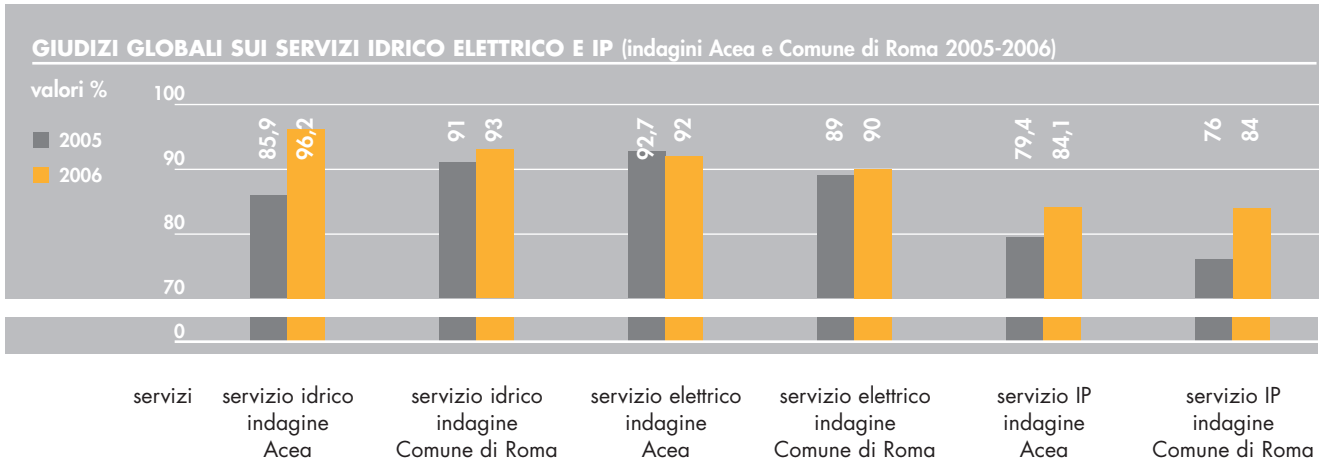
Le indagini del Comune di Roma

Il **Comune di Roma** ogni anno monitora l'opinione dei cittadini sul proprio operato e sui servizi pubblici locali erogati dalle principali aziende da esso partecipate, tra le quali Acea. La metodologia utilizzata per il **monitoraggio dell'opinione pubblica** (interviste telefoniche con metodologia CATI, voti 1-10) e il campione (selezionato per variabili socio-demografiche)⁸ rendono i risultati confrontabili con la customer satisfaction realizzata da Acea.

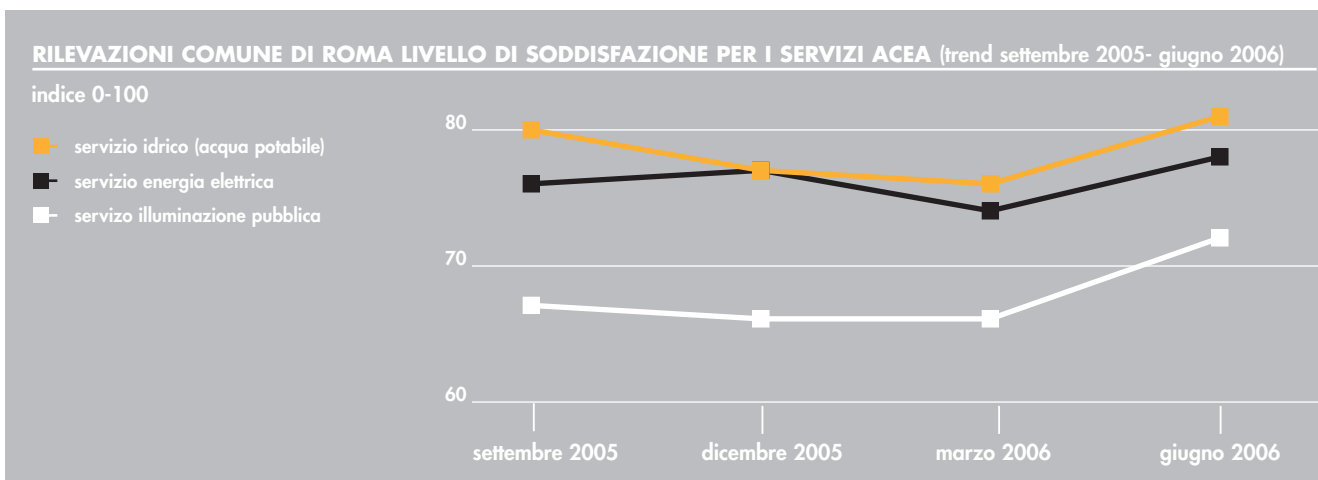
I giudizi espressi dai cittadini negli ultimi anni, in effetti, mostrano un andamento simile a quello risultante dalle indagini aziendali, confermando, per ciascun servizio, non solo le elevate percentuali di valutazioni positive ma anche la tendenza al miglioramento (vedi grafici). Nel 2006 il 90% degli intervistati ha espresso un giudizio complessivo sul **servizio elettrico** con un voto compreso tra la sufficienza e l'eccellenza (48% 6-7, 42% 8-10); la percentuale si conferma molto elevata anche per il **servizio di erogazione dell'acqua**, con il 93% di intervistati che esprime un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (43% 6-7, 50% 8-10), persino in aumento rispetto al 91% dello scorso anno. Infine, è da sottolineare il marcato miglioramento della valutazione complessiva del **servizio di illuminazione pubblica**, che passa dal 76% di intervistati 2005 all'84% degli intervistati 2006 che lo giudica tra la sufficienza e l'eccellenza (48% 6-7, 42% 8-10).

⁷ Ad esempio, l'intensità dell'illuminazione può essere ridotta dalla presenza di fronde di alberi in attesa di interventi di potatura.

⁸ Nel 2006 le indagini del Comune di Roma si sono svolte su un campione di 1.000 cittadini residenti, omogeneo per i giudizi globali sui servizi elettrico, idrico e di illuminazione pubblica.



Fonte: elaborazioni Acea su dati Comune di Roma. I valori riportati nel grafico indicano la percentuale di intervistati che ha espresso un voto tra la sufficienza e l'eccellenza.



Fonte: elaborazioni Acea su dati Comune di Roma.



La qualità erogata (PR3, PR4)

(5) Acea è un'impresa orientata al cliente⁹ e investe sulla qualità dei servizi erogati e sulla customer care per farne tratti distintivi del proprio operato.

Il processo di miglioramento della qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, del servizio di illuminazione pubblica e del servizio idrico integrato implica l'impegno costante delle società operative del Gruppo lungo l'intera filiera industriale, inclusi gli aspetti situati "a monte" del rapporto con il cliente finale. Gli investimenti su reti e impianti, ad esempio, così come l'efficienza organizzativa, l'adeguata formazione del personale e l'applicazione delle migliori tecniche disponibili sono aspetti che contribuiscono al progressivo perfezionamento della qualità del servizio erogato.

Inoltre, Acea SpA è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000 per i processi di gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica, per i quali ogni anno vengono stabiliti specifici obiettivi di qualità.

Nel *Manuale della Qualità di Acea SpA*¹⁰ si specifica che: «gli obiettivi per la qualità vengono definiti tenendo conto dei livelli di qualità erogata stabiliti dalla *Carta dei servizi*, per l'area idrica e dai contratti di servizio con i Comuni, per l'illuminazione pubblica. Essi sono formalizzati nel budget per gli obiettivi collegati al business e nei documenti previsti per le singole società. Tali documenti sono considerati parte integrante della pianificazione aziendale e rappresentano uno strumento di gestione del miglioramento continuo».

La *Politica per la qualità*¹¹ di Acea, approvata dal Vertice aziendale e rinnovata nel dicembre 2006, rappresenta un documento di orientamento generale; in essa si afferma che: «Acea da sempre persegue politiche di miglioramento della qualità dei servizi erogati, nel settore dell'energia come in quello idrico ambientale. (...) In considerazione della natura dei servizi erogati, Acea pone tra i propri obiettivi prioritari la soddisfazione del cliente riservando estrema attenzione all'analisi della qualità sia erogata che percepita». La qualità dei servizi è inoltre misurata da parametri obiettivi, in parte regolamentati dalle autorità di riferimento, in parte codificate nei documenti Acea:

- nell'area energia, i parametri di qualità sono stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e obiettivi di qualità sono richiamati anche nel *Codice di Condotta Commerciale*;
- per l'Illuminazione pubblica, i contratti tra Acea e la Pubblica Amministrazione, che regolano la gestione del servizio in ciascun comune, definiscono anche alcuni parametri qualitativi;
- per il settore idrico ci si riferisce alla *Carta dei servizi* e alle Convenzioni di gestione che regolano i rapporti con i Comuni degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO).

Box - Il Codice di condotta commerciale¹² di AceaElectrabel Elettricità (4.17) (5)

AceaElectrabel Elettricità - Gruppo Acea SpA -, sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti, si è dotata di un *Codice di condotta commerciale*, al fine di:

- assicurare al cliente la possibilità di effettuare scelte razionali che tengano conto del suo interesse, nel rispetto della salvaguardia ambientale e dei costi del servizio fornito;
- garantire la correttezza e la non discriminazione nell'offerta delle opportunità tariffarie e contrattuali;
- garantire la tutela del cliente nell'offerta di condizioni economiche trasparenti della fornitura indirizzate alla minimizzazione della spesa del cliente;
- assicurare le informazioni previste dalla normativa vigente, nonché quelle necessarie ad una razionale gestione tecnica ed economica della propria fornitura;
- promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica e il ricorso alla scelta di apparecchiature tecnologicamente affidabili ed efficienti;
- assicurare ai clienti un'adeguata informazione sulla sicurezza connessa a un corretto utilizzo dell'energia elettrica.

⁹ I dati quantitativi e descrittivi dei clienti di Acea sono illustrati nella Sezione Economica.

¹⁰ Recentemente aggiornato (edizione 2007), www.aceaspa.it.

¹¹ Consultabile on line nel sito web aziendale: www.aceaspa.it.

¹² La versione integrale del Codice di condotta commerciale è disponibile on line nel sito www.aceaelectrabel.it (sezione "AceaElectrabel per te").

«Relativamente al settore idrico Acea Ato 2 rispetta quanto definito nel documento denominato "Convenzione di Gestione e allegati – Disciplina del Rapporto con l'Utenza – Carta del servizio idrico integrato".

I principi fondamentali enunciati dalla Carta dei servizi idrici sono:

- eguaglianza e imparzialità di trattamento;
- efficacia ed efficienza;
- continuità e regolarità del servizio;
- cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Gli standard sono "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Acea Ato 2, "specifici", se riferiti alla singola prestazione resa all'utente e quindi direttamente verificabili».

La qualità nell'area energia

Il 2006 rappresenta il secondo anno di applicazione del programma straordinario di razionalizzazione e potenziamento delle reti in alta (AT) e media tensione (MT) nel territorio del comune di Roma, che prevede ingenti investimenti. Ogni anno, infatti, vengono realizzati lavori per ristrutturare e ampliare le reti, ammodernare o costruire nuove cabine primarie e secondarie, installare apparecchiature di controllo e sicurezza e rispondere meglio alla crescente domanda di energia. Tutto secondo quanto previsto nel Piano Regolatore delle Reti Elettriche, strumento operativo generale per governare lo sviluppo integrato delle reti in media (MT) e bassa tensione (BT). Tra i principali interventi eseguiti nel 2006 su linee, reti e cabine, che hanno comportato investimenti per circa 113 milioni di euro, si ricordano:

- l'**ampliamento** per circa 10 km della rete AT (150 kV), eseguita in cavo sotterraneo, con l'interramento di ulteriori 3 km di rete AT aerea;
- la **manutenzione straordinaria** di 36 cabine primarie AT/MT;
- il **potenziamento** delle cabine secondarie MT/BT con interventi di:
 - realizzazione di 140 nuove cabine;
 - ristrutturazione di 927 cabine esistenti;
 - revisione degli apparati di telecontrollo in 700 cabine esistenti;
 - estensione del telecontrollo a 800 nuove cabine (per totali 2.517 cabine telecontrollate).
- l'**ampliamento** della rete MT (20 kV) per circa 285 km e rifacimento dell'esistente per circa 105 km;
- l'**installazione** di 373.000 nuovi contatori digitali per complessivi 464.000 in opera (vedi box, in paragrafo *Customer Care*, pag. 41);
- la **prosecuzione** del progetto GIS (Geographic Information System) per la digitalizzazione delle reti elettriche MT e BT (vedi box).

Box - Il progetto GIS (Geographic Information System) per la digitalizzazione delle reti MT e BT

Nel 2006 sono proseguite le attività per la digitalizzazione delle reti elettriche MT e BT, sotterranee e aeree, inclusi i cavi di telecomunicazione, nel territorio in concessione. Tali attività consentono di trasformare gli attuali archivi cartacei – separati per le reti Acea storica ed ex Enel – in un unico e moderno sistema informativo geografico, che costituisce il supporto fondamentale alle varie attività di manutenzione, riparazione

dei guasti, sviluppo delle reti ecc. Il progetto è stato avviato nel 2005 e nel 2006 sono state completate le attività afferenti alle reti elettriche MT e BT dei municipi V, VI, VIII, IX, XI e XII. Al 31.12.2006 era in corso il lavoro per i municipi I, VII e XIII.

Si prevede il completamento del progetto entro il 2008.

Box - Il microtunneling: una tecnica meno invasiva per la posa dei cavi

Acea Distribuzione ha intensificato negli ultimi anni l'utilizzo della tecnica della perforazione orizzontale teleguidata (microtunneling) per la posa delle dorsali in media tensione. Nel 2006 sono stati posati con il microtunneling circa 80 km di cavo MT (contro i 26 km dello scorso anno). Tale tecnologia, oltre ad avere minori costi (circa il 30% in meno rispetto alla posa tradizionale di una canalizzazione singola), ha il pregio di limitare l'estensione delle aree di cantiere, risultando meno invasiva sul territorio e riducendo drasticamente l'impatto sulla viabilità. A tali vantaggi si aggiungono l'apprezzabile contenimento dei rifiuti pro-

dotti nel corso delle lavorazioni e l'abbattimento delle emissioni di polveri e fumi.

L'impiego di tale metodologia, infine, meno vincolante di altre nella profondità di posa, è particolarmente indicato per l'attraversamento di ferrovie o grandi arterie stradali nonché di barriere naturali, quali fossi o corsi d'acqua.

La tecnologia del microtunneling è impiegata prevalentemente nelle aree esterne al centro storico, di più recente urbanizzazione, dove la rete di media tensione trova il suo massimo sviluppo.

I livelli specifici e generali della qualità commerciale¹³, gli obblighi di rispetto e gli eventuali indennizzi automatici per i clienti sono definiti dal *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007*¹⁴, in vigore dal 2004.

Ogni anno Acea fa pervenire all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) i risultati raggiunti, che vengono sottoposti a verifica, e li comunica ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta (PR3).

Le tabelle seguenti riportano i parametri stabiliti dall'Autorità e le performance di Acea nell'ultimo biennio. Per quanto concerne i **livelli specifici** di qualità commerciale, si evidenzia nel 2006 il mancato rispetto di un unico parametro (rettifiche di fatturazione), sia riguardo i clienti in bassa tensione sia quelli in media tensione¹⁵, mentre, in tutti gli altri casi, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni rientra largamente entro i limiti indicati dall'Autorità e le percentuali di rispetto del tempo massimo si confermano molto elevate. Circa i **livelli generali** di qualità commerciale, restano ancora non rispettati il parametro relativo alla lettura dei contatori e quello relativo alla "risposta a reclami scritti e a richieste di informazioni scritte" per le attività di vendita (forniture in bassa e media tensione) e di misura, sebbene quest'ultimo abbia registrato un sensibile miglioramento (vedi box a pag. 40). Le altre prestazioni, invece, soddisfano pienamente le indicazioni dell'Autorità.



¹³ 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 effettuate entro un tempo massimo.

¹⁴ Successivamente modificato e integrato con delibera n. 247/04.

¹⁵ Per meglio valutare il dato relativo al tempo di rettifica di fatturazione per i clienti in media tensione, elevato in modo fortemente anomalo nel 2006, bisogna considerare che ha riguardato in tutto 2 clienti e che entrambi i casi presentavano particolare problematicità.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2005 E NEL 2006 (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	parametri Aeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione	2005				2006			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di rispetto tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di rispetto tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di rispetto tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di rispetto tempo max (%)
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	6,58	98,45%	6,55	97,93%	10,36	98,89%	9,94	99,17%
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	5,84	99,12%	5,26	99,06%	7,34	98,87%	7,04	99,60%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,94	99,81%	3,12	99,18%	2,97	99,95%	3,00	99,87%
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,00	99,78%	3,02	99,86%	3,04	99,84%	3,09	99,88%
riattivazione in caso di distacco per morosità	1g. feriale	0,59	99,44%	0,61	99,39%	0,61	99,34%	0,58	99,52%
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	63,09	86,82%	56,25	91,72%	100,96	72,25%	135,41	62,09%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00	3 ore	2,64 ore	91,98%	2,85 ore	93,36%	2,26 ore	95,01%	2,32 ore	96,34%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. non lav. o altro orario	4 ore	2,27 ore	95,79%	2,11 ore	97,91%	3,50 ore	98,00%	2,15 ore	99,31%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,48%	(.)	99,68%	(.)	99,51%	(.)	99,76%

segue

(.) Non applicabile.

prestazione	parametri Aeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione	2005		2006	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg.)	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max (%)
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
esecuzione di lavori semplici	30 gg. lav.	3,92	100%	6,86	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,71	100%	3,38	100%
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	3,33	100%	3,22	100%
riattivazione degli utenti morosi	1 g feriale	0,41	100%	0,41	100%
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	51,8	100%	371	0%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore dalla fascia di puntualità	(.)	100%	(.)	100%

(.) Non applicabile.

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

importi in vigore dal 01.07.2004 (euro)	tipologia di utenza
30	clienti in bassa tensione usi domestici
60	clienti in bassa tensione usi non domestici
120	clienti in media tensione

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

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2005 E NEL 2006 (dati comunicati all'AEEG)

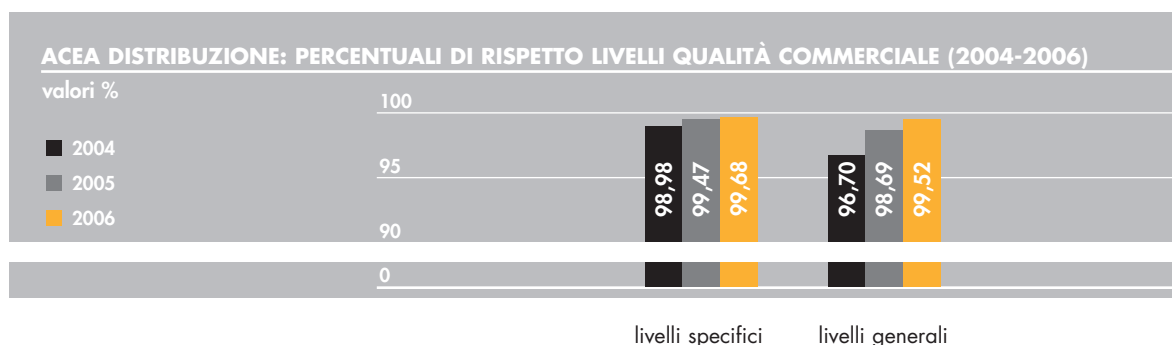
prestazione	parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2005				2006			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di rispetto tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale 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	85% entro 60	11,18	98,05%	9,98	98,47%	16,36	99,56%	16,03	99,33%
verifica del gruppo di misura (contatore)	90% entro 10	4,60	100,00%	4,00	100,00%	4,89	95,91%	7,20	93,40%
verifica della tensione di fornitura	90% entro 10	7,30	100,00%	6,90	100,00%	4,90	100%	4,80	100%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	90% entro 20	11,66	98,15%	12,68	99,26%	12,08	99,34%	13,22	98,92%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 20	16,50	90,00%	23,58	58,33%	20,00	87,50%	12,00	88,89%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di vendita	90% entro 20	25,71	33,19%	28,13	27,01%	20,88	83,23%	21,36	81,55%

segue LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE E PER LETTURE RAGGIUNTI DA ACEA NEL 2005 E NEL 2006 (dati comunicati all'AEEG)

prestazione			2005		2006	
	parametri Aeeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo (%)
forniture in media tensione			clienti finali		clienti finali	
preventivo per lavori su reti MT	90%		9,60	100%	13,58	91,84%
	entro 40					
esecuzione di lavori complessi	90%		18,58	100%	14,45	100%
	entro 60					
verifica del gruppo di misura (contatore)	95%		4,10	100%	3,10	100%
	entro 10					
verifica della tensione di fornitura	95%		0	-	0	-
	entro 10					
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95%		11,14	99,48%	8,77	99,78%
	entro 20					
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	95%		0	-	0	-
	entro 20					
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di vendita	95%		25,67	66,67%	27,27	70%
	entro 20					

prestazione			2005		2006	
	parametri Aeeeg percentuale minima per forniture in bassa tensione (%) (%)		(%)	(%)	(%)	(%)
letture	domestici a fatturazione bimestrale	non domestici a fatturazione bimestrale	domestici	non domestici	domestici	non domestici
percentuale di clienti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a 1	95%	95%	91,33%	80,30%	90,46%	81,28%

Le percentuali complessive di rispetto degli indicatori di qualità commerciale (specifici e generali) stabiliti dall'Autorità, per quanto concerne le attività presidiate dalla società Acea Distribuzione (preventivi, lavori, attivazioni, riattivazioni in caso di distacco per morosità, rispetto degli appuntamenti personalizzati – per i livelli specifici – e preventivi per lavori su reti ed esecuzione di lavori complessi, per i livelli generali), si sono mantenuti elevati e in costante miglioramento nell'ultimo triennio (vedi grafico).



L'Autorità per l'energia elettrica e il gas stabilisce anche i parametri di "qualità tecnica", relativi alla **continuità dell'erogazione**, prevedendo un sistema di premi e penali volti a incentivarne il miglioramento. Tra il 2004 e il 2006 il numero medio delle interruzioni annue per cliente è rimasto sostanzialmente invariato, mentre si rileva la progressiva contrazione della durata delle interruzioni senza preavviso (di responsabilità dell'esercente).

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO (2004-2006 dati pubblicati dall'AEEG)

interruzioni senza preavviso

numero medio di interruzioni per cliente BT annue			durata cumulata totale minuti		
2004	2005	2006	2004	2005	2006
1,70	1,70	1,79	86,01	82,07	73,90

NB: i dati sulle interruzioni senza preavviso relativi al 2004 sono stati ricalcolati al netto degli Eventi di Particolare Rilevanza (EPR), come previsto dall'attuale metodologia di calcolo introdotta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Tali dati, in coerenza con quelli del biennio successivo, si riferiscono solo alle interruzioni a responsabilità dell'esercente. I dati 2005, comunicati all'Autorità e riportati lo scorso anno, sono stati rettificati con quelli ufficiali, attualmente pubblicati dall'AEEG.

INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO 2004-2006 DISTINTI PER AREE TERRITORIALI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2004-2006 dati pubblicati dall'AEEG)

	durata cumulata (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2004	2005	2006	2006 vs. 2004	2006 vs. 2005
alta concentrazione	63,50	59,77	57,95	8,74%	3,04%
media concentrazione	173,25	172,41	126,48	26,99%	26,63%
bassa concentrazione	303,4	289,56	233,35	23,08%	19,41%

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

Il miglioramento ottenuto nelle aree territoriali a media e bassa concentrazione abitativa è legato principalmente alla realizzazione di interventi sulle infrastrutture di alcune dorsali critiche e, con particolare riguardo al 2006, anche al verificarsi di condizioni climatiche che hanno favorevolmente influenzato la continuità del servizio.

Nel territorio ad alta concentrazione abitativa il miglioramento conseguito è dovuto soprattutto all'implementazione di un impegnativo piano di telecontrollo delle cabine secondarie, che ha portato, a fine 2006, a oltre 2.500 cabine telecontrollate.

L'Autorità, infine, ha definito **le modalità e i requisiti necessari affinché i clienti di alta e media tensione possano ottenere indennizzi automatici**, a partire dal 2006, in caso di interruzioni elettriche oltre i limiti massimi stabiliti.

Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di alta e media tensione dovranno dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione, in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, andando a danneggiare così gli altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre per avere accesso agli indennizzi i clienti dovranno produrre, all'azienda distributrice, una dichiarazione di adeguatezza¹⁶.

Gli indennizzi automatici saranno finanziati dalle penalità che le imprese distributrici devono pagare se non raggiungono gli obiettivi di qualità previsti nel periodo, definiti dall'Autorità e validi fino a tutto il 2007.

DATI 2006 RELATIVI AI CLIENTI MT E AT

	alta concentrazione		media concentrazione		bassa concentrazione	
	MT	AT	MT	AT	MT	AT
n. clienti	2.076	1	249	1	197	4
n. clienti con interruzioni oltre lo standard	145	0	33	0	39	0
n. clienti da indennizzare	0	0	0	0	0	0

La qualità nell'area idrica

Acea, tramite la società Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato (SII) – vale a dire l'intera filiera delle acque potabili e reflue – nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale, che include Roma e altri 111 Comuni del Lazio¹⁷; il Gruppo è inoltre operativo, tramite società partecipate, in altri Ambiti Territoriali Ottimali¹⁸. Per ciascuno di essi gli standard di qualità sono definiti dalla *Carta dei servizi*¹⁹, che indica anche il rimborso dovuto agli utenti in caso di scostamenti dagli stessi.

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.

Acea Ato 2 monitora periodicamente i parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito e comunica i dati rilevati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito (vedi box).

L'acquisizione della gestione del servizio nell'ATO 2 è progressiva: a fine 2006 i Comuni acquisiti erano 69, equivalenti a circa 3,3 milioni di abitanti residenti, pari a oltre il 90% del totale, ed è proseguita, nel corso dell'anno, l'attività di ricognizione presso i Comuni di prossima acquisizione.

Il maggior onere che Acea Ato 2 si trova ad affrontare concerne proprio il miglioramento dei livelli qualitativi del servizio nelle nuove aree, che spesso si trovano in situazioni seriamente inadeguate; tali condizioni rendono indispensabili interventi per garantire la qualità dell'acqua potabile e migliorare la continuità del servizio, estendere le reti fognarie e assicurare il trattamento efficiente delle acque reflue.

¹⁶ Tale certificazione deve essere effettuata, con oneri a carico del cliente, da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali.

¹⁷ Vedi anche gli altri fascicoli del Bilancio di Sostenibilità, in particolare Identità Aziendale e Sezione Ambientale.

¹⁸ Vedi Identità Aziendale, pag. 43. Nel seguito del paragrafo si fa riferimento, ove non diversamente specificato, all'ATO 2 - Lazio centrale, nel quale la società Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato (SII). Per gli Ambiti Territoriali Ottimali, nei quali il SII è gestito da società partecipate da Acea, si rinvia alle relative schede di approfondimento (vedi fascicolo Schede società Italia-estero).

¹⁹ La Carta, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente verrà applicata anche in tutti gli altri territori gestiti; la versione sintetica della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaspa.it.

Box - Il servizio idrico integrato e le attività di laboratorio

«(...) Acea Ato 2 assicura il servizio idrico integrato attraverso la gestione in forma controllata dei seguenti processi:

- esercizio delle reti e degli impianti, comprensivo della manutenzione ordinaria e del ripristino delle reti e degli impianti;
- monitoraggio del livello di qualità delle acque, potabili e reflue;
- ottimale utilizzo delle fonti di approvvigionamento, degli acquedotti, dei serbatoi e dei centri idrici». Tali attività vengono gestite su base territoriale attraverso le strutture di Bacino.

Fonte: *Manuale della Qualità di Acea SpA*.

(...) Acea si occupa dei servizi di laboratorio, ricerca e consulenza correlati a tematiche ambientali e alla funzione di controllo dell'intero ciclo dell'acqua. Tali attività riguardano la tutela delle risorse idriche e l'ottimizzazione del loro utilizzo; la depurazione delle acque reflue e il controllo delle acque potabili. Altre aree di intervento riguardano un programma di definizione e implementazione per un'adeguata metodologia di valutazione degli impatti ambientali (odori, rumori, ecc.) prodotti dagli impianti di depurazione».

Box - Qualità dell'acqua: emergenza nei comuni dei Castelli romani

È emerso che molte fonti locali dei comuni ricadenti nell'area dei Castelli Romani, di natura vulcanica, e alcune fonti dei comuni ubicati nell'area nord ovest dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale sono caratterizzate dalla presenza di alcuni parametri (fluoro, arsenico, vanadio) in concentrazioni eccessive rispetto a quanto previsto nel D. Lgs. n. 31/2001 sulla qualità dell'acqua. Tali non conformità, che avevano già determinato situazioni di emergenza nei comuni di Albano Laziale e Ciampino, nel primo semestre 2006 hanno causato un'ulteriore situazione di disagio nel comune di Castel Gandolfo, con emissione di apposita ordinanza di divieto dell'uso dell'acqua per scopi potabili e

alimentari. Altre non conformità si sono evidenziate nei comuni di Lanuvio e Lariano.

Acea Ato 2 ha provveduto ad attuare i primi interventi di emergenza, quali la miscelazione delle acque fuori norma con risorse di miglior qualità e la messa fuori servizio delle fonti inquinate, ed ha provveduto alla messa in esercizio di una nuova condotta che ha consentito la revoca dell'ordinanza relativa alla limitazione d'uso. Per risolvere tali non conformità sono stati predisposti appositi piani di rientro nei limiti di legge, sulla base dei quali sono state richieste deroghe, ai sensi del D. Lgs. n. 31/2001, alla Regione Lazio.

Nel comune di Roma, invece, la situazione positiva del servizio idrico ha basi consolidate, poiché, prima ancora di avere in affidamento la gestione del SII, Acea aveva in concessione la rete idrica e i principali depuratori, oggetto negli anni di numerosi investimenti. Nel 2006, pertanto, sono proseguite le attività progettate, legate soprattutto all'ampliamento del servizio idrico nelle nuove zone urbanizzate. In particolare, sono state realizzate nuove condotte alimentatrici e nuovi serbatoi; è proseguita l'attività di ricerca e recupero perdite (vedi box a pag. seguente e *Sezione Ambientale*); si sono svolti interventi di manutenzione idraulica ed elettromeccanica, per garantire la corretta conservazione e funzionalità delle apparecchiature installate nei centri idrici e nei manufatti di linea delle adduttrici e degli acquedotti; interventi presso i centri idrici; sulle reti fognarie e i consueti controlli chimici e batteriologici sulla qualità delle acque.

Box - I principali interventi 2006 di Acea Ato 2 sul sistema acquedottistico romano e sulle reti di Roma e dei comuni acquisiti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale

- 1.885 interventi di manutenzione idraulica/elettromeccanica sulla rete di adduzione e alimentazione dell'ATO 2 - Lazio centrale (la maggior parte con recupero perdite e circa l'80% eseguiti mantenendo in esercizio le condotte);
- 16.334 interventi di manutenzione ordinaria della rete idrica (si tratta di interventi di scavo su condotte, prese, portatori ecc.);
- 25.665 interventi di manutenzione utenze (si tratta di interventi senza scavo effettuati alle utenze, ad esempio su contatori, sbocchi ecc.);
- 7.236 interventi sul sistema acquedottistico romano per l'esercizio di acquedotti e adduttrici (ad esempio interventi per la regolazione delle portate, di lavaggio e disinfezione delle condotte, controllo e verifica impianti di clorazione ecc.);
- 7.428 campioni prelevati per controlli chimici e batteriologici sulla rete di distribuzione di Roma;
- circa 313.800 controlli analitici sulle acque potabili (nell'ATO 2 - Lazio centrale);
- circa 48.000 campioni prelevati per controlli analitici sulle acque reflue (nell'ATO 2 - Lazio centrale);
- circa 9.000 interventi sulla rete fognaria: (6.890 dei quali nel comune di Roma) per una media di 750 interventi al mese (vedi box).

Per quanto concerne la **continuità del servizio idrico**, nel 2006 si sono rese necessarie complessivamente 1.210 sospensioni, 971 delle quali urgenti (per guasti a condotta) e 56 di durata superiore alle 24 ore. L'indice relativo alle interruzioni del flusso idrico, che rappresenta le prestazioni della società in merito alla continuità del servizio, è il parametro INTER²⁰, richiesto dall'Autorità d'Ambito, il cui valore ottimale è prossimo all'unità: il parametro INTER di Acea Ato 2 nel 2006 è stato pari a 0,99.

Box - Lo studio delle reti e l'attività di ricerca perdite: maggiori interventi nei comuni in provincia di Roma

Durante il 2006 l'attività di ricerca perdite si è concentrata nei comuni della provincia di Roma, dove si è riscontrata la loro maggiore entità a causa delle cattive condizioni delle reti di distribuzione. È stata svolta un'intensa attività di rilievo, controllo delle reti e riparazione perdite. In molti comuni tale attività è stata particolarmente importante, poiché ha consentito il recupero della risorsa idrica e il conseguente contenimento dei disagi dovuti alla scarsità della risorsa stessa, provocata dalla siccità. L'attività di ricerca, svolta in collaborazione con la società LaboratoRI, si sviluppa sempre secondo la metodologia del Sistema Permanente di Controllo delle Perdite basato sul "District Metering", che prevede la divisione permanente della rete in porzioni separate (distretti), alimentate da un numero limitato di condotte sulle quali installare strumenti di misura per la portata. Monitorando la portata notturna in ingresso ai distretti e sottraendo l'eventuale consumo di utenze non domestiche attive, si riesce a quantificare con precisione il livello di perdita per ciascuno di essi e a definire un ordine di priorità per gli interventi di ricerca e riparazione. La realizzazione dei distretti è un'operazione delicata, da svolgere con attenzione per scongiurare il rischio di creare problemi di pressione eccessiva o insufficiente, o di decadimento della qualità dell'acqua distribuita.

Per questo motivo è indispensabile realizzare un modello matematico, opportunamente calibrato sulla base dell'andamento delle pressioni. Con l'applicazione del modello, simulando diverse configurazioni del sistema di condotte, è possibile individuare quella ottimale senza la necessità di intervenire per tentativi sulla rete reale.

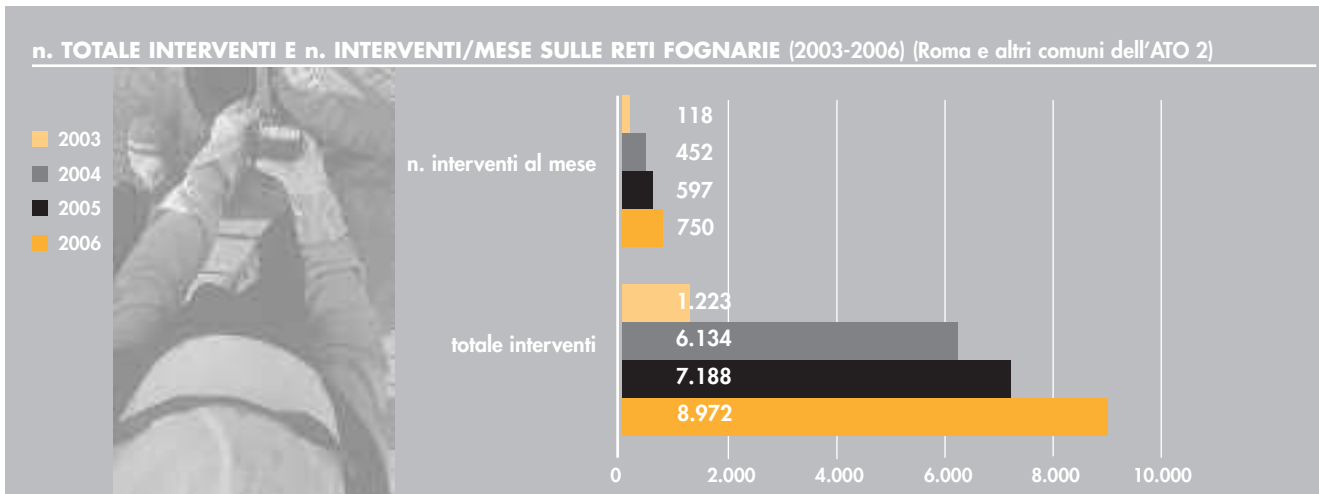
Nel 2006 è stata studiata in particolare la rete di Grottaferrata, dove è stata realizzata una prima campagna di ricerca perdite e per la quale sono previsti alcuni interventi di ottimizzazione che riguarderanno il controllo delle portate immesse in rete e le pressioni di esercizio. Sono inoltre state avviate le attività di studio per i comuni di Albano e di Ciampino dove sono stati ricostruiti i tracciati delle reti, realizzate delle campagne di monitoraggio e costruiti i modelli matematici, in corso di calibrazione.

Allo stesso scopo sono state digitalizzate le reti dei comuni di Castel Gandolfo e Monterotondo. Parallelamente allo studio delle reti è stata completata la campagna di ricerca perdite nei manufatti della rete del IV municipio del comune di Roma, avviata nel 2005. È infine proseguita la connessione al sistema di telecontrollo dei punti di pressione dislocati sulla rete di Roma e, a oggi, sono stati collegati circa 60 misuratori.

Il servizio idrico integrato include anche la **gestione delle reti fognarie**. A partire dal 2003, Acea, oltre a prendersi cura del sistema fognario del comune di Roma, ha progressivamente esteso tale attività in altri comuni dell'ATO 2, passando dai 3.480 km di rete del 2003 ai circa 5.090 km del 2006. Negli ultimi quattro anni, l'ampliamento dell'area di gestione ha portato a una mole di lavoro più che sestuplicata: gli interventi sulle reti fognarie, infatti, sono passati dai 1.220 del 2003 ai circa 9.000 del 2006 (vedi grafico).

In alcuni casi si è evidenziato uno stato di danneggiamento irreparabile su alcuni tronchi di rete, per crolli o cedimenti, con la conseguente necessità di svolgere interventi straordinari per il loro rifacimento. L'intervento di Acea, infatti, non si limita alla riparazione del danno specifico, ma si estende, tramite ispezioni televisive, alla ricognizione dello stato di conservazione di un tratto più ampio di rete (a monte e a valle del danno rilevato); gli esiti delle ispezioni spesso indicano l'opportunità di svolgere la bonifica dell'intero tratto di rete, con la sostituzione della completa canalizzazione.

²⁰ Il parametro INTER, relativo alle interruzioni, è legato alla continuità del servizio idrico e viene calcolato in base al numero di episodi di interruzione del flusso idrico, al numero di utenze interessate dall'interruzione, al numero totale delle utenze dell'ATO e alla durata di ciascuna interruzione.



Acea svolge un'attenta opera di **monitoraggio e controllo sulla qualità dell'acqua** distribuita, ricavando i campioni da sottoporre ad analisi da diversi punti di prelievo (vedi box e *Sezione Ambientale*): i controlli analitici effettuati nel 2006 sull'acqua potabile nell'ATO 2 - Lazio centrale sono stati oltre 310.000.

Box - I controlli sulla qualità dell'acqua potabile (PR1)

Il controllo della qualità dell'acqua distribuita è effettuato secondo un programma di monitoraggio analitico nei punti di prelievo localizzati:

1. alle sorgenti, pozzi e ai punti di presa dell'acqua;
2. agli impianti di adduzione;
3. nei serbatoi di accumulo;
4. alla rete di distribuzione.

Per il comune di Roma e gli altri comuni dove Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato questo programma prevede prelievi settimanali alle sorgenti e all'adduzione primaria e mensili ai serbatoi e sulla rete idrica.

Per tutti gli altri comuni che si approvvigionano dagli acquedotti gestiti da Acea Ato 2, vengono controllati mensilmente i punti di consegna.

E' da sottolineare che sia per Roma che per gli altri comuni, ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, viene effettuato un numero di controlli prossimo al doppio rispetto a quanto prescritto dalla normativa (D. Lgs. n. 31/2001), sia come numero di campioni prelevati che come numero di parametri analizzati. Inoltre, nel sito web aziendale sono disponibili le caratteristiche chimico fisiche dell'acqua potabile distribuita (PR3).



Box - La qualità dell'acqua distribuita da Acea, al vaglio dei consumatori (2.10)

Nel corso del 2006 *Altroconsumo* – una tra le principali associazioni di consumatori (con 300.000 soci), impegnata nella tutela dei diritti e nella divulgazione delle informazioni – ha fatto analizzare campioni di acqua potabile prelevata dalle fontanelle pubbliche delle piazze centrali di tutti i capoluoghi regionali italiani e li ha posti a confronto con i principali parametri di qualità, regolati dalla normativa nazionale²¹, pubblicando i risultati nel giugno 2006²². L'indagine si è posta sempli-

cemente l'obiettivo di "fotografare" la qualità dell'acqua in un preciso momento, mettendo in luce le eventuali anomalie rilevate, senza la pretesa di formulare giudizi esaustivi.

A Roma, i prelievi sono stati effettuati da tre fontanelle site in parti diverse della città (piazza San Pietro, Eur e Tiburtina) e gli esiti delle analisi hanno confermato il rigore e l'attenzione posta da Acea alla qualità dell'acqua potabile distribuita ai cittadini.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE, SECONDO LE ANALISI DI ALTROCONSUMO

QUALITÀ									
punti di prelievo	durezza (°F)	residuo fisso (mg/l)	sodio (mg/l)	cloriti	giudizio parziale (*)	nitrati (mg/l)	metalli indesiderati	inquinanti	giudizio globale (*)
Roma Eur	31	365	4	assenti	ottimo	3	assenti	assenti	ottimo/buono
Roma piazza S. Pietro	33	382	4	assenti	ottimo	3	assenti	assenti	ottimo/buono
Roma Tiburtina	33	379	4	assenti	ottimo	3	assenti	assenti	ottimo/buono

(*) Scala dei giudizi: ottimo, buono, medio, mediocre, pessimo.

NB: per il dato relativo al grado di acidità (pH), non riportato in tabella, Altroconsumo precisa che esso è risultato nella norma per tutti i campioni prelevati; "assenti" significa al di sotto della soglia di rilevabilità del metodo analitico.

Fonte: elaborazione Acea su dati Altroconsumo, Qualità dell'acqua potabile: inchiesta in 35 città, giugno 2006, Disponibile on line, www.altroconsumo.it.

I VALORI DI PARAMETRO IMPOSTI DALLA NORMATIVA

parametri	unità di misura	valore di parametro
pH	unità di pH	$6,5 \leq \text{pH} \leq 9,5$
durezza	gradi francesi °F	°15-50 (*)
residuo fisso	mg/l	< 1.500 (*)
sodio	mg/l	200
cloriti	µg/l	200 (da dic.2006, prima 800)
nitrati	mg/l (NO ₃)	50

(*) Valori consigliati.

NB: in tabella si riportano solo i valori relativi ai parametri valutati da Altroconsumo.

L'acqua da bere non viene distribuita solo nelle case dei privati ma sgorga anche dalle circa **2.500 fontanelle di acqua potabile** in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa"), tipiche della città di Roma e a disposizione di cittadini e visitatori (EC8, EC9).

Oltre a occuparsi delle fontanelle, Acea cura i servizi idrici accessori (impianti di innaffiamento, idranti antincendio) e svolge ogni anno impegnativi interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria delle **423 fontane artistiche e monumentali**, che fanno parte del patrimonio artistico della Capitale.

Acea, infine, nei comuni di Roma e Fiumicino, approvvigiona di acqua le località sprovviste di rete idrica e altre aree disagiate (come i campi nomadi) mediante autobotti.

²¹ Decreto legislativo n. 31/2001 (integrato e modificato dal D. Lgs. n. 27/2002) a recepimento della direttiva europea 83/98 CE sulla qualità delle acque destinate al consumo umano.

²² Qualità dell'acqua potabile: inchiesta in 35 città, Altroconsumo 194, giugno 2006. Disponibile on line, www.altroconsumo.it

Box - Il bacino idrografico del fiume Tevere sotto osservazione (4.16) (SO1)

Nel corso degli ultimi anni le società Acea Ato 2 e LaboratoRI, in collaborazione con Istituti universitari, hanno svolto attività di progettazione, studio e ricerca finalizzate all'analisi e al miglioramento del complesso sistema drenante a servizio della città di Roma, includendo nell'area di osservazione l'intero bacino idrografico del fiume Tevere. Le attività di studio hanno portato, tra gli altri esiti, alla progettazione di un sistema informatico per la gestione di tutte le informazioni riguardanti la rete fognaria e gli impianti idraulici connessi e alla installazione, a

monte del nucleo urbano di Roma, di una prima centralina analitica per il controllo in tempo reale della qualità delle acque del Tevere. Per condividere lo stato di avanzamento delle attività in corso con tutte le Istituzioni interessate alla salvaguardia del Tevere, Acea ha organizzato nel corso del 2006 alcuni incontri nella propria sede, durante i quali si è fatto il punto sullo "stato di salute" del fiume, evidenziando le maggiori vulnerabilità dell'ecosistema fluviale e i possibili interventi di competenza dell'azienda.

La qualità nell'area illuminazione pubblica²³

Acea Distribuzione cura l'illuminazione pubblica di Roma, funzionale e artistico monumentale, vantando notevole esperienza in entrambi gli aspetti del servizio, dei quali segue l'intero processo di sviluppo: dal lavoro di progettazione degli impianti alla loro realizzazione e manutenzione. Relativamente alla qualità, Acea rispetta quanto stabilito nel *Contratto di servizio* con il Comune, che definisce in dettaglio gli standard di prestazione (vedi oltre).

Box - I numeri dell'illuminazione pubblica nel comune di Roma al 31 dicembre 2006

Acea gestisce:

- 157.390 punti luce (+ 2,41% rispetto al 2005), circa 10.700 dei quali destinati all'illuminazione artistica e monumentale;
- 176.334 lampade (+ 0,38% rispetto al 2005);
- 7.126 km di rete elettrica di alimentazione a media e bassa tensione (+ 1,07% rispetto al 2004).

Nel 2006 ha avuto seguito un importante piano di rinnovamento delle reti e si sono svolti lavori di ammodernamento, di messa in sicurezza, di trasformazione dei circuiti alimentati a 2,7 kV e di realizzazione di nuovi punti luce (vedi box seguenti).

Box - I principali interventi di illuminazione pubblica funzionale nel 2006

- lavori di ammodernamento (per un complessivo rifacimento di 1.520 punti luce);
- di sicurezza (bonifica di ulteriori 5.858 punti luce, + 229% rispetto all'analogia attività del 2005);
- di trasformazione dei circuiti alimentati a 2,7 kV per uniformarli allo standard dei circuiti in BT (interventi su 4.215 punti luce, + 140% rispetto al 2005);
- realizzazione di 5.813 nuovi punti luce (inclusi i sottovia veicolari), con l'illuminazione di circa 145 km di strade (+ 16% rispetto al 2005).

²³ A differenza delle passate edizioni del Bilancio di Sostenibilità, quest'anno la parte che illustra la qualità erogata del servizio di illuminazione pubblica a Napoli è stata inserita nella scheda dedicata alla società Luce Napoli Scarl (3.10).

Le **nuove realizzazioni** di impianti di illuminazione pubblica hanno riguardato **sia zone centrali che periferiche** della città, tra le quali:

- le aree intorno allo Stadio Olimpico, viale Enrico de Nicola, via Veneto (vedi box), piazza San Cosimato, piazza Caduti della Montagnola;
- numerosi **"polmoni verdi"** (Villa Torlonia - vedi box, Villa Lais, Villa Mercede, Parco Scott, Parco di Centocelle, Parco di Prato Fiorito, Parco di Ostia Centrale);
- i **percorsi ciclo pedonali**, lungo le banchine dei fiumi Tevere e Aniene;
- e i **sottovia veicolari** (vedi box).

Box - Luce bianca per via Veneto

Un importante intervento di illuminazione pubblica realizzato da Acea nel corso del 2006 ha riguardato via Veneto e le strade adiacenti, nell'ambito di un progetto di riqualificazione ambientale curato dal Comune di Roma. La via della "dolce vita", infatti, presentava ormai problemi di scarsa illuminazione dei marciapiedi (dovuta in parte alla caratteristica presenza di magnolie a chioma larga), mancanza di uniformità dell'illuminamento longitudinale e dispersione del flusso luminoso.

Di concerto con i Dipartimenti competenti e con l'Associazione Commercianti di via Veneto sono state individuate le soluzioni tecniche più adeguate al nuovo sistema illuminante:

- l'adozione di corpi illuminanti di nuova concezione, che, grazie alle peculiarità delle ottiche in essi contenute, permettono la migliore distribuzione del flusso luminoso;
- lampade a luce bianca, che garantiscono maggior comfort e un'ottimale lettura dei colori;
- una nuova ripartizione dei corpi illuminanti (4 per ogni tesatura).

La scelta di ripartire diversamente le lanterne in sospensione lungo il filo di sostegno, teso da un lato all'altro della strada, ha consentito di liberare i marciapiedi dai vecchi sostegni a terra, costretti, del resto, in posizioni infelici dalla presenza dei gazebo degli esercizi di ristorazione e degli storici "caffè", e, contestualmente, grazie al migliore orientamento del flusso luminoso, ha reso possibile la loro adeguata illuminazione.

L'intervento sulla sola via Veneto ha comportato la posa di 24 corpi illuminanti a sospensione e due grandi sostegni di design moderno, collocati all'incrocio con la via Boncompagni. I due sostegni, al momento esemplari unici, erano risultati vincitori di un concorso indetto dall'Amministrazione Comunale e dall'Ordine degli Architetti per lo studio di un elemento illuminante che caratterizzasse proprio via Veneto.

L'intervento è stato poi esteso a tutto il quadrante del rione Ludovisi interessando circa 20 strade e 302 punti luce. Le lanterne utilizzate, pur avendo un design tradizionale, in linea con il contesto architettonico, hanno una concezione tecnica innovativa, con ottiche performanti e in grado di orientare meglio il fascio di luce, evitando il fenomeno dell'inquinamento luminoso.



Box - Gli interventi negli spazi verdi: l'esempio di Villa Torlonia

Tra i numerosi interventi svolti da Acea durante l'anno nei parchi e nelle Ville che arricchiscono di spazi verdi la città, si segnala l'impianto di illuminazione realizzato nella Villa Torlonia, prospiciente alla via Nomentana, riaperta ai cittadini dopo un lungo periodo di lavori. L'intervento di Acea, richiesto e finanziato dal Dipartimento X del Comune di Roma, rientrava infatti in un più ampio e complesso progetto di restauro ambientale della Villa, curato dal Comune in collaborazione con la Sovrintendenza ai Beni Ambientali, che ha previsto anche un'attenta ricostruzione del paesaggio e dei giardini, secondo il loro assetto originario.

L'attuale sistema di illuminazione si snoda lungo i percorsi pedonali che guidano i visitatori verso le strutture monumentali presenti entro il perimetro del parco: la Casina delle Civette, il Casino Nobile, il Casino dei Principi, il Campo dei Tornei. La scelta dei sostegni e delle lanterne da utilizzare è stata fatta nel rispetto dei canoni architettonici dell'epoca di edificazione della Villa, per valorizzarne la bellezza. I sostegni, pertanto, sono in fusione di ghisa con anima di acciaio, caratterizzati da un fusto con spirali in edera, corone di acanto e losanghe rastremate sulla base, mentre la lanterna, circolare, ha un design tipico del periodo liberty. Queste forme, dall'apparenza antica, celano in realtà caratteristiche tecniche d'avanguardia, quali un'ottica circolare in alluminio purissimo studiata per aumentare il livello di illuminamento a terra e controllare la dispersione del flusso luminoso. Le lampade sono a scarica nei gas (alogenuri), più efficienti, e a luce bianca, con una ottimale resa cromatica, che mette in risalto il verde della vegetazione.

La realizzazione del lavoro ha comportato l'installazione di 72 sostegni e la posa di circa 2.000 metri di cavo.



Box - Gli impianti di illuminazione dei sottovia veicolari: sicurezza e risparmio energetico

Uno degli interventi di illuminazione pubblica più complessi realizzati da Acea nel biennio 2005- 2006 è stato il rifacimento completo degli impianti di illuminazione dei sottovia veicolari, nodi critici per la sicurezza della viabilità cittadina.

Il primo intervento di ammodernamento, svolto nel 2005, ha riguardato gli impianti del tratto da Largo Brasile (Villa Borghese) a piazza della Croce Rossa e via Nomentana, progettati secondo i nuovi standard europei e dotati di sofisticati sistemi di gestione. Una peculiarità dei nuovi impianti consiste infatti nella "sensibilità" alla luce proveniente dall'esterno: all'imbocco dei sottovia sono stati posti dei sensori che rilevano il livello di illuminamento dato dal sole e, agendo su interruttori di linea, accendono in modo differenziato, di volta in volta, a seconda della situazione rilevata, la giusta quantità di lampade, per garantire il corretto valore di illuminamento interno. Anche in una giornata di pioggia, ad esempio, a seconda dell'ingresso di luce dall'esterno, non risulteranno necessariamente accese tutte le lampade, bensì solo quelle utili, sempre nel rispetto della norma.

Un sistema informatico mantiene gli impianti sotto costante controllo e, in caso di guasto della linea, interviene l'alimentazione di emergenza dei circuiti, sufficiente a fornire un livello di illuminamento di sicurezza.

Le opere, su questo primo tratto, sono state eseguite in tempi brevissimi, durante i mesi di luglio e agosto, caratterizzati da minore intensità di traffico, e hanno comportato l'installazione di 1.300 lampade di potenza variabile, da 100 a 400 W, con sorgente luminosa al sodio alta pressione (long life) e la rimozione di circa 6.000 lampade a vapori di mercurio, con una riduzione di circa 200 kW nella potenza impegnata e una maggiore efficienza luminosa.

Sulla scorta di questo primo intervento, nel 2006 Acea ha proseguito l'attività sugli impianti dei sottovia presenti in altri tratti stradali, e in particolare, nei lungotevere Mellini, Michelangelo e Arnaldo da Brescia, nella Galleria PASA e nel traforo Principe Amedeo Savoia d'Aosta, con l'installazione di ulteriori 1.471 lampade per un impegno di potenza pari a 270 kW.

Nel gennaio del 2007 è stato rinnovato, per il periodo 2005-2015, il *Contratto di servizio* di illuminazione pubblica e artistico monumentale tra Acea e il Comune (scaduto il 31.12.2004 e prorogato nel 2005 e 2006 nelle more del rinnovo).

Il **nuovo contratto** è integrato da alcuni allegati che stabiliscono, per il periodo transitorio e a partire dal 1° gennaio 2007, i parametri di qualità di riferimento: in particolare, per il 2006, tali parametri prevedono un tasso di guasto medio annuo (percentuale di lampade spente sul totale delle lampade monitorate) da contenere entro il 2,5% e stabiliscono, per ciascuna tipologia di guasto, un tempo medio di ripristino (TMR), espresso in giorni lavorativi, superato il quale scattano specifiche penali (vedi tabella).

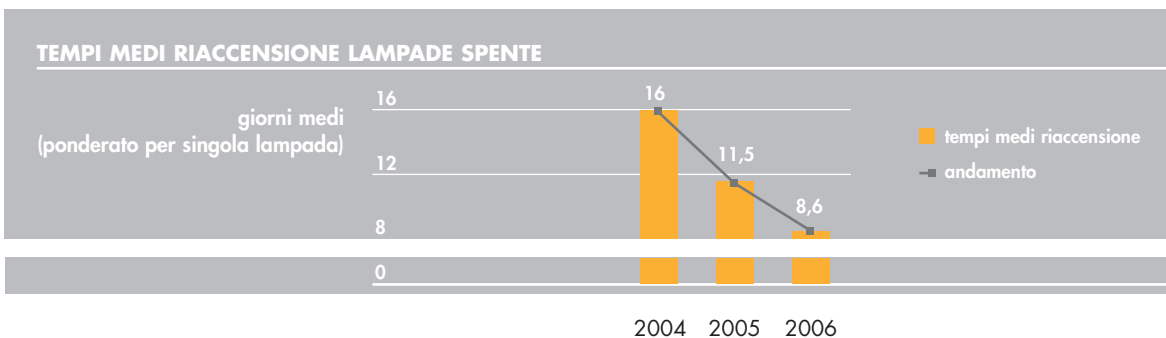
Nel 2006 Acea non ha dovuto pagare penali.

Il **tempo medio** necessario agli interventi di **riaccensione delle lampade** spente sul territorio (ponderato per singola lampada) ha confermato la tendenza al miglioramento già evidenziata negli ultimi anni, passando dai 16 giorni medi del 2004 agli 11,5 del 2005 e agli 8,6 del 2006.

Acea ogni anno svolge numerosi interventi di manutenzione e riparazione indispensabili a garantire l'efficace illuminazione urbana (vedi box); nel 2006, inoltre, ha avuto un peso notevole il fenomeno dei furti di rame, che ha comportato danni di notevole entità e ha reso necessari interventi di ripristino e tutela (vedi box).

STANDARD DI PRESTAZIONE PER IL 2006 PREVISTI NEL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Tipo di guasto	TMRA (tempo medio di ripristino ammesso)	penale per giorno di ritardo (euro)
quartiere/strada al buio – interruttore	1 g	70
quartiere al buio – guasto rete 8,4 kV	5 gg.	70
strada al buio – guasto rete 2,7 kV o BT	5 gg	50
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	15 gg.	50
singola lampada spenta	30 gg.	25



Box - Illuminazione pubblica: gli interventi di riparazione e manutenzione programmata svolti da Acea nel 2006

- sono stati svolti complessivamente oltre 43.000 interventi di manutenzione;
- è stata effettuata la verifica della corrosione di 17.363 sostegni (+ 21% rispetto al 2005);
- sono state sostituite 70.044 lampade prima del decadimento del flusso luminoso nominale (+ 22% rispetto al 2005);
- sono stati reinstallati 870 sostegni tra corrosi e abbattuti per cause accidentali (- 50% rispetto al 2005).

Box - Il fenomeno dei furti dei cavi di rame: Acea collabora con le forze dell'ordine

Nel corso del 2006 si è riscontrato un forte e imprevedibile incremento degli eventi di effrazione sugli impianti di illuminazione pubblica, a differenza degli anni precedenti in cui si era trattato di casi sporadici, con sottrazione di ingenti quantità del cavo dorsale di alimentazione in rame (vedi tabella e grafico).

La crescita del fenomeno va correlata all'incremento esponenziale del costo del rame dal 2003 a oggi (dai circa 2.000 \$/tonnellata a circa 8.000 \$/tonnellata), che ha alimentato, di fatto, un mercato parallelo clandestino costituito dal rame riciclato.

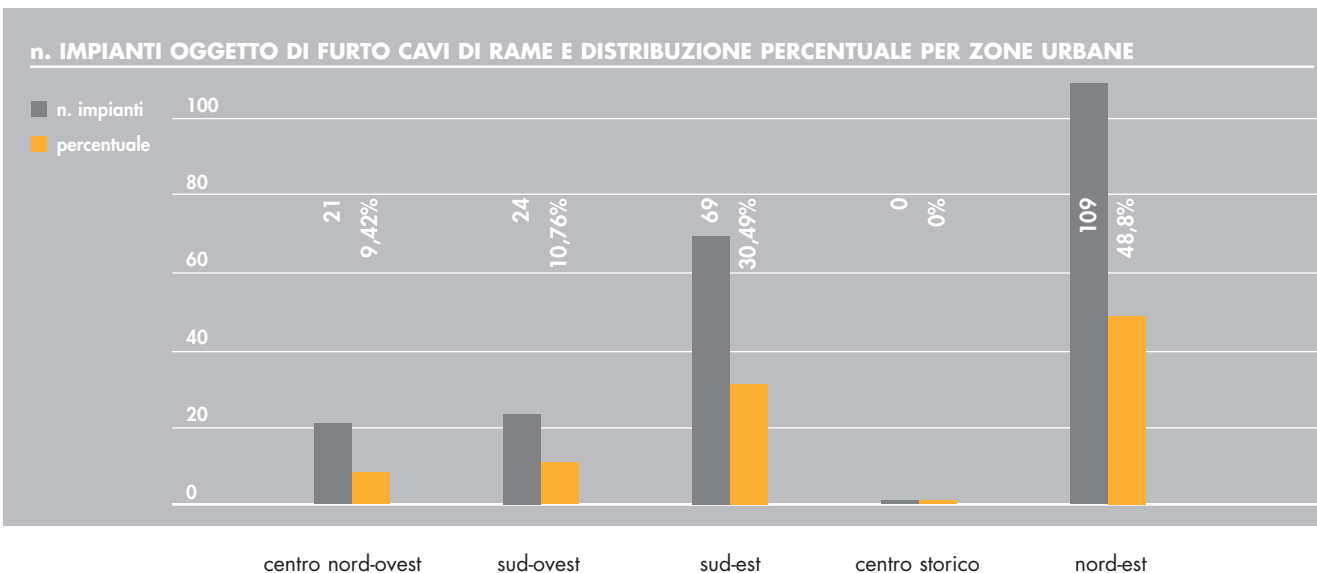
Dall'inizio del 2006, Acea ha avviato una stretta collaborazione con il Reparto Territoriale dell'Arma dei Carabinieri che ha agevolato l'individuazione e l'arresto di numerosi autori del reato e ha portato al recupero di alcune tonnellate di rame, purtroppo inutilizzabile ai fini di un pronto impiego.

L'azienda ha dovuto prendere provvedimenti a difesa dei propri impianti,

intervenendo sulla protezione dei pozzetti e delle derivazioni elettriche con l'adozione sistematica di malte a base di cemento che, se da una parte rendono inaccessibile il cavo all'interno del tombino, dall'altra hanno la controindicazione di rendere più oneroso l'eventuale intervento per l'eliminazione di guasti della rete di illuminazione pubblica.

I furti di cavi di rame 2006: danni subiti e interventi a tutela

impianti oggetto di furto (n.)	223
cavo asportato (metri)	81.975
lampade spente (n.)	4.535 (approssimato per difetto)
strade spente (km)	153
pozzetti riempiti con cemento (n.)	7.507
giunti eseguiti (n.)	2.945



Tra le **numerose iniziative in materia di risparmio energetico**, svolte nel corso dell'anno, sono da segnalare anche alcuni interventi specifici di pubblica illuminazione: oltre alla tecnica utilizzata per i nuovi impianti dei sottovia veicolari, già ricordata (vedi box relativo), Acea ha stretto un accordo con la società di trasporto pubblico Metro SpA, su iniziativa di Acea Reti e Servizi Energetici (la società del Gruppo preposta a seguire tali tematiche), che ha portato a sostituire, in tutte le stazioni metropolitane, le tradizionali lampade fluorescenti, e relativi alimentatori, con un sistema integrato ad alimentazione elettronica che, a parità di resa luminosa, consente un elevato risparmio energetico; inoltre è proseguito il piano di riqualificazione e ammodernamento degli impianti di illuminazione cimiteriale, che ha previsto, al di là degli interventi sulle reti, un ingente investimento per la progressiva sostituzione, entro la fine del 2007, delle 400.000 lampade votive a incandescenza con quelle Led, che assicurano maggiore durata e minor consumo (EC 9).

Box - Servizio lampade votive: gli interventi 2006

Acea cura il servizio di illuminazione perpetua in 12 cimiteri romani (circa 350.000 utenze). Il servizio riguarda la fornitura dell'energia, la manutenzione e riparazione degli impianti e la sostituzione delle lampade. Nel 2006:

- è stata pianificata l'apertura straordinaria di uno sportello (in occasione della settimana di commemorazione dei defunti) presso i cimiteri del Verano e del Flaminio, per informazioni, segnalazioni e richiesta di attivazione di nuovi allacci;
- sono stati eseguiti interventi di bonifica sulla rete presso il cimitero del Verano;
- è stata estesa la rete presso il cimitero Flaminio;
- è stato avviato il programma di sostituzione delle lampade a incandescenza con quelle a Led (*Light emitting diode*): nel corso dell'anno sono state sostituite circa 224.000 lampade e relativi portalampade (con un ritmo di oltre 20.000 operazioni al mese).

Grazie alla forte specializzazione nell'illuminazione artistico monumentale, Acea contribuisce alla valorizzazione del patrimonio d'arte e architettura della città di Roma, unico al mondo, a beneficio di cittadini e turisti (EC8, EC9).

Nel 2006 si è consolidata la ristrutturazione organizzativa, avviata a fine 2005, che ha portato, entro la società Acea Distribuzione, alla costituzione di un'Unità dedicata all'illuminazione artistico monumentale, oggi in grado di seguire, in modo autonomo, l'intero *iter* degli interventi, inclusa la fase manutentiva.

Tra gli interventi più importanti realizzati nel corso dell'anno, sia in termini di impegno tecnico sia per il rilievo dei risultati raggiunti, sono da evidenziare le due manutenzioni straordinarie sui ponti del fiume Tevere e sulle fontane monumentali (vedi rispettivi box). Oltre a operare secondo quanto concordato nel *Contratto di servizio* con il Comune di Roma, e in costante interazione con la Sovrintendenza, Acea svolge interventi di illuminazione artistica anche per "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere): tra questa tipologia di interventi, ad esempio, nel 2006 è stata realizzata l'illuminazione del cortile della Pontificia Università Gregoriana, dell'Hotel St. George e del Teatro Italia.

Box - I principali interventi di Illuminazione artistico monumentale del 2006



- la manutenzione straordinaria dell'illuminazione di ponti e banchine del Tevere (17 ponti e il tratto di banchine tra ponte Duca D'Aosta e ponte Cavour per circa 1.320 lampade e 520 altre componenti);
- la manutenzione straordinaria dell'illuminazione delle fontane (37 fontane, 805 lampade e 983 altre componenti);
- la realizzazione di 125 nuovi punti luce per le banchine adiacenti il Tevere e l'Aniene;
- la realizzazione di oltre 100 nuovi punti luce artistici;
- l'avvio del **censimento** dei circa 10.700 punti luce artistici, per definirne lo stato di conservazione e pianificarne ammodernamento e ottimizzazione.

Box - Una nuova luce sui ponti di Roma

Nel corso del 2006 è stato portato a termine l'importante intervento di totale riaccensione delle luci su 17 ponti del Tevere, che ha dato nuova vita al progetto di illuminazione artistica realizzato nel 2000.

Il fiume, infatti, attraversa il cuore della città storica, segnando le curve di un percorso suggestivo, frequentato lungo tutto l'arco dell'anno dai turisti (EC8).

Tuttavia, proprio le caratteristiche dell'ambiente fluviale sottopongono le apparecchiature a maggiore usura: numerosi punti luce si erano spenti e alcuni corpi illuminanti danneggiati, a causa di eventi di piena. Si è trattato dunque di ripristinare i corpi illuminanti usurati, di riparare i guasti su cavo, di sostituire lampade, plafoniere e proiettori, rispettando la particolare concezione illuminotecnica del progetto originario.

Al momento della prima realizzazione, infatti, si scelse di evidenziare le

strutture architettoniche dei ponti privilegiando, ove possibile, un'illuminazione "puntuale" anziché proiettata, vale a dire fissando le luci a ridosso delle strutture stesse. Tale soluzione ha permesso di accompagnare al meglio la percezione delle forme plastiche e, al contempo, di minimizzare l'impatto visivo dei proiettori (di dimensioni ridotte, di colore armonizzato al materiale costruttivo dei ponti e a essi fissati).

I complessi lavori di ripristino si sono svolti con l'ausilio di macchine speciali, adatte a operare sotto le arcate dei ponti, e hanno richiesto persino l'intervento di un alpinista per il posizionamento dei corpi illuminanti sui piloni, sotto la costante supervisione tecnica del nucleo operativo di illuminazione artistica di Acea.

E' stato infine pianificato il monitoraggio periodico degli impianti appena sanati.



Box - Gli interventi su 37 fontane monumentali

Nel 2006 è stata ripristinata la piena funzionalità degli impianti di illuminazione artistica di ben 37 fontane monumentali, tra le quali Fontana di Trevi, la Fontana del "Tritone", la Fontana del Mosè, solo per citare alcune tra le più celebri. Alcuni impianti, infatti, si trovavano in uno stato di degrado e si è reso necessario sostituire i corpi illuminanti danneggiati, le lampade, le guarnizioni e riparare i guasti.

Tutti gli impianti sono poi stati inseriti in un programma di monitoraggio,

che ha lo scopo di individuare per tempo eventuali danneggiamenti e consentire la rapida pianificazione degli interventi di ripristino. Basti pensare, infatti, che alcuni proiettori, situati all'interno delle fontane, subiscono l'usura legata alla presenza dell'acqua, come quella dovuta ai depositi di calcare che, qualora non rimossi con una certa frequenza, porterebbero non solo alla progressiva riduzione della luminosità ma a compromettere, irrimediabilmente, la funzionalità delle apparecchiature.

E' stato inoltre avviato un importante progetto che porterà al **censimento di tutti gli impianti di illuminazione artistica**, tramite la creazione di un database, riconducibile al sistema GIS (*Geographic Information System*), organizzato per aree urbane, contenente, per ciascun impianto realizzato, sia dati tecnici che descrittivi (dal circuito al tipo di proiettore utilizzato ai dati sull'orientamento del flusso luminoso, corredati da fotografie ecc.). Una volta ultimato, il database consentirà di "tracciare" l'intero lavoro svolto, con la possibilità di "incrociare" tutti i dati inseriti nel sistema: ciò faciliterà sia la pianificazione dell'approvvigionamento dei materiali di ricambio sia la programmazione degli interventi di manutenzione (vedi box).

Box - Il censimento degli impianti di illuminazione artistica

L'Unità dedicata alla cura dell'illuminazione artistica di Roma ha avviato un accurato censimento degli impianti illuminotecnici del patrimonio artistico e culturale della Capitale: si tratta di circa 10.700 punti luce destinati a illuminare i monumenti, le chiese, i palazzi storici e le aree archeologiche di Roma.

In particolare, nel corso dell'anno è stato completato il censimento degli impianti a servizio dei siti del Ministero dei Beni Culturali, delle fontane monumentali e dei ponti sul Tevere e incominciato il censimento degli impianti a servizio del Comune di Roma, delle Chiese e delle Basiliche.

Il lavoro ha fatto emergere la notevole varietà dei materiali attualmente in opera (proiettori diversi, lampade con differenti attacchi, ecc.) che rende più complesse la gestione e la programmazione degli interventi. Acea si sta dunque orientando verso l'impiego di un numero più contenuto di tipologie di materiali – soluzione che, da un lato, favorisce il contenimento dei costi, dall'altro, semplifica l'approvvigionamento dei pezzi di ricambio – che siano tuttavia rispondenti a stringenti requisiti di qualità, a garanzia di un risultato d'eccellenza.

Customer Care

Uno dei principali elementi della customer care è rappresentato dall'attento presidio dei canali di contatto tra l'azienda e i suoi clienti. A tal fine, Acea ha provveduto a numerosi interventi migliorativi, che hanno portato all'istituzione, lo scorso anno, di una funzione di presidio centralizzata (l'Unità organizzativa Presidio Customer Care, nella Capogruppo) e, contestualmente, alla riallocazione all'interno delle società operative erogatrici dei servizi della gestione dei diversi canali di contatto, telefonici e non, a disposizione dei clienti, al fine di stabilire un rapporto diretto tra questi ultimi e le strutture più idonee a fornire soluzione alle problematiche segnalate.

Box - Il monitoraggio delle attività di customer care (5)

L'Unità di **Presidio Customer Care**, in Acea SpA, effettua attività di monitoraggio del servizio e garantisce una visione integrata a livello di Gruppo sull'andamento della relazione con la clientela, operando quale elemento di raccordo tra gli indirizzi strategici emanati dalla Capo-

gruppo e le principali società operative che presidiano tali processi. Essa, pertanto:

- analizza i dati e le informazioni relative all'andamento della gestione della relazione con la clientela;
- sviluppa un modello di reportistica per il monitoraggio, centrato sui sistemi a supporto dei processi di customer care e di customer relationship management (CRM).

Acea mette a disposizione del pubblico il numero telefonico del centralino, che consente il contatto con tutti gli uffici del Gruppo Acea, e il sito internet istituzionale. Le società del Gruppo operative nei servizi idrici ed elettrici curano i diversi canali di contatto: telefono (numeri verdi commerciali e segnalazione guasti), sportello, reclami scritti (che pervengono via lettera, mail, fax).

Box - 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 elettrico clienti business: 800.130.334
- › Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337
- › Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica Roma: 800.130.336
- › Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica fuori Roma: 800.130.340
- › Numero verde per reclami/guasti elettrici: 800.130.332
- › Numero verde per reclami/guasti idrici: 800.130.335

NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (PR8).

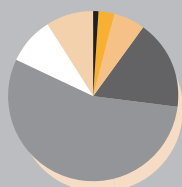
Circa la funzionalità dei call center, prosegue in affidamento esterno l'attività di gestione del sovraccarico (i cosiddetti "picchi di chiamate") per tutti i numeri del Gruppo (centralino e numeri verdi commerciali e per la segnalazione dei guasti).

Per quanto riguarda il call center del servizio commerciale elettrico, che ha ricevuto nel corso dell'anno oltre 1.300.000 telefonate, equivalenti a circa il 55% delle chiamate complessivamente pervenute a tutti i numeri verdi Acea (vedi grafici e tabella sui principali indicatori dei numeri verdi), nel 2006 ne è stata estesa la funzionalità anche a quattro ore del sabato; inoltre, per fronteggiare al meglio le richieste dei clienti, il servizio di risposta è articolato su due livelli: il primo accoglie il cliente e risponde alla maggior parte delle questioni, trasferendo la chiamata al secondo livello (società operativa) solo per le operazioni più complesse: nel 2006 il grado di autonomia del primo livello nel fornire risposte esaurienti è stata pari al 90%.

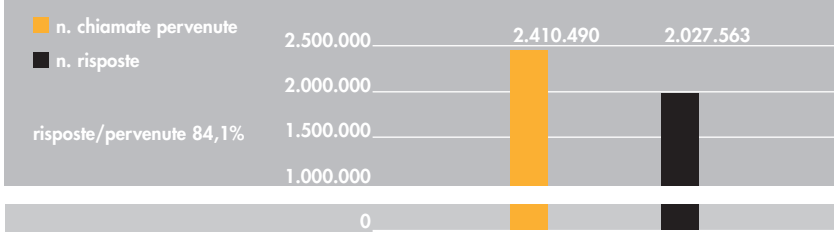
Per migliorare le performance di call center e sportello, la società che gestisce il rapporto con i clienti del servizio elettrico (AceaElectrabel Elettricità) ha rimodulato gli orari del personale addetto, per garantire la massima copertura degli afflussi, e ha introdotto un sistema incentivante (vedi capitolo *Personale*). Si sono inoltre svolti specifici corsi di formazione sulla customer care, per un totale di 784 ore offerte ai dipendenti.

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA - 2006

■ illuminazione pubblica fuori Roma (Acea)	1%
■ illuminazione cimiteriale (Acea Distribuzione)	3%
■ illuminazione pubblica Roma (Acea Distribuzione)	6%
■ elettrico guasti (Acea Distribuzione)	17%
■ elettrico commerciale (AceaElectrabel Elettricità)	55%
■ idrico commerciale (Acea Ato 2)	9%
■ idrico guasti (Acea Ato 2)	9%



TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA - 2006



I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA 2006

	elettrico commerciale (*) AceaElectrabel Elettricità	elettrico guasti Acea Distribuzione	illuminazione pubblica Roma (**) Acea Distribuzione	illuminazione cimiteriale Acea Distribuzione	illuminazione pubblica fuori Roma Acea	idrico commerciale Acea Ato 2	idrico guasti Acea Ato 2	totale
distribuzione traffico telefonico ricevuto	55,8%	17,2%	6,0%	3,0%	0,7%	8,7%	8,6%	100,0%
n. totale chiamate pervenute	1.344.014	415.626	143.445	72.342	17.758	209.539	207.766	2.410.490
n. totale chiamate risposte	1.087.432	372.691	115.809	60.817	15.321	199.302	176.191	2.027.563
% risposte su pervenute	80,9%	89,7%	80,7%	84,1%	86,3%	95,1%	84,8%	84,1%
tempi medi di attesa prima della risposta (secondi)	216	198	68	138	20	42	128	n.a.
tempi medi di conversazione (secondi)	224	127	123	216	92	112	130	

(*) I dati comprendono anche le chiamate del servizio teleriscaldamento gestito da AceaElectrabel Produzione che impattano sul totale per meno dell'1%.

(**) I dati non sono confrontabili con quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2005 che si riferivano ancora alla gestione del Front End Unico, superato nel corso del 2005.

Nel corso dell'anno l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha avviato un gruppo di lavoro, al quale Acea partecipa tramite Federutility, in vista della regolazione della qualità dei call center commerciali e ha realizzato un'indagine volta a rilevare le attese dei clienti delle principali imprese di vendita di energia elettrica e gas in merito a questo servizio (vedi box). A livello locale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici del Comune di Roma ha riproposto, in continuità con gli anni precedenti, l'indagine sulla qualità dei servizi di informazione e assistenza telefonica offerti dai contact center delle *public utilities* (vedi box). A sua volta, Acea monitora autonomamente le performance dei propri numeri verdi, tenendo presente anche i criteri indicati dalla norma UNI 11200:2006.

Box - Un'indagine dell'AEEG nel 2006 sui call center delle principali imprese di vendita di energia elettrica o gas

Con Delibera n. 93/06, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha stabilito la realizzazione di un'indagine pilota sulla soddisfazione dei clienti in merito ai servizi di call center commerciali delle principali imprese di vendita di energia elettrica e gas, in vista della regolazione della qualità di tali servizi.

I call center commerciali, infatti, rappresentano ormai per la maggioranza delle imprese il canale principale di contatto con i clienti e l'Autorità ritiene necessario predisporre, anche per questo servizio, standard minimi di qualità. A seguito del *Testo integrato della qualità dei servizi*, del 2004, l'Autorità aveva già introdotto l'obbligo per le imprese di monitorare alcuni indicatori, quali i "tempi di attesa" e "di rinuncia" relativi alle chiamate con richiesta di colloquio con l'operatore e il rapporto tra il numero totale di chiamate ricevute (con richiesta di colloquio con l'operatore) e il numero di chiamate soddisfatte.

L'indagine predisposta dall'Autorità per il 2006 è stata dunque principalmente finalizzata a rilevare le attese dei clienti anche in merito ad altri

aspetti del servizio, nella prospettiva di individuare e determinare nuovi standard di qualità relativi:

- 1) all'accessibilità dei call center commerciali;
- 2) alla tempestività della risposta;
- 3) alla qualità della risposta (vale a dire alla capacità di fornire informazioni corrette e risolvere adeguatamente il problema).

La rilevazione si è svolta tra settembre e novembre 2006, tramite interviste telefoniche rivolte a un campione di 3.234 clienti delle principali imprese di vendita di energia elettrica o gas, estratti a caso tra coloro che si erano rivolti ai call center la settimana precedente all'intervista. I risultati, pubblicati in versione sintetica nel sito www.autorità.energia.it, hanno evidenziato gli aspetti del servizio sui quali la percezione dei clienti registra minore soddisfazione; essi sono i tempi di attesa, ritenuti troppo lunghi, e l'eccessivo numero di domande alle quali è necessario rispondere tramite tasti telefonici (in base al sistema di risposta automatico - IVR) prima di parlare con l'operatore.

Box - L'Agenzia del Comune di Roma valuta i contact center

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha ripetuto nel dicembre 2006 l'indagine finalizzata a monitorare la qualità dei servizi di informazione e assistenza telefonica offerti dai contact center delle *public utilities* romane²⁴. L'indagine è stata realizzata effettuando 1.000 chiamate in modalità *mystery call* (vale a dire simulando la segnalazione da parte del cliente).

Gli elementi qualificativi del servizio sono stati raggruppati in tre macroaree: **accessibilità al contact center**; **qualità del contatto con gli utenti** e **qualità delle risposte fornite**, in continuità con le passate indagini. Agli indicatori di dettaglio qualitativi e quantitativi sono stati assegnati **punteggi compresi tra 0 e 100** a seconda del grado di aderenza allo standard di riferimento tendenziale da raggiungere (0-40 inadeguatezza; 41-60 rispondenza minima agli standard; 61-75 sufficiente rispondenza agli standard; 76-90 rispondenza adeguata agli stan-

dard; 91-100 piena rispondenza agli standard); la media delle valutazioni di dettaglio ha poi generato un punteggio di sintesi.

L'Agenzia ha valutato il servizio di **telesportello commerciale Acea e i contact center per la segnalazione dei guasti elettrici, idrici e dell'illuminazione pubblica**.

Nella tabella seguente vengono riportati, per il periodo 2003-2006, sia i risultati di dettaglio sia i punteggi sintetici (evidenziati in neretto) assegnati alle tre macroaree dei quattro servizi Acea. Dai risultati di dettaglio 2006, rispetto alle rilevazioni 2003, si evidenzia la persistenza di criticità per quanto concerne i "tempi di attesa" di tutti e quattro i servizi, mentre migliorano in maniera marcata "l'accesso alle informazioni" e l'area della "qualità del contatto con gli utenti". L'area relativa alla "qualità delle risposte", infine, per i 4 servizi valutati, si mantiene sui livelli ottimali di piena rispondenza agli standard.

ANALISI DEI LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI ACEA DI TELESPORTELLI E SEGNALAZIONE GUASTI: ELETTRICI, IDRICI E DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2003-2006)

macroaree →	accessibilità al contact center				qualità del contatto con gli utenti		qualità delle risposte	
	reperibilità	costo e trasparenza	accesso informazioni	tempi attesa	apertura chiamata	chiusura chiamata	qualità interazione	qualità informazioni fornite
servizi								
↓								
telesportello								
2003	100	75	68	40	66	40	91	92
		54/100			56/100		91/100	
2006	80	75	96	33	99	99	99	96
		60/100			99/100		98/100	
segnalazione guasti elettrici								
2003	100	100	82	40	65	40	94	91
		60/100			55/100		93/100	
2006	80	100	100	36	100	100	89	94
		64/100			100/100		98/100	
segnalazione guasti idrici								
2003	100	100	89	40	63	40	95	89
		62/100			54/46		92/100	
2006	80	100	100	44	81	79	90	94
		68/100			80/100		92/100	
segnalazione guasti illuminazione pubblica								
2003	100	100	82	42	64	41	94	92
		61/100			55/46		93/100	
2006	80	100	98	36	89	82	90	94
		63/100			86/100		92/100	

²⁴ L'indagine precedente, pubblicata sul sito dell'Agenzia (www.agenzia.roma.it) nel 2005, era relativa al biennio 2003, 2004, vedi anche Bilancio di Sostenibilità Acea 2005, Sezione Sociale, pag. 26. I dati 2006 sono pubblicati nella Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali 2006.

Il **sito web** è un canale di comunicazione sempre più apprezzato e utilizzato dai cittadini, in particolare se, oltre a offrire informazioni aggiornate, consente ai clienti di **svolgere operazioni on line**, dando loro la possibilità di usufruire di servizi in tempo "reale". Nel sito web di Acea (www.aceaspa.it) l'**area clienti**, sezione "chiedi pure", offre informazioni e modulistica on line, per quanto concerne il servizio idrico, e mette in collegamento i clienti del servizio elettrico con il sito di AceaElectrabel Elettricità (www.aceaelectrabel.it), che nel 2006 è stato completamente rinnovato. Acea si è posta l'obiettivo di creare un vero e proprio sportello on line al servizio del cliente, di utilizzabilità semplice e immediata, per consentire ai frequentatori di compiere in piena autonomia le principali operazioni di gestione dell'utenza. Il sito di AceaElectrabel, per il quale si sono adottate soluzioni tecnologiche all'avanguardia, è stato articolato in tre "canali" principali, dedicati, rispettivamente, ai clienti residenziali, ai professionisti titolari di partita IVA insieme alle piccole e medie imprese, ai grandi clienti business. I contenuti sono raggruppati per aree tematiche e le pagine web sono studiate secondo una struttura comune, in modo da rendere più agevole e rapida l'individuazione delle informazioni o l'utilizzo dei servizi. Il "nuovo sito" ha avuto il riscontro positivo dei fruitori e di osservatori istituzionali (vedi box *L'Agenzia valuta i siti web Acea*). Nel 2006, infine, è stato avviato un progetto che dovrebbe portare, entro il 2007, all'apertura del sito web dedicato ai clienti del servizio idrico.

Box - L'Agenzia valuta i siti web Acea: servizi elettrico e idrico (gennaio 2007)

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha ripetuto nel gennaio 2007 l'analisi dei canali web delle imprese che erogano servizi pubblici locali svolta, per la prima volta, nel 2005²⁵ con l'obiettivo di misurare la capacità di innovazione delle aziende e di adattare l'organizzazione on line alle esigenze dei consumatori. Rispetto alla precedente indagine sono stati introdotti nuovi indicatori, atti a valutare con maggiore puntualità l'efficacia dei servizi presenti in rete. E' infatti emersa una certa resistenza da parte dei consumatori a utilizzare il web per alcune finalità, quali comunicare consumi o pagare fatture – in proposito, la stessa Agenzia del Comune cita i risultati di un'indagine 2006 del Censis, dalla quale emerge che solo il 9% dei cittadini romani interagisce on line con le imprese, privilegiando i tradizionali canali di contatto (telefono, sportello). Tra i fattori di "resistenza" individuati c'è la mancanza di una effettiva percezione da parte del cliente dell'efficacia dell'azione avviata attraverso il canale informatico (risposta di conferma e tempi di disbrigo delle pratiche). Per approfondire tale tema, pertanto, l'Agenzia ha introdotto alcuni indicatori specifici. Gli **indicatori complessivi** sono stati **115** (nel 2005 erano 107), raggruppati per cinque macroaree tematiche: "trasparenza e accesso"; "qualità e interattività dei servizi in rete"; "usabilità e accessibilità"; "comunicazione, partecipazione, rela-

zionalità"; "sviluppo tecnologico". L'attribuzione di punteggi, in base al grado di soddisfazione dei requisiti definiti dagli indicatori, ha consentito di costruire indici sintetici (su scala 0-100) per ciascuna macroarea e per la qualità complessiva del sito analizzato. **Acea è stata oggetto d'analisi sia in qualità di azienda di distribuzione e vendita di energia elettrica sia come gestore del servizio idrico.**

Si riportano nella tabella seguente i punteggi assegnati ai siti:

www.aceaspa.it e www.aceaelectrabel.it, per il servizio elettrico, e al sito www.aceaspa.it, per il servizio idrico, nelle due indagini (2005, 2007). Dai risultati emerge il mantenimento di un buon livello complessivo per entrambi i siti Acea e si evidenzia un **salto di qualità per l'interattività dei servizi in rete per il servizio elettrico (2.10)**, così commentato dall'Agenzia: «Acea ha aumentato i livelli di servizio del proprio sito di distribuzione di elettricità, avvicinandosi e in qualche caso raggiungendo i massimi livelli di transattività, in particolare rispetto agli indicatori che afferiscono alla gestione del contratto. In tale ambito sono stati previsti livelli di interattività avanzati, come la possibilità di presentare richieste e moduli on line, inclusa l'autenticazione dell'utente secondo una logica di interazione a due vie, per le stipule, le volture e le disdette; analoghi miglioramenti si registrano anche per la parte relativa al controllo dei consumi»²⁶.

	siti web servizio elettrico		sito web servizio idrico	
	2005	2007	2005	2007
5 macroaree tematiche generali	punteggio (0-100)		punteggio (0-100)	
trasparenza e accesso	82,9	82,9	85,4	82,9
qualità e interattività dei servizi in rete	58,8	82,0	61,3	65,2
usabilità e accessibilità	81,6	74,4	71,1	69,2
comunicazione, partecipazione	82,1	69,6	74,5	60,9
sviluppo tecnologico	82,1	85,8	78,6	78,6
qualità complessiva	77,5	78,9	74,2	71,4

²⁵ L'indagine, Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma, luglio 2005, è disponibile on line nel sito www.agenzia.roma.it. Vedi anche Bilancio di Sostenibilità Acea 2005, Sezione Sociale, pag. 31.

²⁶ Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali 2006, pag. 237.

Oltre allo sportello on line e ai call center, Acea mantiene aperti gli **sportelli** presso la sede centrale romana (Piazzale Ostiense). Nel salone del pubblico, arricchito da pannelli elettronici dove scorrono informazioni di servizio, è stata avviata nel 2006 l'attività dell'**isola dei facilitatori** (facility desk) per i clienti del servizio elettrico, che rappresentano ampiamente la maggioranza degli afflussi (vedi tabella sulla performance degli sportelli): si tratta di uno spazio di prima accoglienza, dove i clienti hanno la possibilità di svolgere operazioni veloci (inserimento letture, emissione duplicati fatture, ecc.) tramite i telefoni collegati ai call center o con l'assistenza del personale dedicato; solo per le operazioni più complesse i clienti sono indirizzati agli sportelli fisici. E' inoltre attivo anche lo sportello di Roma Ostia. Gli sportelli per il servizio idrico, nelle more della prossima attivazione dello sportello on line, divengono di anno in anno più numerosi, mano a mano che la società Acea Ato 2 acquisisce la gestione del servizio idrico integrato nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale: a fine 2006 erano attivi complessivamente 20 sportelli idrici (aperti presso le diverse sedi comunali). Per agevolare gli amministratori di condominio, infine, Acea ha dato loro la possibilità di fissare un appuntamento presso lo sportello idrico della sede centrale. Per quanto concerne i tempi medi di attesa, non ancora ottimali, si rileva comunque il miglioramento intervenuto nel 2006 sia per lo sportello idrico (dai 38 minuti del 2005 ai 27 minuti del 2006, - 29%) che elettrico (dai circa 82 minuti rilevati nel 2005 ai 63 nel 2006, - 23%).

Box - L'acquisizione dati delle utenze dell'ATO 2

Prosegue il lavoro d'importazione dei dati delle utenze, forniti dai Comuni dell'ATO 2 progressivamente acquisiti, all'interno del sistema informativo di fatturazione dell'Acea. Tali dati, prima ancora di essere definiti-

vamente fruibili all'interno del sistema informativo, vengono comunque resi disponibili agli addetti allo sportello, in maniera che questi ultimi possano far fronte alle richieste delle utenze.

PERFORMANCE 2006 SPORTELLI SEDE CENTRALE

	AceaElectrabel Elettricità	Acea Ato 2
biglietti emessi	110.439	44.058
clienti serviti	94.269	39.489
livello di servizio	100%(*)	90%
tempo medio di attesa (min.)	63	27
tempo medio di servizio (min.)	11	12

(*) Il livello di servizio approssima il 100% in considerazione dei clienti indirizzati dall'help desk al canale telefonico. NB: benché il facility desk sia attivo dai primi mesi del 2006, il gestore code a esso dedicato, che consente uno stretto monitoraggio delle performance, è stato attivato nel mese di ottobre: a fronte di un volume di clientiserviti aumentato mediamente del 36% nell'ultimo trimestre, il tempo medio di attesa è sceso dai 71 minuti del periodo gennaio-settembre ai 57 minuti dell'ultimo trimestre.

Box - Un progetto rivolto ai clienti stranieri 2006 (4.17) (HR4, SO1)

Acea ha deciso di sviluppare un progetto rivolto ai clienti stranieri, data la loro costante crescita e la persistenza di alcune difficoltà. Il progetto, concordato con il Comune di Roma, ha preso avvio nel novembre 2005 e si è protratto sino a luglio 2006.

Obiettivo: svolgere un'attività di mediazione presso lo sportello e il front desk (vale a dire il canale che il cliente può utilizzare per svolgere alcune pratiche, come volture, inserimento dati lettura contatore, richiesta duplicati bollette ecc).

L'attività, svolta da un "mediatore culturale", ha riguardato una media di 12-15 persone al giorno, che hanno potuto usufruire di un aiuto nello svolgimento delle pratiche. Il lavoro ha avuto la piena collaborazione da parte dell'azienda ed è stato apprezzato dal Difensore Civico.

Sono state messe in luce le difficoltà ricorrenti riscontrate dai clienti stranieri, dovute principalmente a problemi di comunicazione. Le informazioni fornite hanno sopperito a carenza di conoscenza circa:

- le diverse opportunità contrattuali;
- le modalità di risparmio energetico;
- la possibilità di rateizzare il pagamento delle bollette;
- le operazioni che si possono compiere on line;
- la rifatturazione delle bollette.

Il mediatore ha poi svolto attività di promozione del progetto, partecipando a riunioni presso comunità del Bangladesh, dello Sri Lanka e delle Filippine.

«Per reclamo si intende qualsiasi manifestazione di insoddisfazione scritta o verbale di un cliente relativa a un servizio/prodotto erogato dal Gruppo Acea. I reclami vengono gestiti direttamente dalle società operative che erogano il servizio e sono classificati in:

- reclami commerciali;
- segnalazione guasti.

Il cliente può **segnalare una propria insoddisfazione relativamente a una attività commerciale** attraverso: sportello, call center, fax, lettera, e-mail; attraverso gli appositi canali di contatto disponibili sul sito internet www.aceaspa.it e indicati in bolletta. (...) Ogni singolo reclamo viene

registrato a livello informatico e viene tenuta traccia di ogni fase della gestione fino alla risoluzione e alla risposta al cliente.

(...) Il cliente può **segnalare i guasti** (per l'illuminazione pubblica a Roma e fuori Roma, idrici, elettrici e di teleriscaldamento) attraverso gli appositi numeri verdi e gli indirizzi e-mail disponibili sul sito internet www.aceaspa.it, sugli elenchi telefonici e indicati in bolletta e sui lampioni. Le segnalazioni guasti vengono gestite dalle Sale Operative dedicate, che le registrano e avviano le procedure per la risoluzione del guasto. Sui sistemi informativi vengono registrate le fasi di gestione del guasto fino alla risoluzione».

La gestione dei **reclami scritti** (via fax, mail o lettera), definita anche nel *Manuale della Qualità di Acea SpA* (vedi box) fa capo alle singole società operative, che hanno implementato apposite procedure per la gestione informatizzata dell'intero iter delle pratiche: dalla segnalazione del cliente alla sua soluzione. Per quanto riguarda il **servizio elettrico**, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas annovera la "risposta a reclami scritti" tra le prestazioni afferenti ai livelli generali di qualità commerciale e indica i parametri di riferimento che le società erogatrici del servizio sono tenute a rispettare, distinguendo tra le attività che concernono la vendita, la distribuzione e la misura (vedi tabelle nel paragrafo *La qualità erogata*, pag. 19). Acea ha rispettato pienamente i parametri per la risposta ai reclami che riguardano le attività di distribuzione, ma non è ancora entro gli standard per la risposta ai reclami legati alle attività di vendita e di misura, per quanto, in quest'ultimo caso, le prestazioni 2006 siano nettamente migliorate grazie alla revisione delle modalità operative (vedi box).

Box - Il miglioramento del processo di risposta ai reclami scritti (attività di distribuzione e misura elettricità) 2006

L'attività di risposta alle lettere di reclamo e alle richieste di informazioni provenienti dai clienti del servizio elettrico, di competenza della società Acea Distribuzione (attività di distribuzione e misura), è fortemente migliorata nell'ultimo biennio (vedi tabelle AEEG, livelli generali di qualità commerciale, pag. 19) grazie a un processo di revisione delle procedure e delle modalità operative, avviato nel 2005, che ha previsto la "digitalizzazione" dei documenti cartacei per abbattere i tempi di trasferimento postale e interventi di formazione mirata per il personale coinvolto.

Nel 2006, per mantenere e migliorare ulteriormente i risultati raggiunti:

- è proseguita la formazione delle risorse umane dedicate a gestire il processo di risposta ai reclami;
- si sono intensificate le attività di verifica del rispetto della procedura e del corretto utilizzo della nuova tecnologia introdotta;
- si è svolto il monitoraggio mensile del processo, per rilevare eventuali scostamenti e programmare tempestivamente gli interventi di miglioramento necessari.

La performance della società Acea Distribuzione circa la risposta ai **reclami scritti pervenuti al servizio di illuminazione pubblica** è nettamente migliorata rispetto al 2005: a fronte delle oltre 2.300 segnalazioni ricevute lo scorso anno (con risposta nel 68% dei casi), nel 2006 sono pervenuti complessivamente 1.465 reclami (- 37%) e le risposte sono state 1.381 (oltre il 94%), l'85% delle quali entro 30 giorni. Tale risultato è da mettere in relazione principalmente a due fattori: se, da un lato, il migliore andamento del servizio ha portato alla naturale diminuzione del numero di segnalazioni scritte, provenienti dai privati cittadini e dai municipi; dall'altro, la società – tenendo conto anche delle indicazioni della Delibera comunale n. 136/05 su modalità e tempi di risposta – ha accentuato il proprio impegno nel fornire riscontro alle richieste, dimostrando la volontà di instaurare un rapporto di fiducia con i cittadini, reali fruitori del servizio (4.17).

La società Acea Ato 2, per il **servizio idrico integrato** nel territorio dell'ATO 2 - Lazio centrale, ha ricevuto complessivamente 2.288 reclami/richieste nel 2006, provenienti dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia), di questi 1.378 sono stati evasi e soddisfatti nel 94% dei casi.

Tra le attività di customer care deve essere segnalata la progressiva **installazione dei contatori digitali**, che apporterà rilevanti vantaggi al cliente: la rapidità degli interventi (eseguiti in remoto), la disponibilità di informazioni sul servizio, la possibilità di conoscere le proprie abitudini di consumo e di scegliere tariffe multiorarie.

Box - **Procede a ritmo serrato l'installazione dei contatori digitali 2006**

Dopo l'approvazione del piano industriale per l'installazione dei contatori digitali e dei concentratori a Roma e Formello (un milione e mezzo di utenze), intervenuta nel settembre 2005, nel 2006 tale attività è proseguita a ritmo serrato:

- nel corso dell'anno sono stati **installati circa 373.000 contatori digitali** – numero superiore a quello stabilito dal piano industriale – che, sommati ai circa 92.000 installati nel 2005, portano il **totale dei contatori installati al 31 dicembre 2006 a circa 464.000** (pari al 31% del parco)
- è proseguita, in linea con le previsioni, l'installazione dei concentratori di cabina secondaria (2.800 nel 2006, per un **totale di oltre 3.500 concentratori** installati al 31 dicembre)
- il sistema di telegestione ha potuto acquisire circa **17 milioni di letture in remoto** utilizzabili per la fatturazione (erano 3 milioni nel 2005) e ha permesso di realizzare oltre **5.000 operazioni di telegestione** (volute, aumenti di potenza ecc., a fronte delle circa 2.200 operazioni svolte nel 2005).

Importante è stata l'evoluzione della normativa di riferimento che regola il tema dei contatori digitali. L'Autorità, infatti, con delibera n. 292/06, ha emanato direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica, predisposti per la telegestione, per i punti di prelievo in bassa tensione.

La delibera, oltre a definire i requisiti funzionali minimi cui i misuratori elettronici devono essere conformi (Allegato A, articolo 4), stabilisce – con una progressione distribuita nel periodo 2008-2011 – l'obbligo di installazione di contatori elettronici sulla totalità dei punti di prelievo in bassa tensione, in sostituzione dei preesistenti contatori tradizionali.

Per quanto concerne i tempi di installazione – e dato l'attuale stadio di avanzamento delle attività – Acea dovrebbe rispettare quanto stabilito dall'Autorità e, circa le prescrizioni funzionali dei contatori elettronici, i contatori Acea possono essere programmati in modo da soddisfarle.

Nella **bolletta di fatturazione**, oltre ai dati relativi al contratto, ai consumi e ai termini del pagamento, vengono offerte ai clienti una serie di informazioni – nello spazio "messaggi al cliente" – sulle modalità di pagamento, le possibilità di rateizzazione, l'autolettura del contatore, gli orari e le sedi degli sportelli, l'indirizzo web ecc.; vengono inoltre evidenziate le facilitazioni garantite agli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita. Sul sito web di AceaElectrabel, www.aceaelectrabel.it, è disponibile il contenuto di un depliant esplicativo, diffuso lo scorso anno presso tutti i clienti del mercato vincolato, che facilita la lettura della bolletta.

Box - **Il "tavolo di conciliazione" e il contenzioso con i clienti (EC9)**

In caso di controversie con i clienti, l'orientamento di Acea è quello di favorire le vie conciliative piuttosto che contenziose, componendo equamente le vertenze in essere sulla base di reciproche concessioni. In tale prospettiva, Acea è la prima società che, nell'ambito dei servizi elettrici, si è dotata della **procedura di conciliazione** extragiudiziale dal maggio 2006, presso la Camera arbitrale, organo della Camera di Commercio, per dirimere le controversie che possono sorgere tra l'azienda e i propri clienti.

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie extragiudiziale, volontario, e consiste in una negoziazione gestita dalle stesse parti in lite, che viene facilitata da un terzo, il conciliatore. Quest'ultimo non è né un giudice né un arbitro, ma un esperto neutrale che aiuterà le parti a trovare un accordo soddisfacente, anche sotto il profilo economico. I vantaggi della procedura conciliativa sono numerosi: rapidità dei tempi di risoluzione del contenzioso, semplicità del procedimento, minori costi (prestabiliti da un tariffario) e riservatezza della procedura.

Al momento tale procedura, attiva in via sperimentale, è applicabile alle

controversie riconducibili alla fornitura elettrica, per le quali esista già un reclamo scritto che non abbia avuto un esito soddisfacente.

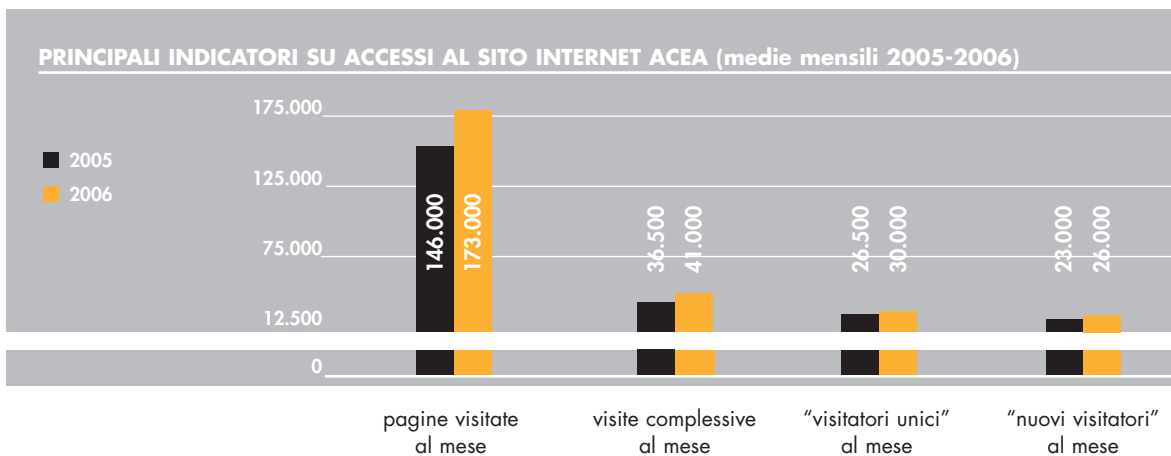
Il **contenzioso legale** con i clienti rappresenta, considerato il volume delle utenze presso le società del Gruppo, la parte numericamente più elevata dei giudizi avviati nel 2006.

I principali oggetti di contenzioso sono prestazioni riconducibili a quanto indicato nel "contratto di somministrazione del servizio" e i danni sofferti dai clienti a seguito dei guasti alle reti idriche ed elettriche gestite dalle società operative. Nel 2006 il numero e il valore economico dei giudizi in corso, confermando il trend del 2005, appaiono in calo.

A conferma dei trend già registrati negli scorsi anni, le controversie legate ai temi dell'inquinamento elettromagnetico a seguito di dismissione delle cabine elettriche situate negli stabili (2 giudizi nel 2005), grazie alle politiche di controllo e schermatura delle emissioni già implementate da Acea in ossequio al principio di precauzione, sono state azzerate: non è stato registrato infatti alcun caso di contenzioso per il 2006 (PR1) (4.1.1).

Comunicazione

Acea, conformemente a quanto stabilito dal *Codice Etico*, offre ai propri clienti comunicazioni «chiare e semplici», «conformi alla normativa vigente» (PR6). Il **sito internet** di Acea, www.aceaspa.it, anche al di là degli spazi dedicati ai clienti, offre ai fruitori del web la possibilità di reperire informazioni su temi specifici (come “Regole e valori”, “Ambiente e società”, “Qualità e sicurezza”); il sito è strutturato in tre “macrosezioni” dedicate, rispettivamente, al Gruppo e ai business energia e idrico; inoltre, alcuni stakeholder (come gli azionisti, i fornitori e i clienti) dispongono di uno spazio predisposto per soddisfare le loro peculiari richieste informative. Per comprendere meglio le esigenze dei frequentatori del sito aziendale, Acea monitora e analizza con attenzione i dati sugli accessi. I principali indicatori dell’ultimo biennio risultano tutti in crescita (vedi grafico): le pagine visitate in media ogni mese sono aumentate del 18% nel 2006; le visite complessive al sito sono arrivate a una media mensile di 41.000 (+ 12% rispetto al 2005); i “visitatori unici” (il numero complessivo di visitatori che almeno una volta hanno frequentato il sito) e i “nuovi visitatori” (coloro che accedono per la prima volta al sito) sono entrambi cresciuti del 13% rispetto alle medie mensili dello scorso anno. Mettendo in relazione i dati rilevati è possibile dedurre altre informazioni: ad esempio, dal rapporto tra i nuovi visitatori e il loro numero complessivo risulta che il sito Acea rinnova per i 2/3 i frequentatori giornalieri; ciò significa che la maggior parte dei visitatori, una volta soddisfatta le propria aspettativa, non ha altre ragioni per reiterare l’accesso (è il caso dei clienti che svolgono un’operazione o trovano l’informazione desiderata), la restante parte, invece, mantiene l’esigenza di reperire informazioni aggiornate ed è riconducibile ad altre categorie, come gli azionisti, i fornitori o gli operatori dell’informazione.



L’**Ufficio Stampa Acea** cura l’informazione rivolta ai diversi organi di stampa. Nel corso del 2006 si è data particolare attenzione alla **comunicazione in materia di risparmio idrico ed energetico** indirizzata ai cittadini e ai clienti, dedicando a questi temi due importanti campagne pubblicitarie (vedi box), conferenze stampa (nella sede della Provincia di Roma e in altre città come Terni, Perugia, L’Aquila, Napoli) e realizzando o partecipando a numerose altre iniziative, sia a Roma che presso altri Comuni (come Carrara, Napoli, Capalbio e Tivoli, vedi box). Tali iniziative hanno comportato la diffusione di materiale informativo, con l’allestimento di stand dedicati, in concomitanza di eventi a grande affluenza di pubblico, o ancora la sensibilizzazione dei ragazzi presso le scuole e la distribuzione di circa 6 milioni di lampadine a basso consumo energetico e di erogatori idrici a basso flusso e rompigitto aerati (EC8).

Nel 2006 è stato dato ampio spazio ad alcune attività realizzate in **ambito idrico**, come gli interventi straordinari sulle fontane monumentali (vedi box, pag. 33). Di questo argomento, in particolare, si sono interessati noti programmi televisivi d’informazione culturale (come *Ulisse, il piacere della scoperta*, *Superquark*, *Tg 2 Dossier Storie*) diffusi sulle emittenti pubbliche nazionali e programmi televisivi internazionali, come *Saturday Morning*, sulla Cbs, e altre trasmissioni sulle principali emittenti francesi, russe e giapponesi. Infine, si segnala la collaborazione con lo speciale *Roma Sotterranea* del *National Geographic Magazine*, pubblicato anche

in edizione italiana. L'ufficio stampa, inoltre, risponde ogni giorno a tutte le segnalazioni sui servizi gestiti dal Gruppo Acea, pervenute non solo attraverso rubriche pubblicate sui maggiori quotidiani, ma anche via mail, fax e con contatti telefonici diretti. I quesiti posti dai cittadini e dai giornalisti sono gestiti in collaborazione con le società operative o le funzioni aziendali competenti, per fornire in tempi rapidi risposte e informazioni esaurienti (4.17).

Ogni anno Acea apre i propri impianti ai visitatori: nel 2006 hanno avuto luogo 17 visite, per un totale di 419 persone accolte.

Box - Doppio risparmio e Caldaia a quattro stelle

Su iniziativa di Acea Reti e Servizi Energetici e della sezione romana della Confederazione Nazionale dell'Artigianato e delle Piccole e Medie Imprese (Cna) sono state inviate ai cittadini romani in possesso di un impianto termico autonomo due comunicazioni in materia di risparmio idrico ed energetico: una lettera ricordava l'obbligo del controllo periodico per le caldaie domestiche, allegando due buoni per il ritiro gratuito di kit per l'ottimizzazione del flusso idrico (*Doppio risparmio*) e un depliant sulle *Caldaie a quattro stelle* (le quattro stelle della qualità,

vale a dire: "efficienza", "sicurezza", "risparmio" e "pulizia"), presenti oggi sul mercato.

Si è infatti trattato di una campagna di sensibilizzazione, per invitare i cittadini e gli operatori del settore (manutentori e installatori di caldaie) ad adottare buone abitudini nei consumi e nella gestione degli impianti. Prediligere impianti di qualità e mantenerli in buona efficienza, infatti, garantisce risparmio di energia, minore inquinamento e maggiore sicurezza.

Box - La campagna Acea per il risparmio energetico (4.12)

C'è chi invita a "usare la testa", chi a "coltivare un uso intelligente" e chi, come Acea, a "Non far correre troppo il tuo contatore". Sono solo alcuni dei messaggi che, in attuazione dei provvedimenti governativi per l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali di energia (art. 13 DM 20 luglio 2004), diverse aziende distributrici di energia elettrica hanno veicolato presso i cittadini italiani per invitarli a risparmiare energia.

A Roma, Milano, Torino e in altre città dove sono presenti le aziende ex municipalizzate, coordinate da Federutility, le campagne, promosse dal Ministero delle Attività Produttive e dal Ministero dell'Ambiente, sono state ideate allo scopo di promuovere l'utilizzo di lampade a basso consumo e di elettrodomestici ad alta efficienza.

Nella campagna Acea, sotto il messaggio "Non far correre troppo il tuo contatore" una divertente immagine del noto strumento insolitamente sudato e avvolto in un asciugamano, come un centometrista dopo la gara, ricorda che "Evitare sprechi di energia fa bene alla bolletta e

all'ambiente". La campagna pubblicitaria, on air dal 23 gennaio al 7 febbraio, è stata veicolata su 290 poster 6 x 3 e sulle pagine dei principali quotidiani della Capitale. Nei mesi di marzo e aprile la campagna è proseguita nelle scuole medie della città dove sono stati organizzati piccoli eventi ludico-didattici: l'iniziativa si è svolta presso 40 scuole, per circa 120 ore di formazione, e ha coinvolto più di mille studenti. Sono stati distribuiti 100.000 opuscoli sul risparmio energetico (*Illumina il tuo risparmio*) e altrettante lampadine a basso consumo. Le scolaresche, inoltre, hanno partecipato a un concorso che prevedeva la realizzazione di sketch di vita familiare incentrati proprio sull'uso dell'energia e sugli accorgimenti per ridurre gli sprechi. Una giuria composta da rappresentanti di Acea e del Comune di Roma ha selezionato i tre vincitori e il 10 maggio al Teatro Ambra Jovinelli si è tenuta la cerimonia di premiazione alla presenza dell'Assessore alle Politiche educative e scolastiche del Comune di Roma.



Box - Gioielli d'acqua (2.10)

Nel 2006 Acea ha promosso una campagna pubblicitaria, articolata in due fasi, per ricordare a tutti che l'acqua è un bene prezioso, da non sprecare. Per veicolare questo messaggio è stata scelta un'originale e provocatoria identificazione tra acqua e gioielli: ciò che scivola giù verso il fondo di un lavabo è una collana di perle e il messaggio è: "l'acqua è una tua ricchezza. Non buttarla". Sulla stessa linea, la seconda

parte della campagna ha voluto sottolineare che ciascuno di noi, prendendo coscienza dei propri gesti quotidiani, potrebbe evitare gli sprechi che derivano da usi sbagliati della risorsa idrica: gli stessi oggetti preziosi, infatti, fuoriescono da un tubo di innaffiamento e da una doccia. L'invito è sempre lo stesso: "non buttarla"...

La campagna Acea si è aggiudicata il premio di categoria Press & Outlook Key Award 2006 per l'originalità del visual e l'efficacia del messaggio.



Box - Dire & Fare, uno stand Acea a Carrara

Dire & Fare, promossa dalla Regione Toscana, con il contributo della Provincia di Massa Carrara, del Comune di Carrara e di Cevot (un'associazione fondata sul principio di cittadinanza attiva), è la manifestazione nazionale più importante per la documentazione dell'innovazione nel sistema delle autonomie locali, con il maggior numero di Enti locali

presenti come espositori. Acea ha accettato l'invito a partecipare con uno stand dedicato alle campagne aziendali sul risparmio delle risorse idriche ed energetiche: i visitatori hanno potuto ritirare i kit riduttori del flusso idrico e altro materiale informativo.

Box - Acea a Tivoli per il risparmio energetico (EC8, EC9)

L'Assessorato all'ambiente del Comune di Tivoli, in collaborazione con Acea Reti e Servizi Energetici, la società del Gruppo Acea che segue le tematiche relative al risparmio energetico, ha organizzato la distribuzione presso tutte le famiglie residenti a Tivoli di due pieghevoli informativi e di buoni validi per il ritiro gratuito di 3 lampade ad alta efficienza e di un kit di 4 erogatori a basso flusso idrico. In tutto sono state distribuite 60.000 lampade a risparmio energetico e 20.000 kit per il risparmio idrico, con un valore commerciale dell'iniziativa, per il solo materiale distribuito, pari a 240 mila euro, finanziata da Acea Reti e Servizi Energetici. «Se tutti i cittadini provvedessero a sostituire le vecchie lampadine con quelle ricevute – ha dichiarato l'assessore all'ambiente – ciò equivarrebbe a un risparmio annuo di energia pari a 1.160 tep (tonnellate equivalenti di petrolio), con una conseguente mancata emissione di CO₂ nell'ambiente di quasi 3.000 tonnellate annue».

Box - www.ambientandoci.it nel 2006: un filo diretto con le scuole

Continuano le attività del portale www.ambientandoci.it, realizzato con il patrocinio dell'Assessorato alle Politiche educative e scolastiche del Comune di Roma, del quale Acea si è fatta promotrice. E' un sito incentrato sulle tematiche ambientali e destinato ai ragazzi. Chiunque può facilmente orientarsi nella navigazione tra le pagine web, ben strutturate e tenute in costante aggiornamento. "Cliccando" sulle tre parole chiave "acqua", "energia" e "ambiente" si accede a informazioni utili sulle attività del Gruppo Acea e sull'uso sostenibile delle risorse. Tramite il portale, inoltre, le scuole possono contattare direttamente Acea e farsi a loro volta promotrici di proposte e iniziative.

Eventi e solidarietà (EC8, EC9)

Acea contribuisce in diversi modi al benessere della collettività, nei contesti sociali in cui opera, ad esempio tramite la sponsorizzazione di eventi e la partecipazione a iniziative di solidarietà (erogazioni liberali)²⁷. Una particolare forma di sponsorizzazione è definita "tecnica" e indica le occasioni in cui l'azienda mette a disposizione, a titolo gratuito, i propri servizi e l'intervento dei propri tecnici, provvedendo allo spegnimento delle lampade e, contestualmente, fornendo energia e acqua in occasione di eventi particolari. Le "sponsorizzazioni tecniche" 2006, il cui importo è stato pari a circa 43.000 euro, si sono svolte in occasione di **manifestazioni di interesse culturale** (quali il Premio Strega) e di **feste, eventi sportivi** a vasta partecipazione della cittadinanza (quali la tradizionale Maratona della città di Roma, giunta alla XII edizione, e la XXXII Maratona Roma-Ostia) e **iniziative umanitarie** (tra queste *Fantasylandia 2006*, con l'accoglienza dei bambini di Cernobil e *Post.it*, un evento di beneficenza organizzato da Emergency).

Da molti anni, inoltre, e in maniera sempre più attiva, Acea contribuisce all'organizzazione, tramite sponsorizzazioni tecniche, dei numerosi eventi che si svolgono durante l'**estate romana**: per alcuni mesi la Capitale è animata da manifestazioni a larga partecipazione, rassegne cinematografiche, teatrali e musicali all'aperto (vedi box *Acea per la cultura e per lo sport*).

La disponibilità di Acea a fornire il proprio contributo a **iniziative solidali** si manifesta anche con l'accoglienza, in diversi periodi dell'anno (spesso in relazione alle festività), nell'atrio della propria sede, di associazioni impegnate nel sociale che organizzano vendite finalizzate alla raccolta di fondi, tra le quali, nel 2006, l'Associazione italiana sclerosi multipla, Romail onlus e l'Associazione nazionale tumori Italia onlus.

Altre iniziative, prevalentemente di natura umanitaria, sono organizzate dal Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) (vedi capitolo *Personale*), che ogni anno, ad esempio, contribuisce all'offerta di un pranzo di Natale a favore delle fasce sociali maggiormente disagiate (in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio) e altre ancora vengono intraprese su **proposta e interessamento dei dipendenti**, tramite il **Comitato pro Africa**, che ogni anno si impegna nella realizzazione di progetti a favore delle popolazioni africane. Il Comitato individua, tra le proposte pervenute dai dipendenti e progettate insieme a organizzazioni di utilità sociale, quelle da realizzare nel corso dell'anno (vedi box).

Box - Le attività 2006 del Comitato pro Africa Acea (EC8)

«Prendere coscienza della nostra responsabilità morale ci deve incoraggiare ad assumere comportamenti etici, non solo individuali ma anche collettivi».

Con questa frase il **Comitato pro Africa** introduce, nel sito intranet aziendale, la presentazione delle proprie attività.

Il Comitato, formato da rappresentanti dei dipendenti (inclusi il Presidente e l'Amministratore Delegato), del CRA e dell'Associazione "Medaglie d'Oro" (vedi anche capitolo *Personale*), ha proseguito e incrementato le iniziative umanitarie nel 2006 approvando sei proposte presentate dai dipendenti, e finanziandole grazie ai contributi economici di colleghi e pensionati, integrati da un sostegno elargito dall'azienda. In totale, nel corso dell'anno sono stati reperiti **oltre 108.000 euro** (incluso un contributo di 50.000 euro da parte dell'azienda), destinati in parte al completamento di interventi avviati nel 2005, in parte alle nuove iniziative. I progetti 2006 hanno riguardato:

- il completamento dell'impianto elettrico della Missione Ancelle Sacro Cuore di Bikop, in Camerun;

- la realizzazione di una derivazione di acqua potabile per rifornire l'Ospedale del villaggio di Makumbi, in Congo;
- la costruzione di una scuola di agricoltura presso un villaggio rurale della regione di Lower Niumi, in Gambia, e di un pozzo per l'approvvigionamento di acqua potabile e l'irrigazione dei campi coltivati;
- la realizzazione di un sistema idrico di pompaggio per l'acqua potabile e della realizzazione della rete fognaria per l'orfanotrofio "Mia Mo'o", in Camerun;
- la costruzione di servizi igienico-sanitari presso la comunità di Wawase, in Ghana;
- la costruzione di quattro pozzi per l'approvvigionamento di acqua potabile presso il villaggio di Mankang, nel Burkina Faso.

Acea ha seguito lo sviluppo dei progetti e ha organizzato, a fine anno, una presentazione aperta a tutti i dipendenti per illustrare i risultati raggiunti. In tale occasione, l'Amministratore Delegato, dati i risultati e la crescente adesione del personale del Gruppo all'iniziativa, ha messo a disposizione da parte dell'azienda una quota pari a 100.000 euro per la realizzazione delle proposte 2007.

²⁷ Per gli importi complessivamente destinati a tali iniziative, pari a oltre 2 milioni di euro nel 2006, vedi anche Sezione Economica, Collettività, pag. 37.

Per le principali manifestazioni sostenute nel corso dell'anno, nelle diverse modalità ricordate, si rinvia ai box seguenti, che le presentano suddivise a seconda della finalità e precisano il tipo di partecipazione di Acea.

Box - Acea per i bambini, la scuola e l'ambiente

- sponsor del concorso internazionale *Global Junior Challenge* (Consorzio Gioventù digitale)
- sponsor tecnico della *Festa per la cultura 2006* a favore dei bambini e delle madri detenute (Associazione culturale Controchiave)
- contributo al progetto *Mus-e, musique europe*, per avvicinare i bambini al mondo della musica e dell'arte (Associazione Mus-e Italia onlus)
- contributo all'iniziativa *La città in tasca*, giochi, laboratori, letture e spettacoli dedicati ai bambini e ragazzi di Roma (Arciragazzi Comitato di Roma onlus)
- sponsor del progetto *Osservatorio Worldwide Sustainable Building* per la promozione dei temi di sviluppo sostenibile e risparmio energetico (Energia-Da srl)
- contributo all'iniziativa *Archeobus* e manifestazione *Acqua, vita, storia e comunicazione* (IISS Alerano)
- sponsor tecnico di *Stelle di Mare* (Associazione ambientalista Marevivo)
- contributo per l'International Film festival, *Desert night: tales from the desert*, per sensibilizzare l'opinione pubblica sul pericolo della desertificazione (UNCCD).

Box - Acea con l'innovazione per i giovani (4.12) (EC8, EC9)

Acea ha sponsorizzato l'edizione 2006 del concorso internazionale *Global Junior Challenge*, patrocinato dal Presidente della Repubblica, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, che premia i progetti più innovativi che utilizzano le tecnologie informatiche e telematiche nel campo dell'educazione e della formazione dei giovani.

Il *Global Junior Challenge* ha voluto promuovere, quest'anno, due categorie speciali, dedicate, rispettivamente, ai progetti che favoriscono l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e ai progetti educativi promossi dalle pubbliche amministrazioni; il concorso prevede inoltre un premio specifico per i progetti provenienti dalle aree povere del mondo.

Box - Acea per la cultura e per lo sport

- sponsor tecnico delle numerose iniziative organizzate nell'ambito dell'Estate romana 2006 (tra queste *l'Isola del Cinema*, *le Notti di cinema a Piazza Vittorio*, *il Cineporto*, *Massenzio*, *Cinema fuori e cose che capitano*, *la Festa europea per la musica*, *i Concerti per Roma capitale*, *il Fontanonestate* e *Passeggiate romane*)
- sponsor tecnico del *Premio Strega 2006* (Fondazione Bellonci)
- sponsor della mostra su *Antonello da Messina* (Azienda Speciale Palaexpò)
- sponsor di altre mostre, premi, manifestazioni, concerti (tra questi la *XII edizione del premio Enrico Maria Salerno*, *il Concerto del 1° maggio* e la manifestazione *Gli angeli sopra Roma*, per l'incontro di culture diverse)
- sponsor tecnico della *Notte Bianca 2006* (Zétéma Progetto Cultura srl)
- sponsor tecnico di *Festa internazionale del Cinema di Roma* (Blu pubblicità communication)
- contributo per la mostra *Luchino Visconti e il suo tempo*, (Fondazione Istituto Gramsci onlus)
- sponsor della *XII edizione Maratona di Roma* (Atielle srl)
- sponsor della *XXXI Maratonina Roma-Ostia* (Gruppo sportivo bancari romani)
- sponsor del *Torneo Volley Scuola - XI Trofeo Acea*, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori, (Fipav Lazio)
- contributo per il 61° *Gran Premio della Liberazione*, corsa ciclistica (Velo Club Primavera ciclistica).



Box - Acea sponsor di Antonello Da Messina

Le Scuderie del Quirinale hanno organizzato una mostra su Antonello da Messina, il celebre pittore siciliano del XV secolo. Era dagli anni '50 che nessuno si cimentava nell'ardua impresa di riunire la maggior parte delle opere del grande artista, capolavori di straordinaria bellezza, attual-

mente conservati nei principali musei del mondo. Si è trattato, pertanto, di uno tra gli eventi culturali più rilevanti e di maggior richiamo realizzati nella Capitale nel 2006, al quale Acea ha partecipato come sponsor. L'affluenza è stata di oltre 318.000 visitatori.

Box - Acea per la solidarietà

- contributo per l'acquisto di carrozzelle per ragazzi disabili (AVAD- Associazione volontari assistenza disabili)
- contributo per la realizzazione di una residenza per persone affette dalla sindrome di down e sponsor tecnico di un evento (Fondazione Handicap Dopo di noi)
- contributo, tramite l'acquisto di 100 cd *I colori dei sogni* (ninne nanne, filastrocche e canzoni per bambini), per il sostegno di due case famiglia, per donne e bambini (Caritas Diocesana di Roma)
- contributo per un progetto di musicoterapia per soggetti disabili (Associazione Il sogno)
- contributo al XIV Trofeo regionale di golf, *Una gara per la vita* (Romail onlus, l'Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma)
- contributo per Butterfly rosa, attività sportiva, riabilitativa per le donne operate di tumore al seno (ANDOS, Associazione nazionale donne operate al seno, onlus)
- contributo all'iniziativa *Fiori d'Azzurro 2006* (SOS Il Telefono Azzurro onlus)
- sponsor tecnico *Fantasylandia 2006*, a sostegno dell'handicap (Associazione Romana Cultura ed Eventi)
- sponsor della mostra *Sola andata. Un viaggio diverso dagli altri*, spazio interattivo multimediale su immigrati e rifugiati (CIES)
- contributo di 3.000 lampade per la *Giornata nazionale Epilessia* (ALCE – Associazione Laziale per la lotta contro l'epilessia onlus)
- contributo per la *European Youth Games*, per giovani atleti con disabilità intellettiva (Special Olympics Italia onlus)
- sponsor tecnico dell'evento di beneficenza *Post-it* (Emergency).

Box - 3.000 lampade per "fare luce" sul problema dell'epilessia

In occasione della Giornata nazionale per l'epilessia, presentata a Roma nel maggio 2006, è stata richiesta la collaborazione di Acea per svolgere la campagna di sensibilizzazione sociale su questa grave patologia neurologica. L'idea è stata quella di richiamare l'attenzione della

gente proponendo il simbolo di una lampadina, per "visualizzare" meglio le tematiche correlate alla malattia. Acea ha aderito fornendo 3.000 lampade a basso consumo, da distribuire ai cittadini, messe a disposizione da Acea Reti e Servizi Energetici.

Acea, anche nel 2006, ha rinnovato la propria disponibilità verso i Comuni del territorio laziale e altri Comuni nei quali opera, contribuendo alla realizzazione di eventi culturali e sportivi (vedi box per gli eventi principali).

Box - Acea per i Comuni del Lazio...

- contributo per le manifestazioni estive (Comuni di Bracciano, Frascati, Salisano)
- contributo per la *Sagra dell'Uva* (Comune di Marino)
- contributo per *Rieti Danza Festival* (Comune di Rieti)
- contributo per *L'Infiorata 2006* (Comune di Genzano)
- contributo per la *Mezzamaratona* (Comune di Civitavecchia)
- **...e altri Comuni in cui sono attive le consociate del Gruppo**
- sponsor del concerto di Goran Bregovic e altri eventi di *Estate 2006. Provincia in Festa* (Comune di Napoli)
- sponsor del concerto dell'orchestra giovanile "Luigi Cherubini" diretta da Riccardo Muti al Teatro San Carlo (Comune di Napoli)
- sponsor della rassegna d'arte per giovani autori italiani e stranieri *Carte per la pace e per il dialogo* (Comune di Assisi)
- sponsor manifestazioni del "giugno Pisano 2006" (Comune di Pisa)
- sponsor del torneo "Città di Voghera" e dei Campionati giovanili (Comune di Voghera)
- sponsor del concerto di Carlos Santana, *Festival Umbria Jazz* (Comune di Perugia)
- sponsor del concorso nazionale cortometraggi "Capalbio Cinema Junior" (Comune di Capalbio).

Fornitori

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel capitolo si riferiscono, oltre che alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, pag. 9 – anche alle società Acea Ato 5, Marco Polo e Luce Napoli per le quali Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti.

Le politiche degli acquisti (SO1) (5)

All'interno della Capogruppo, una Funzione dedicata – Servizi e Tecnologie – definisce e implementa le politiche di approvvigionamento di beni, servizi e lavori per tutto il Gruppo al fine di garantirne il presidio unitario, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

L'accentramento delle attività necessarie all'individuazione degli operatori economici cui affidare la fornitura di materiale, l'espletamento di servizi o l'esecuzione di lavori è stato realizzato nel 2004, non soltanto per ottenere una razionalizzazione della spesa e implementare politiche ottimali d'acquisto, ma anche per uniformare le procedure, semplificando in tal modo la gestione.

I principi di riferimento per la politica degli acquisti sono:

- il ricorso alla **gara** come metodologia prevalente di individuazione del fornitore;
- la massima **trasparenza** e la non discriminazione nell'espletamento delle procedure di affidamento;
- l'istituzionalizzazione di **momenti di confronto con il mondo imprenditoriale**.

(HR2) Il Gruppo Acea si è dotato, nel 2003, del *Codice Etico degli Appalti*, disponibile sull'intranet aziendale e sul sito web aziendale. Tale strumento definisce l'insieme dei valori ai quali sia la stazione appaltante che tutte le imprese che entrano in relazione con essa debbono ispirare la propria condotta; infatti, Acea, accogliendo la proposta dell'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, impone agli imprenditori che partecipano alle gare per l'affidamento di lavori e di forniture e servizi (per queste ultime limitatamente alle gare "sopra soglia") l'accettazione del *Codice Etico degli Appalti*.

(HR2) Inoltre il *Codice Etico del Gruppo*²⁸, adottato nel 2004, dedica l'articolo 14 ai *Rapporti con i fornitori*, enunciando i criteri che presidono alla scelta dei fornitori, i principi di trasparenza e integrità, la tutela degli aspetti etici nelle forniture e gli obblighi per il personale che cura gli approvvigionamenti. Alle imprese partecipanti alle procedure di affidamento, pertanto, viene imposta anche l'accettazione del suddetto *Codice*.

Box - Dal Codice Etico del Gruppo Acea - Art. 14 Rapporti con i Fornitori (5)

«Le modalità di scelta del fornitore sono regolate da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle norme vigenti.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Acea adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, Acea dovrà tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza e ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata, nel rispetto della normativa vigente.

Acea si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscano barriere all'entrata».

²⁸ La versione integrale del Codice Etico del Gruppo Acea è disponibile on line nel sito web aziendale.

In dettaglio, l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è disciplinato dal D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – **Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE** – entrato in vigore il 1° luglio 2006 e, limitatamente ai lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria (pari a 5,278 milioni di euro), dal Regolamento Interno, adottato da Acea nell'agosto 2006 nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza (4.12).

Ogni anno vengono elaborati un Piano di Fabbisogno (per beni e servizi) e un Piano di Committenza (per i lavori), che agevolano la pianificazione degli appalti.

Le gare indette sono pubblicate on line nel sito web di Acea (www.aceaspa.it), che dedica ai fornitori una specifica sezione dove è possibile reperire, oltre ad informazioni e contatti, la normativa appalti (beni e servizi, lavori energia e lavori idrici), la modulistica e i sistemi di qualificazione.

La valutazione dei fornitori

(HR1, HR2) Nel rispetto delle indicazioni del *Codice Etico*, Acea ha istituito alcuni Sistemi di Qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi; le imprese interessate ad aderirvi devono dimostrare di possedere i requisiti di ordine generale imposti dalla normativa di settore (cosiddetti requisiti morali) e i requisiti di ordine speciale (tecnici e qualitativi) richiesti per la qualificazione ai singoli sistemi. Tra i requisiti di ordine morale si segnalano il rispetto degli obblighi di legge relativi al pagamento di imposte, tasse, e contributi a favore dei lavoratori (verificato per mezzo del DURC - *Documento Unico di Regolarità Contributiva*) e l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro. Tra i requisiti speciali si segnala (per gli appalti di lavori) il possesso di un idoneo Certificato del Sistema di Qualità aziendale, conforme alle norme UNI EN vigenti, anche ove non obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

I **Sistemi di Qualificazione** istituiti da Acea, ex art. 15 del D. Lgs. n. 158/95 (normativa di riferimento prima dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 163), sono:

1. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di lavori – **area energia** (reti, cabine e illuminazione pubblica e artistica, teleriscaldamento);
2. il Sistema di Qualificazione avente a oggetto la fornitura di **sistemi integrati di arredo urbano** (apparecchi illuminanti e sostegni).

Il Sistema di Qualificazione dell'area energia è stato istituito nel 2004; nel 2006²⁹ ne è stata pubblicata una nuova edizione, caratterizzata dalla semplificazione della procedura di qualificazione; a partire dal primo luglio 2006, data di entrata in vigore del nuovo sistema, è pervenuta richiesta di qualificazione da parte di 32 imprese.

Per quanto concerne i lavori nell'**area idrica**, nel 2006 è stata sottoposta alle Associazioni datoriali territoriali la prima stesura del *Regolamento del Sistema di Qualificazione*.



²⁹ Per i dettagli sul nuovo regolamento si rinvia al sito www.aceaspa.it, sezione fornitori.

Approvvigionamento di beni e servizi

Per le forniture di beni e servizi la maggior parte delle gare viene espletata mediante procedura a evidenza pubblica che, per le gare di importo inferiore alla soglia comunitaria (pari a 422.000 euro)³⁰, si traduce nella pubblicazione del documento di indizione sul sito web aziendale.

Le imprese interessate possono accedere direttamente on line al documento di indizione della gara e alla documentazione tecnica allegata senza alcun onere. Acea si tutela tramite una *clausola di salvaguardia* in base alla quale non vengono accettate le offerte presentate da imprese che:

- 1) si siano rese responsabili di gravi inadempimenti contrattuali accertati nei confronti di Acea SpA o di società del Gruppo;
- 2) a valle dell'aggiudicazione provvisoria di una gara siano risultate prive dei requisiti di partecipazione dichiarati ai sensi del D.P.R. 445/2000 (*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*) all'atto della presentazione dell'offerta;
- 3) a seguito dell'aggiudicazione definitiva di una gara, abbiano rinunciato al perfezionamento del relativo contratto.

Le gare indette da Acea mediante pubblicazione sul sito nel corso del 2006 sono state 437; le imprese sospese dalla partecipazione alle gare, nel periodo in esame, sono state 16 (e altre 6 sono in via di valutazione).

Per quanto concerne l'affidamento di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria sono state recepite le novità introdotte dal *Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture* (D. Lgs. n. 163/2006), tra le quali: l'utilizzo, per le gare nei settori speciali, di un meccanismo predefinito per l'individuazione di una soglia di sospetta anomalia, al superamento della quale è d'obbligo procedere a una valutazione di congruità delle offerte, e i maggiori oneri di pubblicità per bandi e avvisi nei settori acqua ed energia.

Fra gli istituti di derivazione comunitaria, di recente introduzione, ha trovato applicazione il "**dialogo tecnico**", strumento già adottato in via sperimentale nel 2005 per l'elaborazione di capitolati in condivisione con gli operatori economici del settore.

Inoltre, in ossequio ai principi di derivazione comunitaria recepiti nel *Codice in materia ambientale*, Acea sta valutando l'opportunità di avviare un progetto finalizzato a introdurre criteri di sostenibilità ambientale negli acquisti di materiali e servizi fin dalla fase di selezione del fornitore.

Nel corso dell'anno, Acea ha indetto, per conto delle società del Gruppo, 21 gare mediante bando europeo, con un importo medio di circa 1,6 milioni di euro per bando.

Appalti di lavori

Anche con riferimento ai lavori, viene assicurata la massima pubblicità del bando di gara che, unitamente ai documenti necessari per formulare l'offerta, è pubblicato sul sito Acea; inoltre, in conformità con il *Regolamento Interno*, adottato nel mese di agosto 2006 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006, i bandi vengono pubblicati sulla GURI e sui quotidiani anche laddove la normativa vigente non lo impone per i settori speciali.

L'attività di affidamento degli appalti di lavori, nel 2006, è stata positivamente influenzata dalle novità normative intervenute in materia appalti. In particolare, l'entrata in vigore del citato *Codice dei contratti pubblici* ha consentito l'adozione di strumenti e procedure più adeguati al raggiungimento degli obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità.

Infatti, Acea, quale soggetto operante nei settori idrico ed energia, ha potuto applicare per i lavori sotto soglia comunitaria quanto stabilito nel proprio *Regolamento Interno*, che prevede due procedure:

- una **procedura ordinaria**: in base alla quale gli appalti sono indetti tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione istituiti da Acea e dotate dei requisiti di correttezza e affidabilità richiesti;
- una **procedura straordinaria**, da attivarsi nelle more dell'istituzione dei sistemi di qualificazione o per tipologie di lavori non previste nei sistemi stessi, in base alla quale le gare sono indette con singolo bando. Per tale tipologia di gara Acea ha introdotto il metodo del sorteggio del meccanismo di valutazione delle offerte anomale, che ha suscitato forte interesse anche da parte della stampa specializzata (vedi box).

³⁰ A partire dall'entrata in vigore del D. Lgs. n. 163/2006, per le forniture e i servizi nei settori speciali.

Box - La "gara a sorteggio" introdotta da Acea

Nelle more della completa operatività dei sistemi di qualificazione, Acea può applicare per l'affidamento dei lavori pubblici sotto soglia comunitaria una procedura straordinaria, definita dal *Regolamento Interno*, che prevede, quale strumento a tutela della stazione appaltante, il sorteggio del meccanismo di valutazione delle offerte anomale da applicare alla gara.

A differenza di quanto accade usualmente, infatti, in 8 bandi di gara indetti da Acea nel 2006 è stato indicato il criterio di aggiudicazione ma non il **criterio di individuazione delle offerte anomale**, estratto appunto a sorte, dopo il deposito delle offerte in buste sigillate in presenza del notaio, tra quattro possibilità, indicate nel disciplinare di gara. Acea ha deciso di introdurre il metodo del sorteggio per evitare che possano crearsi le condizioni per la manifestazione del fenomeno delle "cordate" tra imprenditori, in grado di condizionare le medie e "pilotare" i risultati delle gare, e per agevolare la presentazione di offerte basate sull'effettiva valutazione delle caratteristiche dell'appalto, agendo quindi a tutela del principio di concorrenza.

L'applicazione di tale strumento ha suscitato reazioni da parte dei diversi interlocutori coinvolti ed è stata oggetto di stampa specializzata, che ha dedicato spazio al "caso Acea".

Riguardo agli **esiti del meccanismo** del sorteggio sull'andamento dei ribassi, in occasione della prima procedura di affidamento, sebbene il ribasso di aggiudicazione sia stato in linea con le altre gare (35%), le offerte concentrate intorno al valore di aggiudicazione sono passate da una media dell'87% al 37%, a dimostrazione del fatto che il meccanismo è stato in grado di influire sui ribassi formulati.

Circa **le reazioni degli interlocutori** è da evidenziare che le Associazioni datoriali ACER e FederLazio hanno presentato ricorso amministrativo avverso al primo bando di gara, lamentando l'illegittimità del meccanismo, ma in seguito hanno partecipato ai tavoli di confronto riconoscendo l'opportunità di individuare strumenti a tutela della concorrenza e avanzando, a loro volta, una proposta, che è stata accolta da Acea, relativa a due nuovi meccanismi da selezionare con il metodo del sorteggio.

Nel 2006 si sono svolte 70 gare di affidamento lavori, per un totale di 145 lotti. Tra queste si sono svolte 8 gare pubbliche sotto soglia comunitaria (lavori di importo inferiore ai 5,278 milioni di euro) secondo la procedura straordinaria sopra ricordata e 2 gare europee. In totale circa il 37% delle procedure effettuate sono state espletate on-line.

Nell'ambito dei **tavoli di confronto periodici con le Associazioni datoriali territoriali** (FederLazio, Lega delle Cooperative, ACER, Assital), che Acea porta avanti da alcuni anni, è stato raggiunto nel 2006 un accordo sui nuovi meccanismi per la gara a sorteggio (vedi box) ed è stato avviato il confronto sulla proposta del Sistema di Qualificazione dell'area idrica.

Box - Il contenzioso tra i fornitori e Acea

Beni e servizi

Alla data del 31 dicembre 2006, in merito ai procedimenti instaurati nel corso dell'anno precedente innanzi al giudice amministrativo, il TAR del Lazio ha emesso una sola sentenza, rigettando il ricorso proposto da un'impresa avverso il provvedimento di esclusione dalla gara per anomalia dell'offerta.

Nel 2006 sono stati presentati due ricorsi, uno dei quali presso il tribunale amministrativo e l'altro presso la sezione del tribunale di Roma specializzata in materia di proprietà industriali. In entrambi i casi Acea aveva negato l'accesso ai documenti di gara per tutelare le imprese risultate aggiudicatari.

Appalti lavori

Nel corso dell'anno alcuni procedimenti avviati in precedenza hanno proseguito il loro iter e sono stati presentati due nuovi ricorsi amministrativi.

Le principali ragioni del contenzioso sono:

- circostanze di esclusione dalle gare, per casi di **collegamento sostanziale** fra le ditte partecipanti, con la presentazione di più offerte riferibili a un medesimo centro decisionale (esplicitamente vietato dal *Codice Etico degli Appalti Acea*, vedi anche box sulla "gara a sorteggio"). Nel 2006 sono state assunte le decisioni in merito ai ricorsi presentati l'anno prima da imprese escluse dalle gare, con esiti che confermano la fondatezza della decisione di Acea;
- circostanze di esclusione dalle gare per irregolarità relative alla documentazione presentata; nel 2006, a seguito di un caso di ricorso, il TAR del Lazio ha respinto la domanda cautelare avanzata dall'impresa ricorrente.

Si segnala, inoltre, che le Associazioni datoriali ACER e FederLazio hanno impugnato il primo bando indetto da Acea con procedura straordinaria (sorteggio del meccanismo da applicare alla gara), chiedendo la sospensione della procedura di affidamento; il TAR del Lazio non ha emesso alcun provvedimento poiché, su istanza delle ricorrenti, ha rinviato la pronuncia unitamente al merito della causa.

Box - Un portale dedicato alle società che gestiscono il servizio idrico integrato

Con il supporto di una società specializzata, che ha messo a disposizione la piattaforma informatica ed erogato i servizi a supporto (fra cui la formazione del personale delle società coinvolte), Acea ha predisposto un ambiente informatico per consentire il benchmarking e lo scambio

di informazioni e documentazione via web fra le società del Gruppo operative nell'ambito del servizio idrico integrato, sia quelle del perimetro "tradizionale" sia le società di recente acquisizione.

Box - Logistica integrata: una nuova gestione del magazzino

Acea ha stabilito di trasferire le attività relative al magazzino centrale e la proprietà dei materiali in esso presenti alle società operative Acea Distribuzione e Acea Ato 2 dal 1° gennaio 2007.

Il servizio di logistica integrata, affidato a un gestore terzo a fine 2006 a seguito di una procedura di gara, è articolato in due fasi (la prima prevede la gestione del magazzino presso il sito Acea, la seconda la gestione presso il sito individuato dal gestore).

Tra i benefici attesi:

- la riduzione dei costi di gestione;
- la semplificazione delle procedure gestionali e amministrative;
- la corretta allocazione del governo e della responsabilità sugli stock in capo alle società operative.

Box - Avviato un progetto di ottimizzazione della gestione dei rifiuti

Nel dicembre 2006 Acea ha avviato, a livello centralizzato, un progetto di ottimizzazione della gestione dei rifiuti volto a definire un sistema di regole condiviso a livello di Gruppo. L'iniziativa coinvolgerà, progressivamente, tutte le società che, nell'ambito del Gruppo, producono e gestiscono rifiuti, mentre, nella fase iniziale, il perimetro di intervento è circoscritto alle principali società scorporate.





Personale

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo afferiscono alla Capogruppo e alle società scorporate, indicate in Identità Aziendale (pag. 9).

Da quest'anno, per la prima volta, nel perimetro di rendicontazione del capitolo è stata inclusa la società Acea Ato 5 SpA.

Il personale di Acea

(5) «Il personale costituisce il fondamentale elemento attivo dell'organizzazione tramite il quale essa opera e si rinnova (...). In tal senso la Funzione Risorse Umane e Organizzazione del Gruppo ha il compito di:

- garantire l'impostazione e la gestione dei processi di pianificazione, selezione, sviluppo, gestione, amministrazione, organizzazione delle risorse umane e delle relazioni industriali del Gruppo (...);
- (...) ottimizzare progressivamente la produttività del fattore lavoro, il mix quali-quantitativo delle risorse e il relativo costo del lavoro, assicurare il presidio della sicurezza integrata.

La Funzione coordina i processi delle risorse umane delle società attraverso i presidi operativi presso le singole aree di business».

Fonte: Manuale della Qualità di Acea SpA.

Composizione e turnover (LA1)

Al 31 dicembre 2006 le risorse umane in forza presso le principali società del Gruppo³¹, qui prese in considerazione, sono pari a 4.348. L'incremento, rispetto al dato dello scorso anno (+ 4,2%) è da imputarsi sia all'inclusione della società Acea Ato 5 nel perimetro di rendicontazione (159 dipendenti) sia all'assorbimento di personale proveniente dalla società del Gruppo Marco Polo (17 risorse) sia all'acquisizione, contestuale al progressivo ampliamento della gestione del servizio idrico presso alcuni Comuni della Provincia di Roma, da parte della società Acea Ato 2, del personale impiegato nelle strutture comunali (EC7).

L'ingresso del personale acquisito dai Comuni e proveniente dalla società del Gruppo Marco Polo (complessivamente 93 sul totale delle 208 assunzioni, vedi tabella) ha contribuito a soddisfare il fabbisogno d'organico del Gruppo, limitando, al contempo, le nuove assunzioni dal mercato del lavoro esterno (- 22,8% rispetto al 2005).

Le 115 risorse assunte nel 2006 dal mercato esterno sono entrate a far parte del personale in forza presso Acea SpA, Acea Ato 2 e presso le società nate dalla joint venture tra Acea ed Electrabel, attive nei processi di produzione e vendita di energia.

Coerentemente con la politica di Acea volta a privilegiare tipologie stabili di lavoro che riconoscano al dipendente le più ampie forme di garanzia e di tutela, nel 2006 si evidenzia una decisa flessione del numero dei contratti di inserimento e a tempo determinato (134 nel 2005, 83 nel 2006) e di quelli a progetto (47 nel 2005, 43 nel 2006). Si assiste, contestualmente, a un significativo incremento di contratti a tempo indeterminato, passati da 4.038 nel 2005 a 4.265 nel 2006, rispettivamente il 96,8% e il 98,1% del totale. Il dato relativo alla stabilità dell'impiego in Acea, pertanto, risulta superiore a quello rilevato da Federutility in un'indagine di recente pubblicazione³², su caratteristiche e composizione del personale impiegato stabilmente nel settore elettrico, pari al 94,9%.

Nel 2006, inoltre, la trasformazione di forme contrattuali "precarie" in contratti "stabili" ha riguardato 71 risorse (il 15% delle quali donne), contro le 13 del 2005.

Anche nel 2006 Acea, per agevolare l'adeguamento dell'organico alle esigenze di razionalizzazione del capitale umano, ha favorito la risoluzione del rapporto di dipendenza, tramite percorsi di mobilità volontaria e obbligatoria (92 persone nel 2006) ed esodi agevolati (37 risorse).

³¹ Si tratta di: Acea SpA, Acea Ato 2, Laboratori, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Luce, Acea Ato 5, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading.

³² Vedi, Federutility, Elaborazione dei dati sul costo del lavoro per l'anno 2005 – Dati aggregati a livello di settore (CCNL settore elettrico), febbraio 2007, disponibile on line, www.federutility.it, sezione Dati statistici.

DIPENDENTI ACEA: CARATTERISTICHE ED EVOLUZIONE (LA1)

	2004			2005			2006		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	3364	751	4.115	3.298	740	4.038	3.503	762	4.265
personale a tempo determinato	19	8	27	34	3	37	22	16	38
personale in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento	44	8	52	87	10	97	36	9	45
totale	3.427	767	4.194	3.419	753	4.172	3.561	787	4.348(*)
di cui part-time	24	28	52	22	33	55	24	35	59
assunzioni a tempo indeterminato	85	19	104	52	17	69	133	31	164
assunzioni a tempo determinato	11	5	16	19	3	22	13	13	26
assunzioni in formazione lavoro (CFL)/contratti di inserimento	41	4	45	52	10	62	12	6	18
totale assunzioni	137	28	165	123	30	153	158	50	208
(di cui) acquisizioni da Enti Pubblici (nel 2006 Comuni)	2	1	3	2	-	2	68	13	81
(di cui) acquisizione Acquedotti	2	2	4	-	-	-	-	-	-
(di cui) cessioni da Marco Polo	3	-	3	2	-	2	8	4	12
cessazioni	162	43	205	131	44	175	160	31	191
(di cui) cessioni a Marco Polo	1	0	1	10	5	15	14	3	17
trasformazioni di contratto da CFL/inserimento a tempo indeterminato	8	3	11	7	6	13	61	10	71
forza media	3.433	776	4.209	3.429	765	4.194	3.558	782	4.340

(*) Il totale di 4.348 dipendenti include le 159 risorse di Acea Ato 5 e, per differenza di perimetro di rendicontazione, si discosta dal dato commentato nella Sezione Economica (n. complessivo dei dipendenti delle società del Gruppo Acea, per percentuale di consolidamento, pari a 5.792 dipendenti) (3.10).

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

tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
8,53%	7,82%	12,86%	3,68%	3,65%	8,46%	4,85%	4,17%	4,40%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno. A parità di perimetro, rispetto al 2005 (vale a dire al netto di Acea Ato 5 SpA), il tasso di turnover e il tasso di ingresso sarebbero stati, rispettivamente, pari al 9,28% e al 4,78%, mentre il tasso di uscita sarebbe rimasto invariato.

DIPENDENTI ACEA: ETÀ E ANZIANITÀ (LA13)

	2004			2005			2006		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media	44,4	42,6	44,1	44,7	42,6	44,3	45,1	42,8	44,7
anzianità media	16,5	15,1	16,2	13,6	12,0	13,3	16,7	15,1	16,4
età media dirigenti	47,8	44,8	47,4	47,7	46,6	47,5	48,1	46,6	47,9
anzianità media dirigenti	14,0	16,3	14,3	12,2	16,1	12,8	14,1	19,9	15,1
età media quadri	44,8	42,5	44,3	45,3	42,9	44,7	45,6	43,2	45,0
anzianità media quadri	15,5	13,5	15,0	14,0	12,3	13,6	16,3	14,3	15,8

L'ingresso di personale proveniente dai Comuni acquisiti e dalla società del Gruppo Marco Polo, contribuisce, insieme alle altre forme di assunzione, a determinare un innalzamento del tasso di turn over, dell'anzianità e dell'età media dei dipendenti.

Negli organici delle società del Gruppo presenti in altre Regioni nel 2006 non si sono verificate movimentazioni di rilievo (LA2).

DIPENDENTI ACEA: SCOLARITÀ (LA13)

	2004			2005			2006		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	299	163	462	331	173	504	335	183	518
diplomati	1.739	432	2.171	1.743	415	2.158	1.767	423	2.190
altri	1.389	172	1.561	1.345	165	1.510	1.459	181	1.640
totale	3.427	767	4.194	3.419	753	4.172	3561	787	4.348

DIPENDENTI ACEA: SCOLARITA' 2006

- laureati - uomini
- laureati - donne
- diplomati - uomini
- diplomati - donne
- altri - uomini
- altri - donne



Per quanto concerne la scolarità, mentre aumenta il numero di laureati e diplomati, decresce lievemente la loro rispettiva incidenza sul totale del personale. I laureati passano infatti dal 12,1% del 2005 all'11,9% del 2006 e i diplomati dal 51,7% dello scorso anno al 50,4% del 2006. Le risorse in possesso di altri titoli di studio, che rappresentano il 37,7% del totale, registrano invece un incremento, sia in valore assoluto (+ 8,6% rispetto al 2005) sia nell'incidenza percentuale.

L'incidenza delle donne sul totale dei laureati cresce di un punto percentuale rispetto allo scorso anno (dal 34,3% al 35,3% del 2006) e si mantiene sostanzialmente invariata l'incidenza di donne laureate sul totale del personale femminile (pari al 23,25% nel 2006)

Gli appartenenti a categorie protette e i diversamente abili sono complessivamente 248, (91 donne e 157 uomini) (LA13).

QUALIFICHE DI INQUADRAMENTO (LA1)

	al 31.12.2004	al 31.12.2005	al 31.12.2006
dirigenti	78	87	93
quadri	237	247	255
impiegati	2.388	2.362	2.508
operai	1.491	1.476	1.492
totale	4.194	4.172	4.348

Considerando i numeri che esprimono il valore assoluto di ciascuna categoria di inquadramento, si può notare che essi sono aumentati in modo tendenzialmente lineare nell'ultimo triennio. Tale andamento è confermato dall'incidenza percentuale delle singole categorie sul totale del personale, che si mantiene pressoché costante tra il 2004 e il 2006 e configura un insieme composto dal 2% di dirigenti, dal 6% di quadri, dal 57% di impiegati e dal 35% di operai. La variazione più rilevante tra il 2006 e il 2005 riguarda proprio le due ultime categorie citate, con l'aumento di un punto percentuale degli impiegati e la contrazione di un punto percentuale degli operai.

Pari opportunità (LA11, HR4)

La Commissione Pari Opportunità (CPO) di Acea è composta da tre membri di nomina aziendale, uno dei quali con funzioni di coordinatore, dal segretario e da rappresentanti di tutte le sigle sindacali presenti nel Gruppo. La Commissione, sebbene sia stata costituita «per realizzare l'effettiva parificazione uomo-donna nelle condizioni di lavoro e di sviluppo professionale all'interno dell'azienda»³³, promuove anche iniziative di contrasto a forme di discriminazione nei confronti di categorie professionali "più vulnerabili", andando al di là della tradizionale distinzione di genere; essa inoltre mette in atto interventi che agevolano lo sviluppo professionale di tali categorie.

In continuità con le iniziative avviate lo scorso anno, nel 2006:

- **è diventata operativa la versione aggiornata del Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini all'interno dell'azienda (4.8)**, che include il concetto di "mobbing". Il Regolamento, sottoscritto dalle Organizzazioni sindacali (OOSS), è stato recepito dal Codice Etico di Acea; esso prevede anche la nomina di due Consiglieri di fiducia, esterni all'azienda (uno su proposta delle rappresentanze sindacali unitarie, d'intesa con la CPO), ai quali i dipendenti possono rivolgersi per eventuali segnalazioni, con garanzia di assoluta riservatezza, o anche solo per esprimere le loro opinioni o ricevere informazioni nel merito delle tematiche affrontate dal *Regolamento*;
- **è stato conferito incarico al Consigliere di fiducia** indicato dalla Commissione, che ha avviato la propria attività in aprile 2006 ed è attualmente a disposizione dei dipendenti presso la sede CPO, per due giorni pre-stabiliti al mese;
- **Acea ha aderito al progetto Varco – Valorizzazione, adeguamento e riconoscimento delle competenze degli occupati** – promosso da Confservizi Lazio e da altri partner, finalizzato a valorizzare le competenze dei lavoratori a rischio di marginalizzazione, tramite un sistema innovativo per l'apprendimento permanente (4.12) (vedi box);
- **è stato aperto l'asilo nido aziendale**, che accoglie anche i bambini dei residenti nel primo Municipio (vedi box);
- **Acea ha aderito al progetto DIVERSITY IN AZIENDA**, promosso da Confservizi Lazio, volto a favorire la presenza delle donne nei ruoli direzionali, facendo leva sull'adeguata gestione delle differenze di genere e mediante opportuni percorsi formativi. Il progetto è attualmente in attesa di finanziamento (4.12);
- la CPO di Acea, insieme ad altre CPO del territorio, ha accolto l'invito da parte dell'Ufficio delle Consigliere di Parità della Provincia di Roma a partecipare ad alcuni incontri, che hanno avuto luogo nel corso dell'anno, con l'obiettivo di **costituire una Rete delle CPO** che sostenga iniziative comuni (4.12);
- la CPO di Acea ha deciso di creare **un sito web** dedicato alle tematiche di pertinenza, che sarà accessibile a tutto il personale da intranet e operativo dal 2007.

³³ Articolo 1 del Regolamento della Commissione Pari Opportunità di Acea.

Box - Le prime fasi del progetto Varco (4.12)

Varco - Valorizzazione, adeguamento e riconoscimento delle competenze degli occupati - è un progetto finanziato dalla Regione Lazio, con il contributo del Fondo Sociale Europeo (programma comunitario Equal) e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, orientato a tutelare i lavoratori potenzialmente più a rischio di marginalizzazione, tramite percorsi di formazione e di valorizzazione delle competenze. L'intervento pilota, lanciato nel settembre 2005 da Confservizi Lazio e da altri partner, si è rivolto, in particolare, alle aziende di servizi pubblici locali associate a Confservizi e operative nell'area del comune e della provincia di Roma, per un totale di 10 aziende coinvolte. Le prime fasi del progetto si sono svolte nel 2006 e hanno previsto:

- l'individuazione dei lavoratori potenzialmente più esposti, in considerazione di alcune variabili legate:
 - all'età (i lavoratori più anziani),
 - al genere (la componente femminile),
 - alla disabilità,
 - al basso livello di scolarizzazione
- la realizzazione di indagini volte a comprenderne caratteristiche, aspettative e fabbisogni formativi.

Uno degli strumenti privilegiati dal progetto Varco, infatti, è il *Dossier individuale per la trasparenza degli apprendimenti*; il Dossier raccoglie e documenta le esperienze di apprendimento e le competenze acquisite dai lavoratori, anche in modo informale, lungo tutto l'arco della vita e rappresenta pertanto, per l'azienda, un importante elemento di cono-

scenza del lavoratore – in vista della sua migliore occupazione o della individuazione dei fabbisogni formativi – e, per il lavoratore, uno strumento di comunicazione e di consapevolezza del proprio bagaglio culturale ed esperienziale.

Le indagini si sono svolte su un campione complessivo di 630 lavoratori (ciascuna azienda ha contribuito alla composizione del campione in maniera proporzionale al proprio organico), tramite la somministrazione di un questionario strutturato, e hanno avuto un ritorno del 40% (superiore alle attese, con 248 questionari compilati). Si è poi proceduto all'elaborazione e all'analisi dei risultati – dai quali è emersa la maggiore vulnerabilità delle categorie dei lavoratori disabili e a basso livello di scolarità, rispetto agli altri target considerati – e al confronto con modelli esistenti di formazione continua (best practices).

Al contempo sono state realizzate interviste ai responsabili delle risorse umane, della formazione e delle pari opportunità, per appurare gli strumenti di valorizzazione delle competenze messi in atto, e focus group a partecipazione più ampia, per approfondire alcuni temi e individuare le priorità d'intervento, attraverso gli strumenti programmatici e le risorse finanziarie offerte dal Fondo Sociale Europeo.

Il progetto, che ha la durata complessiva di due anni, oltre all'analisi dei fabbisogni professionali nelle imprese, prevede la definizione di un modello formativo "Varco", di una "funzione aziendale Varco" e la sperimentazione delle attività a sostegno dei lavoratori beneficiari del progetto.

Box - L'asilo nido di Acea (EC8)

È stato scelto l'avvio di una conta nota a tutti i bambini: "Pontepontepi...", per dare un nome all'asilo nido aziendale, aperto da marzo 2006 ai figli dei dipendenti.

Nel complesso l'asilo nido può ospitare fino a 49 bambini (tra i 3 mesi e i tre anni di età). Da settembre, dopo l'inaugurazione ufficiale, l'asilo accoglie anche i figli dei residenti nel primo Municipio (dove si trova la Sede centrale del Gruppo) iscritti nelle graduatorie comunali, ai quali riserva il 20% dei posti. Il nido è aperto nei giorni lavorativi tra le 7 e le 16,30, e assicura flessibilità negli orari di ingresso (7-9) e di uscita (anticipo alle 14,30 o posticipo alle 17,30), per venire incontro alle esigenze di lavoro dei genitori.

La struttura, che è stata realizzata con un investimento complessivo di 600.000 euro, finanziati da Acea con il contributo di 250.000 euro fornito dall'Amministrazione comunale, è gestita dal Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) mentre i servizi pedagogici e logistici competono alla Cooperativa "Nuove risposte", che opera da tempo nell'ambito dei servizi sociali e garantisce personale qualificato.

Acea ha attentamente valutato la scelta dello spazio da destinare all'asilo nido e ha ritenuto che gli ambienti attigui al giardino aziendale fossero i più idonei ad accogliere i piccoli ospiti, consentendo un agevole accesso all'area verde e ai giochi loro dedicati. Gli ambienti sono confortevoli e salubri, grazie alla cura posta nella scelta di materiali rigorosamente ecologici per la struttura e gli arredi.

Acea ha inoltre dotato l'asilo nido di una cucina attrezzata per la preparazione direttamente in loco dei cibi da servire ai bimbi.

La realizzazione del nido rientra nel piano di interventi aziendali di utilità sociale a sostegno dell'infanzia e delle famiglie: i dipendenti riescono a conciliare meglio esigenze di vita familiare e di lavoro e i residenti dispongono di un ulteriore spazio che integra le strutture pubbliche presenti nel loro Municipio.

All'asilo nido di Acea è stato assegnato, con deliberazione unanime della Giuria, il Premio Simpatia 2006 del Comune di Roma (2.10).



La presenza femminile in Acea

Per quanto concerne l'andamento della presenza femminile in Acea, nel corso dell'ultimo triennio (vedi tabella), si evidenzia la sostanziale stabilità sia dell'incidenza del personale femminile sul totale dei dipendenti, sia della percentuale di laureate, mentre continua a crescere il peso delle donne dirigenti e delle donne quadro sui rispettivi totali, a testimonianza dell'aumento dei ruoli di responsabilità loro affidata.

LE DONNE IN ACEA

	2004	2005	2006
incidenza donne sul personale totale	18,3%	18,0%	18,1%
incidenza donne dirigenti sul totale dirigenti	14,1%	14,9%	17,2%
incidenza donne quadro sul totale quadri	22,4%	23,9%	25,1%
incidenza donne laureate sul totale laureati	35,3%	34,3%	35,3%

Box - Un confronto con la situazione del settore delle imprese elettriche

Le ultime due indagini pubblicate da Federutility sul costo del lavoro³⁴ – *Elaborazione dei dati sul costo del lavoro per l'anno 2004 e per l'anno 2005*, pubblicate, rispettivamente, nel 2005 e nel 2007 – prendono in esame **10 imprese del settore elettrico**, in grado di rappresentare la media del settore, e presentano anche dati relativi all'evoluzione della componente femminile, che evidenziano: un'incidenza delle donne sul totale del personale pari al 18,34%, nel 2005, in lieve diminuzione rispetto al 19,02% dell'anno precedente; una forte diminuzione tra il 2004 e il 2005 del peso della componente femminile sui dirigenti (dal 10,20% al 6,25%) e una sostanziale stabilità delle donne quadro (dal 20% del 2004 al 20,43% del 2005).

Per poter **confrontare i risultati** delle indagini di Federutility (media del settore elettrico) **con l'andamento della presenza femminile in Acea** è stato necessario ricalcolare i dati Acea, considerando **solo i dipendenti³⁵ ai quali si applica il CCNL del settore elettrico** (per il triennio 2004-2006).

Alla luce del nuovo calcolo, il totale dipendenti Acea (inclusi i dirigenti)

per il 2004 e il 2005 è pari, rispettivamente, a 2.805 e 2.794 e l'incidenza della componente femminile nel biennio mostra stabilità sia rispetto al totale dei dipendenti (21,71% nel 2004 e 21,18% nel 2005), sia per il peso delle donne dirigenti sul totale dirigenti (14,10% nel 2004 e 14,94% nel 2005) sia, infine, per il rapporto tra donne quadro e rispettivo totale (23,24% nel 2004 e 23,56% nel 2005).

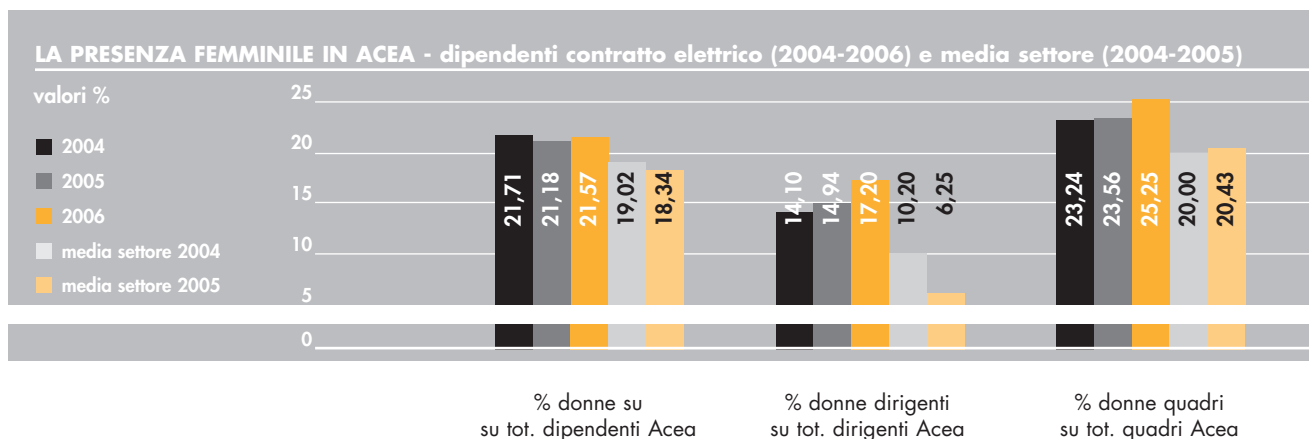
Rispetto alla media del settore elettrico, **la situazione rilevata in Acea evidenzia dunque alcune differenze**: non solo il maggior peso della componente femminile, per ciascuna delle categorie prese in esame, ma soprattutto la stabilità dell'incidenza delle dirigenti, a fronte del forte calo della media di settore.

Tali differenze divengono ancora più marcate, e addirittura in **controtendenza**, valutando anche i dati 2006. Se, infatti, nell'ultimo anno, il peso delle donne (21,57%) sul totale dei dipendenti (2.749) si mantiene sostanzialmente invariato, crescono notevolmente sia l'incidenza delle donne quadro (25,25%) sia quella delle donne dirigenti (17,20%) sui rispettivi totali (vedi grafico).



³⁴ Federutility, *Elaborazione dei dati sul costo del lavoro per l'anno 2004 – Dati aggregati a livello di settore (CCNL settore elettrico), Elaborazione dei dati sul costo del lavoro per l'anno 2005 – Dati aggregati a livello di settore (CCNL settore elettrico). Le due ricerche, pubblicate nel novembre 2005 e nel febbraio 2007, sono disponibili on line sul sito www.federutility.it.*

³⁵ Una parte considerevole dei dipendenti che rientrano nel perimetro considerato nel capitolo (vedi Perimetro e tabella pagine 54 e 56), infatti, sono assunti con il contratto gas acqua: ad esempio, nel 2006, questo contratto regola il rapporto lavorativo di 1.599 risorse, rispetto al totale di 4.348 dipendenti, e gli assunti con il contratto elettrico sono pari a 2.749 unità.



Fonte: Elaborazioni Acea su dati Federutility (2004 e 2005).

Ore lavorate e assenze

L'incidenza delle ore di straordinario sul totale delle ore lavorate nel 2006 si mantiene in linea con lo scorso anno, attestandosi all'8,8%. Osservando i dati di dettaglio, relativi alle componenti femminile e maschile, si può osservare che anche nel 2006 trova conferma la tendenza al minor ricorso alle ore straordinarie da parte delle donne in confronto agli uomini: per le prime, il peso delle ore di straordinario sul rispettivo totale di ore lavorate è pari al 3,5% (in lieve contrazione rispetto al 4% del 2005), per i secondi è pari al 9,9% (in linea con il 9,7% dello scorso anno). Tra il 2004 e il 2006 il totale delle giornate di assenza è notevolmente diminuito (- 11%). Osservando i dati di dettaglio, riportati in tabella, si può notare l'incremento delle assenze dovute a motivi familiari e la contrazione delle assenze per malattia, da mettere in relazione anche agli obblighi più stringenti introdotti nel 2005 dalla procedura per la produzione di certificati medici, e di quelle per permessi sciopero, che attesta la maggiore serenità con la quale si sono svolte nel 2006 le relazioni industriali.

DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE

	2004			2005			2006		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.109.834	1.043.510	6.153.344	5.114.880	1.018.657	6.133.537	5.224.996	1.136.582	6.361.578
ore straordinarie lavorate	576.607	48.190	624.797	547.842	41.772	589.614	575.041	40.926	615.967
totale ore lavorate	5.686.441	1.091.700	6.778.141	5.662.722	1.060.428	6.723.151	5.800.037	1.177.508	6.977.545

DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA

	2004	2005	2006
assenze per malattia	48.052	38.649	36.493
assenze per gravidanze e post partum	5.787	6.280	6.494
assenze per motivi familiari (lutto, nascita figli, motivi scolastici ecc.)	8.163	10.090	11.688
assenze per donazioni sangue	1.322	1.386	1.404
assenze per sciopero	2.106	2.943	336
permessi sindacali	5.329	4.927	5.705
altre aspettative	449	503	613
altri motivi (*)	7.988	8.652	7.730
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	79.195	73.430	70.463

NB: la suddivisione delle voci relative al biennio 2004-2005 è stata riclassificata in base ai criteri adottati nel 2006, per agevolare il confronto.

(*) La voce "altri motivi" è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" o di "testimonianza" e i giorni di "assenza non motivata".

La valorizzazione delle risorse umane

(5) (LA11) Acea definisce le politiche di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane del Gruppo attraverso un sistema finalizzato all'assegnazione di obiettivi coerenti con le politiche aziendali. L'attuazione di tali politiche avviene attraverso la pesatura delle posizioni organizzative, la definizione dei ruoli professionali, la definizione dei criteri di valutazione del potenziale della singola risorsa e di verifica delle prestazioni effettivamente rese, la gestione dei fabbisogni di sviluppo professionale e di crescita retributiva.

L'efficace copertura delle posizioni e dei ruoli professionali all'interno del Gruppo viene assicurata sia gestendo il mercato del lavoro infragruppo, in maniera coerente con i piani di fabbisogno d'organico, di sviluppo professionale e di flessibilità operativa delle singole società, sia ricorrendo alla selezione di personale sul mercato del lavoro esterno.

Box - Progetto di ottimizzazione delle risorse umane (4.15)

Acea nel 2006 ha realizzato un progetto volto a monitorare in maniera capillare le risorse umane impiegate in azienda, provvedendo a un aggiornamento della mappatura dei profili professionali dei dipendenti.

A tal fine, la funzione Risorse Umane ha intervistato **tutti i dipendenti** in forza presso la Capogruppo: i dati rilevati sono stati informatizzati ed elaborati in modo da ricavarne un indice di soddisfazione del dipendente rispetto alla posizione lavorativa ricoperta e alle mansioni svolte in azienda.

Le singole realtà professionali e umane emerse nel corso dell'indagine sono state attentamente valutate, con lo scopo di individuare tra le esigenze di cambiamento manifestate dai dipendenti rispetto alla loro con-

dizione lavorativa quelle compatibili con le necessità organizzative e il fabbisogno d'organico dell'azienda.

Acea attraverso questo progetto è stata in grado di ricollocare circa 70 dipendenti, in occasione dell'esternalizzazione delle attività connesse alla gestione del Magazzino e dell'Autoparco, i quali hanno visto accogliere la loro richiesta di cambiare mansione, con la valorizzazione di competenze acquisite nel corso della vita professionale e la considerazione di esigenze di tipo familiare (ad esempio la collocazione presso una sede più vicina alla propria abitazione).

L'iniziativa è stata realizzata in costante interazione con i sindacati, al fine di garantire il massimo rispetto della privacy e dei diritti del personale intervistato.

Le politiche retributive nei confronti delle risorse umane prevedono premi e incentivi. Per i dipendenti, il CCNL stabilisce la corresponsione di un "premio di risultato" calcolato sulla base dei risultati economici del Gruppo, in termini di redditività, produttività e qualità, mentre per il management Acea si avvale di sistemi di incentivazione limitati all'esercizio – Direzione per Obiettivi (DPO) – e a medio/lungo termine (vedi box), allineati ai piani pluriennali e volti a motivare e incrementare performance di livello elevato (4.5).

Box - I sistemi di incentivazione per il management (4.5)

- DPO (Direzione per Obiettivi): è una forma di incentivo destinata ai dirigenti e ai quadri del Gruppo; essa costituisce la parte variabile incentivante annua della retribuzione, espressa in percentuale rispetto alla parte fissa. L'importo riconosciuto è proporzionale al livello di conseguimento degli obiettivi individuali, di area (o di società) e di Gruppo, preventivamente stabiliti all'inizio dell'anno. A differenza degli anni passati, nel 2006, la DPO ha monitorato e valutato anche le competenze manageriali e organizzative;
- nel corso dell'anno è stato messo a punto un nuovo piano di incentivazione a lungo termine (LTIP), di tipo monetario, legato al raggiungimento di obiettivi economico-finanziari per il triennio 2007-2009. Tale sistema prevede l'attribuzione di un importo, proporzionale al livello di conseguimento degli obiettivi, corrisposto in aggiunta a quello calcolato in base alla DPO.

Nel 2006 sono state valutati i possibili sviluppi di carriera e le performance di 348 quadri e dirigenti aziendali, pari all'8% del personale (LA12).

Inoltre, a fine anno, è stato avviato un progetto finalizzato a costruire un nuovo sistema di valutazione del

management del Gruppo, integrato con i sistemi di gestione e sviluppo delle risorse, aggiornato e coerente rispetto all'assetto organizzativo e agli obiettivi di business.

Per il 2007 è prevista anche la valutazione delle prestazioni e del potenziale delle risorse assunte con il contratto elettrico e inquadrate in categoria A e di quelle assunte con il contratto idrico e inquadrate in 7° e 8° livello.

(LA3) L'azienda riconosce ai propri dipendenti alcuni benefit: tutti i dipendenti a tempo indeterminato (full time e part time) ricevono i "ticket restaurant", beneficiano di una polizza sanitaria integrativa, della possibilità di aderire a un fondo pensione complementare di settore e di godere di alcune agevolazioni tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA).



Box - I sistemi di incentivazione per i dipendenti Acea

Nel 2006 Acea ha deciso di riconoscere al personale di Acea Distribuzione impegnato in processi di lavoro strettamente connessi al miglioramento del livello di continuità del servizio elettrico e al personale di AceaElectrabel Elettricità impiegato nelle attività di sportello e telesportello un'incentivazione aggiuntiva alla retribuzione ordinaria.

La finalità di tali incentivi è premiare, in una logica di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, l'impegno necessario al conseguimento dei migliori risultati, raggiunti anche a seguito di una significativa riorganizzazione delle strutture e di una nuova articolazione degli orari di lavoro e di servizio.

Box - Progetto Over 55 (4.12) (LA11)

Il progetto "Over 55", finanziato dalla Commissione europea, nasce con l'obiettivo di valorizzare la componente senior delle imprese e prolungare la vita attiva del lavoratore. Grazie al bagaglio di esperienze e competenze acquisite, infatti, i lavoratori più anziani possono meglio di altri favorire lo scambio intergenerazionale, agevolando l'inserimento dei nuovi assunti e accompagnando questi ultimi nel percorso di crescita e acquisizione delle competenze.

Il progetto – portato avanti da partner italiani ed europei, tra cui Confservizi, Cesfor (Centro Studi Formazione e Ricerca) e Ceep (Centro Europeo delle Imprese a partecipazione pubblica e delle imprese di ser-

vizi economici generali) – si è focalizzato su tre profili professionali (manager/direttore, responsabile tecnico e responsabile organizzativo) dei lavoratori delle imprese di servizi pubblici locali e si è svolto tra il gennaio 2004 e il febbraio 2007. È stato messo a punto un protocollo di bilancio delle competenze per gli over 55 e si è sperimentato un percorso informativo e formativo per promuovere all'interno delle aziende la figura del "wise mentor" (mentore saggio).

Confservizi, parte attiva dell'iniziativa, ha coinvolto alcune imprese aderenti alla confederazione, tra le quali Acea, che hanno fornito dati, indicazioni e suggerimenti per l'elaborazione del progetto.

La formazione (LA11)

Perimetro di riferimento

I dati relativi alla formazione si riferiscono alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, pag. 9 (esclusa la società Acea Ato 5 SpA).

(5) (LA11) Acea valorizza il proprio “capitale umano”, promuovendo la crescita del patrimonio intellettuale e professionale dei singoli dipendenti e del Gruppo nel suo complesso.

L'azienda dispone di un “Processo di Funzionamento di Gruppo”, redatto in coerenza con gli obiettivi strategici e le regole di governance, che definisce le modalità attraverso le quali la funzione Risorse Umane della Capogruppo e le Unità Risorse Umane delle società operative concorrono alla crescita del capitale professionale, pianificando e realizzando le attività di formazione, addestramento e aggiornamento professionale e adeguando, in maniera efficace e tempestiva, il modello formativo ai bisogni aziendali.

In generale, la formazione è finalizzata all'inserimento professionale dei nuovi assunti, all'aggiornamento delle competenze delle risorse già presenti in azienda, a seguito dell'introduzione di nuovi strumenti e processi. L'obiettivo non è soltanto garantire l'accrescimento di competenze e abilità delle risorse umane ma anche promuovere la responsabilizzazione rispetto ai risultati e sviluppare la cultura del servizio e dell'orientamento al cliente.

(5) **La formazione opera prevalentemente su tre livelli di competenze:**

- **di base:** prerequisiti minimi come l'informatica, le lingue ecc.;
- **tecnico-professionali:** le conoscenze e le tecniche relative a specifiche aree professionali e processi produttivi;
- **trasversali:** competenze di più ampio spettro applicabili a diverse mansioni, in grado di conferire maggiore qualità alla prestazione.

La Capogruppo assicura prevalentemente gli interventi formativi mirati per incarichi manageriali (competenze trasversali) mentre le singole società operative garantiscono al personale la formazione continua, volta all'aggiornamento delle competenze tecnico-professionali.

Box - Progetti per la formazione (4.12) (LA11)

Nel 2006 Acea, in accordo con le Organizzazioni Sindacali:

- ha partecipato al Piano formativo promosso dal Fondo FOR.TE., (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), un progetto finalizzato all'adeguamento/sviluppo delle competenze dei lavoratori/lavoratrici, in coerenza con le strategie aziendali.
- ha collaborato e partecipato ai lavori di predisposizione del progetto formativo di alto apprendistato (sperimentazione avviata dalla Regione Lazio con bando pubblicato sul BURL del Lazio n. 17 del 20 giugno 2006), rivolto a giovani laureati per il conseguimento di master di I e II livello presso strutture universitarie, che prevede anche un periodo di lavoro in azienda (i candidati selezionati vengono assunti con contratto di apprendistato).

Box - La collaborazione con l'Associazione verso l'Europa (LA11)

Nel corso del 2006 Acea ha rinnovato l'adesione, in qualità di socio sostenitore, a “verso l'Europa”, l'associazione con sede in Umbria che svolge attività di formazione e consulenza in materia di Appalti Pubblici. Già negli anni precedenti, Acea si era resa disponibile a ospitare i corsisti per stage di formazione, poi trasformati in assunzioni a tempo indeterminato presso la Funzione Servizi e Tecnologie della Capogruppo.

Le positive esperienze pregresse hanno dato origine a un circolo virtuoso, che viene reiterato e che rappresenta un esemplare modello di transizio-

ne dall'Università al mondo del lavoro. Nel 2006 la Funzione Servizi e Tecnologie ha accolto tre corsisti provenienti dal corso di specializzazione per *Operatori Tecnico Amministrativi delle Società Organismi di Attestazione (SOA)* e due corsisti che hanno frequentato presso l'associazione il corso per *Promotore e Gestore e-procurement*. Le cinque risorse, al termine dello stage, hanno continuato la collaborazione con Acea mediante contratti a progetto.

Rispetto allo scorso anno, le partecipazioni a corsi e giornate di studio sono aumentate del 6,7% raggiungendo il numero di 4.130 (erano 3.869 nel 2005), distribuite su un totale di 271 corsi.

L'offerta formativa è volta a soddisfare prevalentemente esigenze di tipo tecnico-specialistico, manageriale, amministrativo-gestionale e in materia di sicurezza sul lavoro.

Nel 2006 si sono svolti un maggior numero di corsi manageriali (60 a fronte dei 55 dello scorso anno) e in materia di sicurezza (51, rispetto ai 38 del 2005). Inoltre, tra gli argomenti di formazione sono stati introdotti quelli connessi alla gestione della privacy (D. Lgs. n. 196/03) (PR8).

Per quanto riguarda l'attività formativa sulle politiche e le procedure anticorruzione (SO3), l'adozione del Modello Organizzativo ex D. Lgs. n. 231/01 ha comportato la promozione e la graduale diffusione nei riguardi di dirigenti e quadri di politiche e procedure di prevenzione dei reati previsti dal Decreto; inoltre, la capillare diffusione del Codice Etico tra tutti i dipendenti in servizio garantisce l'adeguata conoscenza dei principi etici a fondamento dell'agire imprenditoriale presso le risorse umane del Gruppo (HR3).

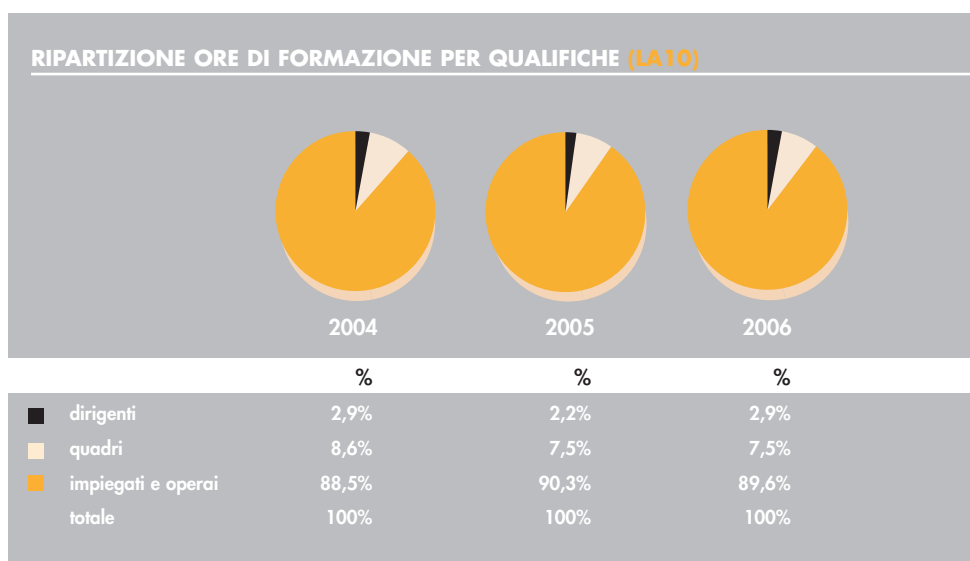
I CORSI DI FORMAZIONE 2006

tipologia corsi	n. corsi	n. edizioni	n. partecipazioni (*) e %		n. ore prodotte e %		n. ore frequenza e %	
informatica	16	27	221	5,4	889	13,7	7.980	16,4
inserimento neo-assunti	1	2	70	1,7	48	0,7	1.680	3,5
linguistica	10	10	39	0,9	490	7,6	2.230	4,6
tecnico-specialistica	96	223	1.990	48,2	2.251	34,7	21.145	43,5
manageriale	60	63	369	8,9	1.001	15,4	3.959	8,1
amministrativo-gestionale	37	53	535	13,0	410	6,3	2.887	5,9
sicurezza e privacy	51	105	906	21,9	1.395	21,5	8.721	17,9
totale	271	483	4.130	100	6.483	100	48.600	100

(*) Ci si riferisce a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

La percentuale di partecipazione femminile ai corsi di formazione è stata del 14,55%, in crescita rispetto al 12% del 2005, con il coinvolgimento di 601 lavoratrici.

Aumenta anche il numero di ore di formazione *pro capite* che nel 2006 sono state pari a 11,77³⁶ (erano 9,9 nel 2005) (LA10).



³⁶ Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza alla forza lavoro media.

Box - Adeguamento organizzativo e formazione sulla "privacy" (D. Lgs. n. 196/03) (PR8)

Nel 2006 Acea, oltre alla formazione al personale in materia di privacy, ha ritenuto opportuno organizzare un seminario intensivo su "La nuova disciplina in materia di trattamento dei dati: dalla legge 675/96 al Decreto legislativo 196/03", per garantire la corretta gestione dei dati relativi ai dipendenti e dei dati relativi ai clienti.

Il seminario è stato indirizzato, in particolare, ai responsabili del trattamento dei dati, una delle tre figure che possono operare sui dati personali individuate dalla nuova normativa, e ha rappresentato l'occasione per un approfondimento teorico e per condividere e validare il modello adottato da Acea in materia di gestione della privacy.

Box - La collaborazione tra Acea e l'Università (4.12)

La rete di relazioni che Acea ha tessuto con le Università pubbliche e private presenti nel territorio romano (tra le quali "La Sapienza", Tor Vergata, Roma Tre, LUISS, LUMSA) ha permesso la definizione di collaborazioni e accordi volti a disciplinare stage, tirocini formativi e master a beneficio dei giovani neolaureati.

Di seguito sono riportate le principali iniziative realizzate nel 2006:

- è stata ufficializzata la collaborazione, concordata nel 2005, tra la Facoltà di Ingegneria dell'Università "La Sapienza" e le imprese, attraverso la sottoscrizione di un **Protocollo d'intesa** e si sono svolti i primi corsi tenuti dai manager di Acea;
- è stata assegnata a una neolaureata in Economia la **borsa di studio** di 5.000 euro, intitolata a Nunzio Silvestro. La borsa di studio, istituita da Acea nel 2004, è stata conferita a seguito della selezione svolta da una Commissione mista Acea - Facoltà di Economia. La vincitrice ha avuto l'opportunità di frequentare uno stage di alcuni mesi presso una delle società del Gruppo, a seguito del quale è stata assunta;

- si è svolto l'evento **Brain at Work** durante il quale Acea, partecipando per il quarto anno consecutivo, ha avuto modo, insieme ad altri rappresentanti delle aziende presenti nel territorio romano, di incontrare gli studenti della Facoltà di Economia de "La Sapienza". I giovani interessati a elaborare la tesi di laurea su una delle imprese presenti hanno potuto stabilire i primi contatti utili al reperimento dei materiali di studio e hanno acquisito informazioni utili al loro inserimento nel mondo del lavoro;
- si è tenuto lo **Stage day** presso la LUISS: un incontro promosso dall'Università per presentare all'azienda i frequentanti di master post-universitari aventi a oggetto tematiche legali, di marketing, comunicazione d'impresa e risorse umane;
- Acea ha partecipato alla giornata di dibattito sociale organizzata dalla LUISS, in collaborazione con Confindustria, sul tema "**I giovani e il lavoro**". I neolaureati e i laureandi hanno avuto la possibilità di incontrare i rappresentanti dell'impresa, che hanno ricevuto i *curricula* e sostenuto alcuni colloqui conoscitivi.



La cooperazione tra Acea e le Università (vedi box) testimonia l'impegno per stabilire una forma di comunicazione diretta con giovani preparati e motivati, ai quali offrire significative opportunità di inserimento. Nel triennio 2004-2006, ad esempio, i neolaureati che attraverso questo canale hanno trovato impiego nelle società del Gruppo sono stati complessivamente 41. Ciò implica un'attenta capacità di pianificazione da parte di Acea del fabbisogno prossimo e futuro di profili professionali coerenti con le proprie strategie di sviluppo.

Inoltre, grazie alle forme di collaborazione con il mondo accademico e alcuni Istituti di formazione e ricerca, 33 giovani nel 2006 hanno avuto la possibilità di effettuare uno stage formativo presso una delle società del Gruppo, e in particolare presso la Capogruppo e AceaElectrabel Elettricità.

Perimetro di riferimento

Le informazioni relative alla sicurezza si riferiscono alla Capogruppo e alle società scorporate – come definite in Identità Aziendale, pag. 9 – e alla società Marco Polo, limitatamente al personale trasferito da Acea SpA.

(5) Nel marzo 2006 in Acea è entrata in vigore la **Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro**³⁷. Il documento, emanato dall'Amministratore Delegato, dichiara l'impegno del Gruppo nel perseguire obiettivi di continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute dei lavoratori e illustra i processi aziendali attivati a tal fine (vedi box).

Box - La **Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro** (5)

La *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro* declina in modo chiaro l'atteggiamento che Acea intende assumere rispetto ai temi della sicurezza e della salute dei lavoratori:

- perseguire il continuo miglioramento delle performance in materia di sicurezza e salute dei lavoratori all'interno di tutto il Gruppo (...);
- mantenere il Sistema di Gestione Sicurezza e Salute dei Lavoratori conforme alle Linee guida INAIL e alla norma OHSAS 18001;
- (...) formare, informare e sensibilizzare tutti i lavoratori affinché possano svolgere in piena sicurezza i compiti loro assegnati;

- instaurare e mantenere attivo un dialogo improntato alla collaborazione con la società civile, gli enti locali, le associazioni di categoria, le autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, al fine di rendere chiaro e trasparente il percorso aziendale in materia di Sicurezza e Salute dei Lavoratori;
- comunicare annualmente, attraverso il *Bilancio di Sostenibilità*, (...) i risultati delle strategie aziendali in materia di Sicurezza e Salute dei Lavoratori, con la presentazione di un set di indicatori di performance appositamente individuato, per seguire l'andamento degli obiettivi di miglioramento anno per anno».

Nel 2006 il gruppo di esperti a cui è stata affidata la realizzazione del **Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (Sgsl)** ha proseguito attivamente nel suo compito: oggi, infatti, dopo due anni di attività, sono evidenti i primi risultati che hanno condotto alla definizione di regole propedeutiche all'attuazione degli elementi di sicurezza nei processi aziendali.

A seguito dell'adozione della *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro* nel 2006 non è stato necessario sottoscrivere al riguardo ulteriori accordi con i sindacati (LA9). Si sono invece svolti con regolarità gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), come previsto dall'art. 11 del Decreto 626/94 (LA6).

Gli eventi infortunistici (vedi tabella) sono stati registrati seguendo procedure standardizzate, basate sulla norma UNI 7249/95 "statistiche infortuni sul lavoro" e sui criteri di rilevazione INAIL.

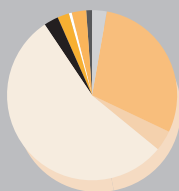
Nel 2006 si sono verificati 181 infortuni: l'indice di frequenza è aumentato, passando da 24,73 a 25,32, mentre è sceso l'indice di gravità, risultando pari a 0,82 (sebbene sia opportuno precisare che gli indici di gravità particolarmente elevati, registrati nel biennio precedente, fossero condizionati da due decessi in orario di lavoro, per circostanze non correlate allo stesso). Alla contrazione dell'indice di gravità ha corrisposto il minor numero di giornate di assenza dal lavoro per infortunio, scese a 5.869 (vedi tabella).

Tra gli infortuni hanno notevole incidenza (oltre il 30%) quelli che si verificano durante i trasferimenti casa/lavoro (cosiddetti "in itinere") e gli incidenti stradali in orario di lavoro: sui 181 infortuni, 33 sono stati gli incidenti stradali e altri 22 "in itinere" (LA7).

³⁷ Il testo integrale della *Politica per la Sicurezza e la Salute sul lavoro* è disponibile nel sito web aziendale: www.aceaspa.it

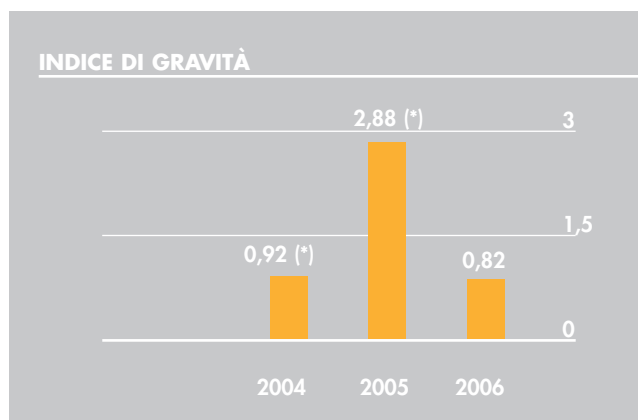
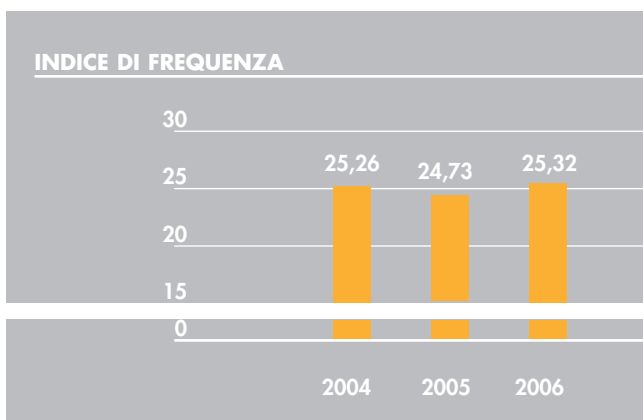
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER SOCIETA' (LA7) (numero)

Acea SpA	5
Acea Ato 2	53
Acea Ato 5	7
Acea Distribuzione	99
AceaElectrabel Elettricità	5
AceaElectrabel Produzione	4
Acea Luce	1
Marco Polo	5
LaboratoRI	2



INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (LA7)

	2004	2005	2006
infortuni (n.)	175	170	181
durata media assenze per infortuni (gg.)	36,45	28,69	32,44
giorni prognosi iniziale	1.501	1.517	1.664
giorni totali assenza	6.378	19.820	5.872
ore lavorate	6.927.257	6.875.392	7.148.800
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,26	24,73	25,32
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,92 (*)	2,88 (*)	0,82



(*) Comprende la valutazione dell'assenza convenzionale attribuita per infortuni mortali (avvenuti in orario di lavoro ma per circostanze non correlate allo stesso).



(5) Il Gruppo Acea, in conformità alla normativa vigente (D. Lgs. n. 626/94, D.P.R. n. 303/56 e norme specifiche in materia di rischio chimico, biologico, rumore ecc), presiede, attraverso l'Unità Coordinamento Sicurezza, l'attività di **sorveglianza sanitaria** e, di concerto con i medici competenti, elabora e gestisce il piano di sorveglianza sanitaria.

L'azienda valuta i rischi per la salute cui sono esposti i lavoratori nell'espletamento dell'attività professionale e individua i dipendenti da sottoporre a sorveglianza sanitaria.

Il controllo dello stato di salute dei dipendenti si svolge tramite le **visite mediche di assunzione** e di **cessazione del rapporto lavorativo, preventive**, effettuate a seguito di cambiamento di mansione, **periodiche, volontarie**, direttamente richieste dal lavoratore.

SORVEGLIANZA SANITARIA 2006

n. visite preventive periodiche	1.996
n. visite di assunzione	164

Nel 2006, dopo un periodo di chiusura temporanea dovuto alla ristrutturazione dei locali dedicati, è stato riaperto il presidio medico aziendale (vedi box).

Box - Il presidio medico di primo soccorso di Acea (LA8)

Da marzo 2006 Acea ha ripristinato il Presidio medico di primo soccorso aziendale.

La struttura, aperta nei giorni lavorativi tra le 9,00 e le 13,00, è situata in una palazzina adiacente alla sede centrale ed è pertanto agevolmente raggiungibile, in caso di necessità, sia da parte dei dipendenti che degli ospiti che quotidianamente animano gli edifici aziendali.

Il presidio, insieme al servizio di medici competenti, costituisce un importante strumento di tutela della salute dei dipendenti.

Acea presta attenzione alle situazioni di disagio dei dipendenti, in particolare quando le circostanze di malessere possono compromettere la sicurezza dell'ambiente lavorativo. L'azienda pertanto si impegna a fornire un'attività di sostegno mirata alla persona che versa in condizioni difficili e necessita di supporto, come per esempio il personale appartenente alle categorie protette, le vittime di infortunio, le persone affette da patologie gravi (LA8).



Relazioni industriali (LA4, LA5)

In Acea trovano applicazione due tipi di Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro: il Contratto Unico del settore elettrico (rinnovato nel 2006, vedi box) e il Contratto Unico del settore idrico (LA1) e la percentuale di dipendenti del Gruppo coperti da accordi collettivi di contrattazione è pari al 100% (LA4).

Nel 2006 cresce il livello di sindacalizzazione dei dipendenti del Gruppo, che passa dal 69,1% del 2005 al 73%³⁸. I principali accordi raggiunti nel corso dell'anno con le Organizzazioni sindacali sono illustrati nel box dedicato.

(LA5) Per quanto concerne il preavviso dovuto ai dipendenti in caso di modifiche organizzative (ristrutturazioni, trasferimenti di rami d'azienda ecc.), Acea si attiene a quanto stabilito dalla normativa vigente³⁹ che prevede, in caso di fusioni, acquisizioni, trasferimenti di rami d'azienda o altre variazioni dell'assetto organizzativo, l'obbligo per il datore di lavoro di avvertire con comunicazione scritta, almeno 25 giorni prima dell'atto di trasferimento, le rappresentanze sindacali che avviano procedure di analisi e verifica necessarie alla tutela dei lavoratori.

Box - Il nuovo contratto del settore elettrico

A luglio del 2006 è stato sottoscritto l'accordo nazionale per il rinnovo del *Contratto Unico del settore elettrico*; il testo ha introdotto elementi di novità e in particolare:

- è stata introdotta la nuova normativa su: contratto di apprendistato, contratto di inserimento, somministrazione di lavoro a tempo determinato, part time, contratto a tempo determinato e telelavoro;
- è stata istituita una commissione paritetica con il compito di esaminare le professionalità nel settore e le nuove esigenze derivanti dall'eventuale mutamento dell'organizzazione del lavoro, per la classificazione del personale;
- sono stati aggiornati gli articoli relativi a: orario di lavoro, riposi e festività, ferie, straordinario, reperibilità. E' stata inoltre introdotta la sperimentazione dell'istituto della banca delle ore;
- per l'assistenza sanitaria integrativa, le parti si sono impegnate a valutare la possibilità di sottoscrivere, a livello aziendale, convenzioni per la fruizione da parte dei dipendenti di specifici pacchetti sanitari e di definire un Fondo unico per l'assistenza sanitaria (LA8);
- sono state definite le procedure per la conciliazione in caso di sciopero.

Box - I principali accordi sottoscritti nel 2006 con le Organizzazioni sindacali (4.15)

Nel 2006 Acea ha sottoscritto sette diverse intese sindacali aventi a oggetto la società Acea Distribuzione SpA. Tali accordi hanno reso possibile l'attuazione di una significativa revisione dell'organizzazione societaria, con effetti nel breve-medio periodo, in particolare per quanto concerne le modalità di intervento del personale operativo e i criteri di presidio di processi di lavoro che l'attuazione del piano contatori digitali renderà sostanzialmente obsoleti. E' stata condivisa:

- l'integrazione dell'esercizio della rete di distribuzione pubblica e privata con la riorganizzazione della sala operativa, del pronto intervento e del centralino esercizio;
 - l'avvio strutturato delle attività del cosiddetto "monoperatore" sia di esercizio che di manutenzione;
 - l'avvio sperimentale di affidamento in appalto delle attività di allaccio e distacco delle utenze elettriche;
 - l'utilizzo, in via sperimentale, di motoveicoli per le attività svolte dagli addetti del pronto intervento elettrico.
- E' stato inoltre sottoscritto un protocollo per l'attuazione di un percorso di valorizzazione, destinato al personale operaio, a fronte dell'acquisizione di polivalenza professionale e autonomia operativa.
- In vista della liberalizzazione del mercato elettrico, inoltre, è stato sottoscritto un accordo che ha consentito di definire la nuova articolazione degli orari di lavoro del personale di AceaElectrabel Elettricità che presidia le attività di contatto con la clientela allo sportello e al telesportello, al fine di distribuire più efficacemente i carichi giornalieri di lavoro e ampliare i tempi di disponibilità del servizio per la clientela.
- Infine, nel mese di luglio, è stato siglato l'accordo per l'erogazione del premio di risultato, strumento attraverso il quale l'azienda premia il personale per le performance rese e i risultati conseguiti.

³⁸ Si precisa che il dato è calcolato escludendo dalla forza media il numero dei dirigenti.

³⁹ Art. 47 della legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

In tema di vertenze collegate al mondo del lavoro, nel 2006 sono stati presentati 50 ricorsi, finalizzati all'ottenimento dell'assunzione in Acea, da parte di collaboratori dell'appaltatore cui, per un certo periodo e fino al 2005, era affidato in *outsourcing* il servizio di primo contatto telefonico con la clientela. La pronuncia in primo grado di giudizio, sfavorevole all'azienda, è stata impugnata. Per quanto riguarda il contenzioso risalente agli scorsi anni, promosso da ex dipendenti per il riconoscimento di integrazioni economiche aggiuntive, previste dai vecchi contratti al termine del rapporto di lavoro, è stata avviata l'analisi di fattibilità di percorsi transattivi.

vorevole all'azienda, è stata impugnata. Per quanto riguarda il contenzioso risalente agli scorsi anni, promosso da ex dipendenti per il riconoscimento di integrazioni economiche aggiuntive, previste dai vecchi contratti al termine del rapporto di lavoro, è stata avviata l'analisi di fattibilità di percorsi transattivi.

Il CRA e le attività sociali (HR5, HR9)

I soci del Circolo ricreativo aziendale continuano ad aumentare di anno in anno: nel 2006 si è arrivati a 3.768 iscritti (inclusi i dirigenti), in particolare a seguito delle acquisizioni nella Provincia da parte di Acea Ato 2. Ai dipendenti provenienti da Enel che hanno mantenuto l'adesione al circolo del precedente datore di lavoro (ARCA), il CRA offre servizi di tipo ricreativo e culturale.

A conferma dell'apprezzamento dell'attività svolta dal Circolo ricreativo, nel 2006 sono aumentate le richieste da parte dei dipendenti per la fruizione dei servizi offerti. Il CRA ha istituito per la prima volta borse di studio da corrispondere ai figli dei dipendenti, studenti di scuola superiore e universitari, che si sono distinti per i risultati ottenuti nei percorsi di studio; ha stipulato una convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali, che prevede particolari agevolazioni, e ha messo a disposizione del personale aziendale un servizio gratuito di consulenza in materie legali, svolto da due avvocati e un notaio.

Il CRA segue l'attività dell'asilo nido aziendale, inaugurato nel marzo 2006; sono già in corso lavori di ampliamento dei locali dell'asilo per soddisfare l'aumento di richieste di iscrizione.

Il CRA, inoltre, si occupa della gestione dei rapporti con la compagnia assicuratrice che garantisce una forma di assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico (LA8).

(EC8) Tra le iniziative di solidarietà, intraprese nell'anno dal Circolo, si ricordano:

- la vendita di un calendario, realizzato in collaborazione con un dipendente appassionato di fotografia subacquea, per il finanziamento dei progetti promossi dal Comitato pro Africa (vedi box);
- il contributo per il pranzo dell'Epifania e per quello pasquale offerto dalla Comunità di Sant'Egidio ai senza tetto;
- la collaborazione con i municipi, ai quali vengono messi a disposizione i locali del circolo sportivo per la realizzazioni di attività dedicate agli anziani;
- l'erogazione di contributi e il rimborso della quota di adesione dei portatori di handicap iscritti alla Civas (una Cassa Integrativa di Assistenza che opera nel campo della sanità).

I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI

	2004	2005	2006
soci che hanno usufruito di servizi turistici	2.340	2.280	2.650
soci che hanno partecipato a iniziative sportive	1.600	1.950	2.100
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	420	460	560
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	400	455	560
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	55	73	53
soci interessati a ratei assicurativi	2.400	2.743	2.950
soci interessati a ratei per acquisti	200	160	120
soci iscritti al T.C.I.	90	90	82
soci partecipanti a visite culturali	1.200	1.357	1.500
soci interessati ad attività teatrali	1.100	1.400	1.350
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	640	620	715
soci iscritti a servizi polispecialistici	300	305	cessata gestione
soci fruitori delle convenzioni con laboratori clinici	550	580	cessata gestione
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	900	920	915
soci che hanno beneficiato di borse di studio	non previste	non previste	32

Box - Il pranzo della "Befana" e il pranzo di "Pasqua" per i senzatetto: due giornate di solidarietà (EC8)

Dando seguito a un'attività di collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio, che dura da cinque anni, l'8 gennaio 2006 il CRA Acea ha organizzato un pranzo e una tombolata per oltre centocinquanta persone senza fissa dimora, che vivono in condizioni disagiate nella Capitale. L'iniziativa si è svolta presso i locali del Circolo Acea di Roma e ha potuto contare sul contributo dell'azienda e la disponibilità di alcuni dipendenti.

L'iniziativa è stata replicata in occasione delle festività pasquali e ha visto la partecipazione di duecento senzatetto assistiti dalla Comunità di Sant'Egidio.

Il CRA ha messo a disposizione degli ospiti alcuni pulmini per accompagnare coloro che non erano in grado di raggiungere autonomamente i locali del circolo.

Box - Tra le iniziative Acea pro Africa

In gennaio, nella sede del Centro Congressi La Fornace si è svolto un concerto *for Africa* della band The Musical (composta quasi interamente da dipendenti Acea), organizzato da Acea e il Circolo Ricreativo Aziendale. Il ricavato dalla vendita dei biglietti, tolte le spese sostenute per l'allestimento dello spettacolo, è stato devoluto alle iniziative dei dipendenti a favore di popolazioni africane. In questo modo altri 1.500 euro sono andati a sommarsi alla cifra destinata, in particolare, al completamento di una scuola per i bambini di Dakla (nel deserto del Sahara). Anche nel 2006, come per la scorsa edizione, il CRA, in collaborazione con un dipendente di Acea Distribuzione, ha realizzato e vendu-

to un calendario di fotografie subacquee: *Below 12 scatti per l'Africa*. Il ricavato dalla vendita (10.000 euro circa) è stato devoluto a sostegno di uno dei progetti di solidarietà del Comitato pro Africa (la costruzione di quattro pozzi di acqua potabile per gli abitanti di un villaggio di agricoltori e allevatori del Burkina Faso). Il CRA ha inoltre contribuito al progetto con ulteriori 6.000 euro, raccolti attraverso le diverse iniziative organizzate nel corso dell'anno.

Per la medesima iniziativa umanitaria alcuni dipendenti hanno sottoscritto, per tutto il 2007, una trattenuta mensile fissa sulla loro busta paga.



Box - La festa di primavera

A maggio del 2006 il CRA ha organizzato per i dipendenti aziendali e i loro familiari la prima festa di primavera che diverrà un appuntamento annuale. La giornata, che rappresenta un momento di incontro e di svago comune, è stata animata dalla lotteria, dagli intrattenimenti per grandi e

piccoli, dagli spettacoli musicali e teatrali, da una mostra di pittura e dai fuochi d'artificio. Nel corso della festa, grazie alla vendita dei biglietti della lotteria, sono stati raccolti 4.000 euro circa, che sono stati destinati al finanziamento dei progetti del Comitato pro Africa.

Box - Il CRA e i dipendenti Acea per il sociale (EC8)

Nel 2006, grazie al contributo dei dipendenti Acea e del CRA (4.000 euro circa) è stato possibile realizzare il sogno di un figlio, prematuramente scomparso, di un dipendente: il parco giochi integrato per bambini normodotati e diversamente abili.

L'area, situata a Tarquinia Lido presso la sede dell'Associazione Volontari

Assistenza Disabili (Adav), rappresenta uno spazio ludico che consente e facilita il processo di integrazione sociale tra i bambini diversamente abili e normodotati.

L'associazione di volontari organizza nel parco attività sociali, sportive e ricreative atte a prevenire ogni forma di emarginazione sociale.

Box - Il CRA ospita il Villaggio delle Comunità Solidali (EC8)

A novembre del 2006, il centro sportivo del CRA ha ospitato il Villaggio delle Comunità Solidali, mettendo a disposizione di organizzazioni governative e non alcuni spazi in cui allestire eventi in tema di cooperazione e solidarietà internazionale.

Il Villaggio ha accolto molti visitatori cui è stato offerto un nutrito programma di iniziative, fra cui mostre tematiche e fotografiche, concerti e incontri culturali.

Sono stati inoltre organizzati interessanti seminari, dai titoli provocatori come *Tutti uguali sulla carta*, *Sete di giustizia: l'acqua al centro del debito per il futuro dei popoli*, e presentati dossier e studi sui temi della desertificazione e dei cambiamenti climatici.

Box - Il Fondo Pegaso (EC3) (LA3)

Pegaso è il **fondo pensione complementare** per i lavoratori delle imprese di servizi di pubblica utilità, costituito su iniziativa di Federutility, (l'Organizzazione di rappresentanza delle Imprese pubbliche locali dei settori idrico ed elettrico) e delle Organizzazioni sindacali dei Lavoratori FILCEM-CGIL, FEMCA, FLAEL-CISL e UILCEM-UIL, ed è da queste gestito pariteticamente.

Il fondo ha lo scopo di garantire ai lavoratori associati una pensione complementare a quella erogata dal sistema pubblico.

Al 31 dicembre 2006 Pegaso contava circa 22.534 lavoratori iscritti (in aumento del 4,3% rispetto allo scorso anno).

Fino al 30 giugno 2006 Pegaso ha gestito il patrimonio secondo la consueta gestione monocomparto, che prevedeva l'investimento del

70% in titoli obbligazionari e del 30% in azioni. A partire dal 1° luglio è passato a una gestione multicomparto, caratterizzata da tre tipologie d'investimento: conservativo (90% obbligazioni-10% azioni), bilanciato (70% obbligazioni-30% azioni) e dinamico (50% obbligazioni-50% azioni).

Il patrimonio complessivamente investito ha superato i 177 milioni di euro.

Il rendimento del comparto conservativo è stato pari a + 2,77%, quello del comparto bilanciato è stato pari a + 3,28% e quello del comparto dinamico ha registrato una performance del + 6,8%.

Al 31 dicembre 2006, i dipendenti del Gruppo Acea iscritti a Pegaso sono 2.053.

Box - L'Associazione Medaglie d'Oro (HR5)

L'Associazione delle Medaglie d'Oro svolge attività di assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo per i soci che ne fanno richiesta e intraprende iniziative di carattere sociale e culturale. L'Associazione accoglie pensionati e dipendenti con almeno 25 anni di servizio in Acea; al 31 dicembre 2006 contava 1.200 iscritti (250 dipendenti e 950 pensionati).

Tra le attività realizzate nel corso dell'anno si segnalano:

- l'assegnazione di borse di studio a figli di associati;
- 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 vacanza in Italia e in Europa;

- il sostegno alle iniziative umanitarie intraprese dal Comitato pro Africa di Acea (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività*), sia tramite un contributo definito istituzionalmente sia grazie alle donazioni elargite dai pensionati;

- l'organizzazione di una manifestazione per festeggiare la ricorrenza del 50° anniversario di costituzione dell'Associazione, che ha coinvolto circa 500 persone tra associati e familiari.

(LA13) Acea realizza un'attenta politica di inserimento lavorativo di persone disabili e affette da varie patologie, offre loro una formazione mirata e fornisce strumenti speciali come apparecchiature telefoniche e informatiche atte ad agevolare lo svolgimento del lavoro.

Nel 2006 il personale disabile presente in azienda è pari a 248 risorse, di cui 91 donne e 157 uomini, impiegate prevalentemente in mansioni amministrative.

La collaborazione tra l'azienda e l'ANMIC (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili) ha permesso di conseguire nel tempo importanti risultati in materia di abbattimento delle barriere architettoniche e di sicurezza degli ambienti di lavoro.

Il personale disabile con handicap grave può utilizzare il parcheggio interno presso la sede centrale di Roma, sono inoltre state realizzate rampe di accesso, cancelli automatici con telecomandi forniti ai dipendenti disabili per poter consentire loro un utilizzo facilitato delle strutture.

L'azienda sta inoltre adeguando la nuova sede presso la quale si trovano gli uffici della società AceaElectrabel Elettricità per garantire ai clienti portatori d'handicap un agevole accesso all'edificio.

Anche presso il circolo sportivo del CRA di Roma sono stati realizzati bagni attrezzati per portatori di handicap nella palestra e nel ristorante.

Box - L'ANMIC Acea (LA13, HR4, HR5)

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili, riconosciuta dallo Stato nel 1956 e dall'azienda nel 1957, conta, al 31 dicembre 2006, 97 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.

A seguito dell'accordo stipulato tra l'ANMIC e Unipol SpA, ai dipendenti disabili, iscritti all'associazione e con riconoscimento d'invalidità civile superiore al 45%, non è applicato lo scoperto e la franchigia sulle

spese sostenute in caso di ricovero ospedaliero; inoltre nel 2006 è stato formalmente riconosciuto l'abbattimento della franchigia anche per la diagnostica sanitaria.

L'ANMIC e il CRA hanno raggiunto nel tempo diversi accordi in favore degli iscritti dell'associazione, tra cui il rimborso riconosciuto ai portatori di handicap della quota di adesione alla Civas e il rimborso delle spese mediche e sanitarie non rimborsabili dalla pubblica assistenza.

La comunicazione interna

Alla comunicazione interna rivolta ai dipendenti sono dedicati il portale intranet e l'house organ *AceaNews*.

Utilizzando il **portale intranet** tutti i dipendenti possono accedere alle principali informazioni riguardanti le società del Gruppo e i colleghi: dagli ordini di servizio alle reperibilità interne, dai documenti ufficiali (*Bilanci*, politiche ecc.) alle novità legislative, dalla rassegna stampa quotidiana alle procedure per la sicurezza. Il portale è organizzato in differenti sezioni che rendono semplice ed agevole la ricerca di informazioni, inoltre sono opportunamente evidenziate le novità che intervengono nella struttura organizzativa e i comunicati stampa.

AceaNews è un mensile distribuito a tutti i dipendenti, concepito sia come notiziario dedicato all'attualità del Gruppo sia come *magazine* di approfondimento e riflessione sulle scelte strategiche. In esso trovano spazio contributi scritti dagli stessi dipendenti, appartenenti alle diverse società del Gruppo, che desiderano portare all'attenzione dei colleghi tematiche di rilievo o eventi particolarmente significativi. Sono presenti alcune rubriche fisse, tra le quali la "finestra RUO (Risorse Umane e Organizzazione)", che illustra le principali attività inerenti la gestione del personale.

Nel corso dell'anno, inoltre, si sono create, come di consueto, occasioni per sviluppare progetti che hanno coinvolto diverse società, Unità o Funzioni del Gruppo: ad esempio le Unità Relazioni Esterne e Comunicazione Interna, entrambe in seno alla Holding, hanno coordinato congiuntamente alcune attività di comunicazione rivolte ai dipendenti; tra queste è stata predisposta, in collaborazione con altre società del Gruppo operative nei servizi idrici ed energetici, la consegna di un dono a tutti dipendenti e collaboratori consistente in

un kit per il risparmio idro-energetico, o ancora, a seguito della definizione delle nuove macro-aree di business (vedi *Identità Aziendale*), si sono svolte convention che hanno riunito i rappresentanti delle differenti società interessate. Queste ultime iniziative, in particolare, hanno contribuito al confronto e alla valorizzazione di competenze diverse entro progetti comuni.



Box - Una nuova Unità a presidio della comunicazione interna

Nel 2006 la ristrutturazione della Funzione Risorse Umane e Organizzazione ha previsto la costituzione di un'Unità dedicata al presidio della comunicazione interna. Acea ritiene, infatti, che una buona comunicazione tra i dipendenti possa contribuire a generare un clima di fiducia e di sviluppo condiviso. Si sono pertanto avviate alcune iniziative finalizzate a favorire il flusso costante e completo di informazioni attinenti alle dinamiche del sistema aziendale, semplificandone il linguaggio e rendendole disponibili in intranet; si è prestata particolare attenzione alla definizione dei contenuti dell'house organ aziendale e, soprattutto, si è ritenuto opportuno favorire la partecipazione attiva dei dipendenti ai processi aziendali, privilegiando canali di comunicazione orizzonta-

li e trasversali, aperti al dialogo, e creando specifiche occasioni di incontro.

Infine, si sono definite le quattro fasi principali nelle quali si articolerà un processo volto al miglioramento della comunicazione interna e del clima aziendale:

- un'analisi delle esigenze di comunicazione interna, con l'obiettivo di evidenziare gli aspetti sui quali intervenire in modo prioritario;
- la definizione di un piano di comunicazione;
- la realizzazione di azioni comunicative mirate;
- il controllo dell'efficacia delle azioni intraprese, tramite la valutazione degli effetti.



Azionisti



(5) (4.4) «Acea si impegna a fornire agli azionisti, consapevole dell'importanza del loro ruolo, informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno dell'azienda tutelare e accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dagli azionisti con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e la tutela del patrimonio. Acea garantisce parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti, evitando comportamenti preferenziali».

Fonte: *Codice Etico del Gruppo Acea*, articolo 16 - *Rapporti con gli azionisti*.

Politiche verso gli azionisti

Lo stakeholder azionista, quale soggetto che partecipa al rischio d'impresa⁴⁰ mettendo a disposizione i capitali economici necessari a garantire lo svolgimento delle attività imprenditoriali, è il principale destinatario delle attenzioni del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA. Per tutelare i suoi interessi sono state ulteriormente precisate alcune regole di *Corporate governance* con provvedimenti varati nel corso del 2006 nel rispetto della normativa vigente (vedi anche *Identità Aziendale, Corporate governance*):

- in tema di gestione e diffusione delle informazioni societarie, è stato approvato il nuovo "Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie". Nel documento è regolamentato il dovere di riservatezza dei soggetti aziendali che, nello svolgimento del loro operato, entrino in possesso di informazioni riservate su Acea e società collegate, o tali da poter avere influenza sul prezzo del titolo quotato se indebitamente diffuse. Sono inoltre disciplinate le procedure per la gestione ed emissione dei comunicati contenenti informazioni privilegiate (*price sensitive*) verso il mercato;
- è stata approvata la nuova disciplina in materia di *internal dealing*, che identifica gli obblighi informativi e comportamentali in capo ai "soggetti rilevanti" (il management Acea), in merito alle operazioni su strumenti finanziari collegati alla società, condotte da tali soggetti e da persone a loro strettamente legate;
- a tutela degli azionisti di minoranza, è stato aggiornato lo *Statuto* con la previsione della separazione delle liste di minoranza dei candidati ad amministratori della società da ogni collegamento con gli amministratori espressi dal socio Comune di Roma (4.4).

(4.4) Il rapporto con gli azionisti si qualifica in particolar modo durante lo svolgimento dell'attività assembleare. Per arricchire ulteriormente il confronto che si svolge in tale sede sono state maturate, già negli anni passati, alcune scelte:

- al fine di agevolare la partecipazione dei soci azionisti alle assemblee, si è rinunciato alla richiesta del deposito preventivo, due giorni prima dell'assemblea, dei titoli azionari che dimostrino la legittimità della loro richiesta di intervenire alle riunioni;
- è operativo il regolamento che disciplina il corretto svolgimento delle assemblee.

Allo scopo di fornire la più ampia e diffusa informativa ai soci, l'organizzazione aziendale si è dotata di un'apposita struttura di *Investor Relations* alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato.

Inoltre, tutte le comunicazioni e gli eventi che riguardano la società sono oggetto di puntuali comunicazioni al mercato e alle pertinenti istituzioni di regolazione e vengono rese disponibili e conservate sul sito internet aziendale nell'apposito spazio informativo dedicato allo stakeholder azionista⁴¹.

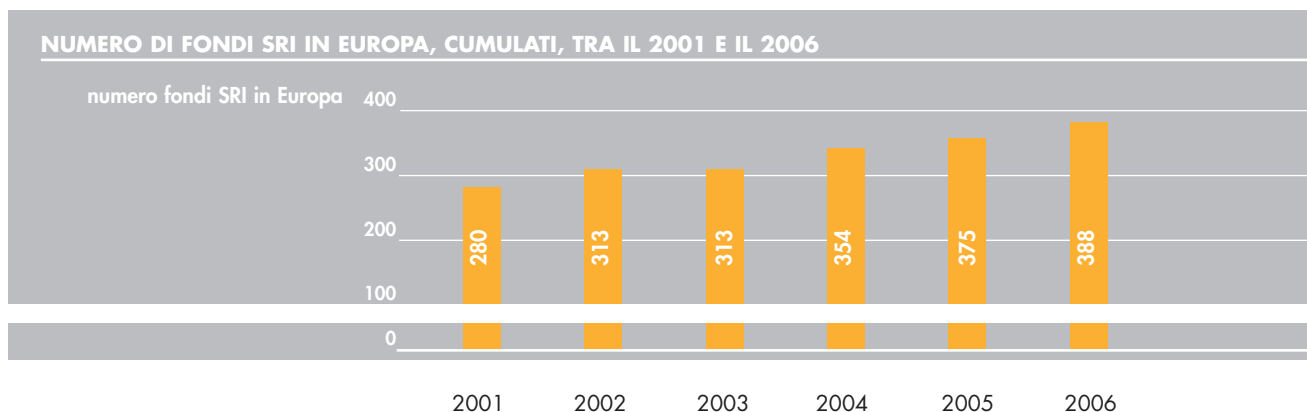
⁴⁰ Per maggiori dettagli sugli aspetti di natura economica, sul titolo azionario Acea e sui indici finanziari di riferimento si rinvia al capitolo Azionisti della Sezione Economica.

⁴¹ Si rinvia alla sezione dedicata agli azionisti nel sito internet Acea www.aceaspa.it dove sono fruibili numerose informazioni: highlights, Bilanci e Relazioni, comunicati, verbali e avvisi assembleari.

Finanza etica (2.10)

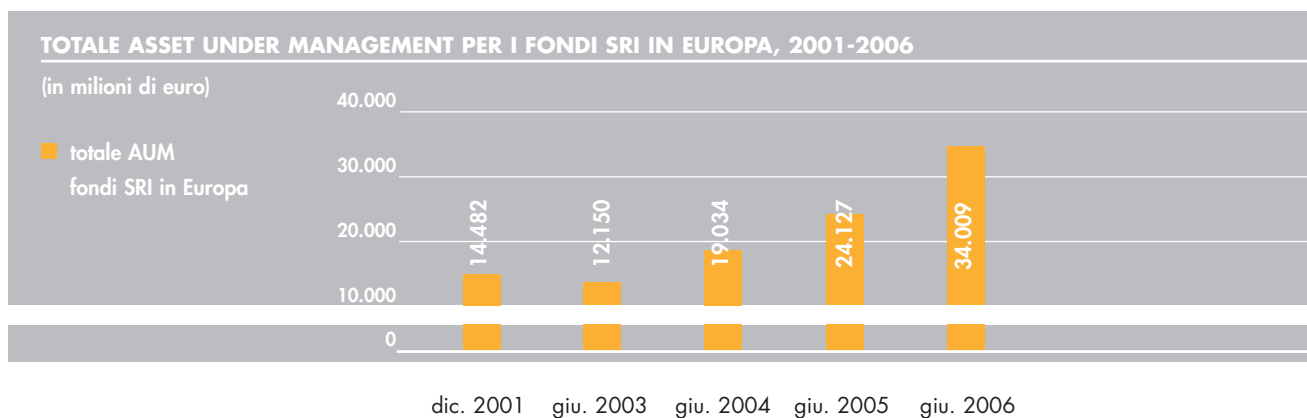
Il tema della finanza etica e dei fondi di investimento socialmente responsabili è cresciuto d'importanza negli ultimi anni per la maggiore considerazione ricevuta dagli operatori economico finanziari tradizionali e per la consistenza dei valori economici gestiti.

La società italiana Avanzi SRI Research, nel report *Green, social and ethical funds in Europe, 2006* sui fondi retail socialmente responsabili (SRI), ha rilevato tra il 2001 e il 2006 un aumento del 38,6% del numero di fondi SRI, passati dai 280 del 2001 ai 388 del 2006.



Fonte: Avanzi SRI research, *Green, social and ethical funds in Europe, 2006*.

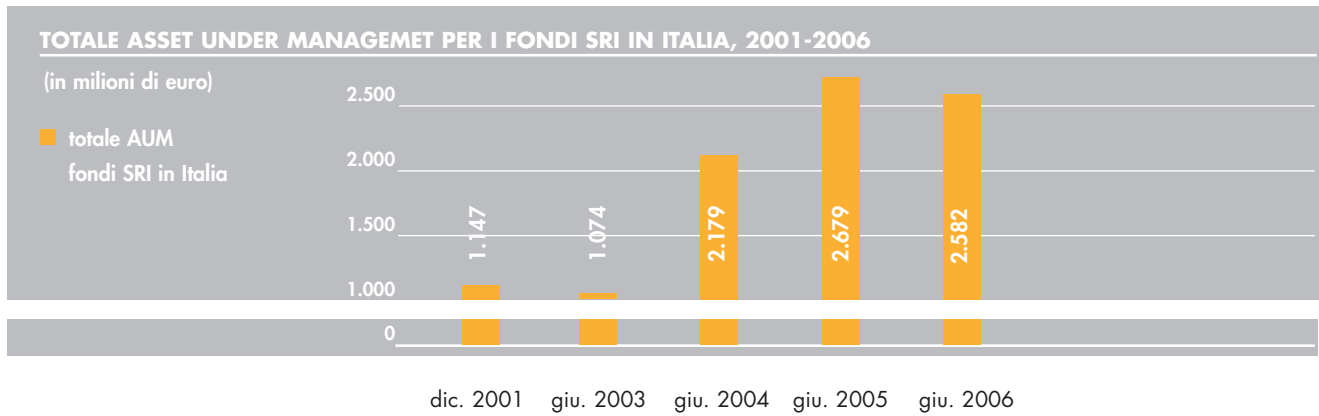
Ancor più significativo l'incremento del valore degli asset gestiti (*asset under management - AUM*) da questa tipologia di fondi, passato dai 14,5 miliardi di euro del dicembre 2001 agli oltre 34 miliardi di euro del giugno 2006 (+ 134,8%).



Fonte: Avanzi SRI research, *Green, social and ethical funds in Europe, 2006*.

L'Italia rispecchia la situazione europea, con una crescita del valore degli asset gestiti tra il 2001 e il 2006 del 122,2% (dai 1.147 milioni di euro del 2001 ai 2.582 del 2006) e l'incremento del 28,6% del numero di fondi SRI tra il 2003 e il 2005 (passati da 21 a 27).

L'andamento dell'ultimo quinquennio, simile a livello europeo e nazionale, rende plausibile una conferma del trend anche per i prossimi anni e indica il progressivo aumento degli investitori sensibili a tematiche di responsabilità socio-ambientale.



Fonte: Elaborazione Acea su Avanzi - Green, social and ethical funds in Europe, 2004-2006.

In tale contesto, Acea viene regolarmente monitorata e valutata dai soggetti che operano nella finanza etica (indici azionari e analisti), ottenendo regolarmente giudizi positivi sull'andamento della gestione secondo criteri di sostenibilità.

Di seguito si forniscono maggiori dettagli sugli indici azionari etici nei quali rientra il titolo Acea e sui criteri di valutazione/rating applicati (vedi tabella).

INDICI DI FINANZA ETICA E ACEA

società curatrice dell'indice	nome dell'indice	descrizione
Axia	Axia Csr Index	L'indice è composto da società italiane, selezionate per livello di rating di responsabilità sociale e capitalizzazione dai principali listini della Borsa di Milano. Non viene applicato il criterio di screening negativo. Il panel è composto da 30 società
	Axia Ethical Index	La valutazione viene effettuata sui primi quaranta titoli, in ordine di capitalizzazione, selezionati dal totale dei cinquantuno che hanno superato l'esame dei criteri etici negativi di esclusione (tabacco, armamenti, alcool, biotech, pornografia, nucleare)
ECPI	Ethical Index euro (EMU)	Tale indice, composto da 150 società a piccola media e alta capitalizzazione, beneficia di uno screening settoriale negativo (tabacco, alcool, gioco d'azzardo, pornografia, nucleare, armi, contraccettivi) e di una successiva analisi positiva
Kempen capital management/ SNS asset management	Kempen/SNS smaller Europe SRI	Primo indice azionario di sostenibilità small cap dell'area euro, la valutazione prevede criteri di screening etici negativi e positivi (politiche, performance e sistemi ambientali; politiche e sistemi di gestione verso personale, fornitori e comunità).

Sul finire del 2006 Acea ha ricevuto comunicazione da parte di "Kempen Capital Management", primaria società olandese d'investimento e asset management, di essere stata inserita nel loro indice azionario sugli investimenti socialmente responsabili. Nella valutazione che ha anticipato tale inclusione, particolare apprezzamento è stato espresso per il *Codice Etico* del Gruppo Acea, per l'accuratezza descrittiva delle performance sociali e per i miglioramenti delle performance ambientali illustrati nel report di Sostenibilità (vedi box).

Box - Il giudizio su Acea espresso da Kempen Capital Management

« (...) I am very pleased to inform you that the information you have made available is highly commendable. Acea Spa scored a pass on **social policy and the environmental sections respectively**. Congratulations.

ACEA has the pass status in the Orange SeNSE Fund. The company has a **Code of conduct** that should be an example to its peers; all relevant topics are covered, including a description of responsibilities and sanctions for non-compliance. **Social performance** of the company is also very well described in the extensive sustainability report. Descriptions of policies, quantitative data and descriptions of social initiatives are inclu-

ded of the reports. The **environmental performance** showed large progression in the last couple of years and is still improving. The number of facilities covered by (certified) environmental management systems will grow steadily.

By achieving a 'pass' status, Acea Spa will be put forward for the inclusion in the Kempen/SNS Smaller Europe SRI Index at the next rebasing. The index is the first sustainable index for smaller European companies. (...) you can feel free to use in your corporate literature. The logo indicates that **your company has passed our stringent criteria and can be considered a company that demonstrates good SRI practice**».

ANALISTI ETICI E ACEA

analista	punteggio	rating	scala
Axia	80	A++	punteggio 0/100; rating A/A+++
ECPI	68 (ambientale 35/società 33)	EE	punteggio 0/120; rating E-/EEE
Eiris	L'analista svolge una valutazione approfondita delle risposte fornite da Acea in tema di: ambiente, governance, diritti umani, rapporti con gli stakeholder e le tematiche più significative per dipendenti, clienti e fornitori. I punti di forza individuati sono: la gestione ambientale; le pratiche di governance; la politica e la gestione delle questioni più importanti per gli stakeholder. Gli elementi da migliorare: la politica sulla biodiversità; la partecipazione del vertice aziendale alla gestione dei rischi etico-ambientali; l'impegno a tutela dei diritti umani.		

LEGENDA SCALA VALUTAZIONE AXIA

punteggio	rating	significato
una A oppure almeno due AA	B	Società considerata non investibile secondo i criteri etici Axia
tutte AAA o al massimo una AA	A	Società considerata investibile secondo i criteri etici Axia
0-30		Bassa promozione dei criteri positivi. Manca all'interno dell'azienda un'attenzione verso la CSR sia formale che sostanziale
31-50	+	Media promozione dei criteri positivi. L'azienda capisce l'importanza di definirsi "socialmente responsabile" ma tende semplicemente a dichiararlo oppure a focalizzare la propria attenzione solo su alcuni aspetti
51-80	++	Medio-alta promozione dei criteri positivi. L'azienda sta cercando di far entrare la CSR nelle strategie generali. Utilizza un modello orientato alla massimizzazione della soddisfazione di tutti gli stakeholders anche se ha ancora piccoli problemi di implementazione
81-100	+++	Alta promozione dei criteri positivi. L'azienda non solo ha inserito la CSR tra gli obiettivi strategici ma ha posto in essere un sistema di monitoraggio dei risultati. Punta a massimizzare il valore di bilancio della "corporate reputation".

LEGENDA SCALA VALUTAZIONE ECPI

rating	significato
NE	La società analizzata è esclusa dall'universo investibile in quanto operante in settori considerati di esclusione
F	La società analizzata è esclusa dall'universo investibile in quanto ha adottato un comportamento considerato non corretto nei due anni precedenti la data di analisi
E-	La società è inserita nell'universo investibile
E	
E+	
EE-	
EE	
EE+	
EEE-	
EEE	La politica di CSR della Società analizzata è estremamente sviluppata.

Box - La ricerca di SAM: performance italiane di sostenibilità a confronto

Nel 2006 il Gruppo SAM di Zurigo ha pubblicato uno *Studio di benchmarking della sostenibilità nelle aziende italiane*, svolto su un campione di 54 imprese (28 delle quali rientrano nei Dow Jones Sustainability Indexes - DJSI World e DJSI STOXX), suddivise in 10 settori produttivi.

Lo studio ha preso in esame le componenti delle dimensioni economiche, sociali e ambientali in cui si manifesta la sostenibilità della gestione d'impresa.

Le dimensioni economiche della valutazione SAM

Economica	Corporate governance e codice di condotta; pianificazione strategica; gestione delle crisi; rapporti con i clienti; sistemi di misurazione; rapporti con gli investitori; trasparenza e comunicazione - public reporting
Ambientale	Gestione ambientale; performance ambientale; reporting; strategie in tema di cambiamento climatico
Sociale	Gestione e sviluppo risorse umane; sistemi formazione; condizioni di lavoro; remunerazione del personale; valutazione delle capacità e soddisfazione del personale; filantropia; reporting sociale; gestione rapporti con gli stakeholder esterni

Dalla ricerca è emerso che il settore delle Utilities è tra i comparti produttivi che ha ricevuto i punteggi più elevati, anche in confronto a competitors europei, posizionandosi al primo posto per il public reporting e per le performance ambientali. Nel comparto in esame Acea raggiun-

ge il secondo posto, dietro all'ex monopolista nazionale del settore energetico, manifestando un equilibrio "sostenibile" anche nel valore attribuito alle tre dimensioni esaminate.

sostenibilità	azienda	economic	environmental	social
eccellente	Enel			
	Acea			
	Azienda 1			
media	Azienda 2			
	Azienda 3			
scarsa	Azienda 4	informazione insufficiente		



Istituzioni e impresa

La collaborazione con le Istituzioni (SO5)

Il management di Acea cura il dialogo e l'interazione con le Istituzioni, avvalendosi della collaborazione di alcune Funzioni aziendali dedicate. In particolare, le Unità *Rapporti Istituzionali* e *Regolamentazione, mercato e studi* si occupano rispettivamente di monitorare lo scenario normativo generale e quello specifico regolatorio, con riferimento ai settori e ai mercati di interesse del Gruppo. Inoltre, l'Unità *Regolamentazione, mercato e studi* prende parte alle consultazioni periodiche organizzate dagli organismi di riferimento, la Direzione *Affari Legali e Societari* segue invece l'attività di comunicazione con le Autorità di vigilanza su società e mercato mobiliare, come Borsa e Consob.

Acea è dunque parte attiva nei rapporti con il mondo istituzionale, ma esclude qualsivoglia forma di finanziamento, anche indiretto, ai partiti politici, come esplicitato nel *Codice Etico* adottato dal Gruppo (vedi box) (SO6).

Box - L'articolo 19 del Codice Etico del Gruppo Acea: Rapporti con Partiti Politici, Organizzazioni Sindacali e Associazioni (SO6)

«L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

Si astiene da comportamenti volti ad esercitare pressioni, dirette o indirette, ad esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto d'interessi.

Acea coopera anche finanziariamente con associazioni non politiche per specifici progetti, in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione aziendale;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di Acea».

Fonte: *Codice Etico del Gruppo Acea*, art. 19.

Le società operative del Gruppo vivono con il territorio in cui operano un rapporto diretto e partecipato, alimentando un continuo scambio di informazioni con gli uffici degli enti locali di riferimento e curando le tematiche afferenti agli aspetti più "operativi" dei servizi erogati⁴². Ad esempio, le Unità che si occupano della gestione del servizio di illuminazione pubblica e artistico monumentale stabiliscono, di concerto con le Amministrazioni locali e con gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico, le priorità degli interventi; allo stesso modo le società che gestiscono il servizio idrico integrato collaborano direttamente con le Autorità d'Ambito e con gli uffici competenti dei singoli Comuni; le società di distribuzione e di vendita di energia, infine, comunicano periodicamente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas i livelli di conformità raggiunti rispetto agli standard di prestazione fissati a livello nazionale (vedi box).

Box - Acea e l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)

Acea intrattiene rapporti stabili e continuativi di collaborazione e dialogo con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) e con gli altri soggetti di riferimento per la regolazione del settore energia elettrica: il Ministero dello Sviluppo Economico, la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, il Gestore del Mercato Elettrico e il Gestore del Servizio Elettrico.

In particolare, nel 2006, per quanto concerne le attività di distribuzione, i temi sui quali si è incentrata l'interazione sono stati:

- la presentazione all'Autorità delle opzioni tariffarie del servizio di distribuzione per il 2007⁴³;

- la dichiarazione all'Autorità dei ricavi ammessi, effettivi ed eccedentari relativi al 2005⁴⁴;
- la comunicazione all'Autorità dell'ammontare dei ricavi eccedentari relativi al 2004 e restituiti ai clienti entro il 31 dicembre 2005;
- la comunicazione alla CCSE delle informazioni per il calcolo della perequazione generale relativa al 2005⁴⁵;
- la prosecuzione dell'attività di istruttoria per la definizione dell'ammontare della perequazione specifica⁴⁶.

⁴² Vedi anche il capitolo Clienti e collettività.

⁴³ Le opzioni tariffarie del servizio di distribuzione, determinate dal distributore di energia elettrica e approvate dall'AEEG, rappresentano il corrispettivo che copre i costi per il trasporto dell'energia elettrica sulle reti di distribuzione e le relative attività commerciali (fatturazione, gestione contratti ecc.).

⁴⁴ I ricavi ammessi sono calcolati in base ai vincoli tariffari fissati dall'Autorità; i ricavi effettivi, invece, sono gli importi fatturati ai clienti sulla base delle opzioni tariffarie; i ricavi eccedentari, infine, sono la differenza, se positiva, tra ricavi effettivi e ricavi ammessi.

⁴⁵ La perequazione generale è il meccanismo di regolazione che tende a riequilibrare ricavi e costi dei distributori. Dati i ricavi ammessi che ogni distributore può ottenere, infatti, potrebbero esserci imprese che, a causa della specificità della clientela servita, nonché di fattori ambientali fuori dal proprio controllo (ad esempio, caratteristiche del territorio), conseguono ricavi inferiori a quelli effettivi, non riuscendo, in tal modo, a coprire i costi dell'attività di distribuzione. In questo caso è previsto un intervento integrativo sui ricavi. Vale anche il discorso inverso in caso di ricavi superiori a quelli ammessi.

⁴⁶ La perequazione specifica è il meccanismo di regolazione che tende a coprire gli scostamenti dei costi di distribuzione effettivi dai costi di distribuzione riconosciuti in tariffa, non coperti dalla perequazione generale, derivanti da variabili fuori dal controllo dell'impresa.

Acea, inoltre, collabora con le Istituzioni locali, la protezione civile e le altre imprese che gestiscono servizi pubblici, per agevolare il rapido svolgimento degli interventi sul territorio (lavori, riparazioni, ecc.) e contenere i possibili disagi.

Box - Acea per la Protezione delle attività, per la protezione civile e la riqualificazione del territorio

L'Unità *Protezione Aziendale*, costituita a fine 2005, opera per la salvaguardia e la tutela del patrimonio del Gruppo: siti, impianti e sistemi informativi gestionali. L'Unità collabora inoltre con la Pubblica Amministrazione, garantendo supporto tecnico in relazione ai temi di protezione civile, sicurezza e riqualificazione del territorio.

Nel corso del 2006 si è dato vita a un sistema di gestione delle attività in materia di *security* per il Gruppo, collaudando con successo il modello procedurale sulla Capogruppo e sulle società Acea Ato 2, Acea Distribuzione e AceaElectrabel Produzione.

L'attività di monitoraggio e le estese campagne di *audit security*, svolte con la collaborazione delle società interessate, hanno consentito di ottenere l'aggiornamento dei piani di emergenza e la mappatura delle esigenze di protezione. Sulla base delle priorità riscontrate sono stati redatti i Piani d'Investimento in Sicurezza. Si prevede l'ulteriore affinamento

delle metodologie impiegate e la loro progressiva estensione a tutte le società del Gruppo.

Tra le iniziative di rilievo in materia di sicurezza, intraprese in collaborazione con la Pubblica Amministrazione, è stato avviato nel 2006 un progetto con la Protezione Civile nazionale e il Ministero della Salute finalizzato a perseguire dal 2007 l'integrazione dei Piani d'Emergenza con specifici capitoli riguardanti la prevenzione. In materia di riqualificazione del territorio, l'Unità ha rafforzato i rapporti con l'Ufficio Decoro Urbano (Gabinetto del Sindaco di Roma) realizzando e fornendo, nei termini di una Convenzione perfezionata con l'Amministrazione Comunale, un sistema gestionale per il decoro urbano (*Decorum*). Il sistema è operativo dal settembre 2006 e gli interventi formativi previsti dalla Convenzione sono stati curati direttamente dal personale dell'Unità.

Box - Acea e il Difensore Civico (4.16, 4.17)

Acea collabora da tempo con il Difensore Civico: un organo, nominato dal Consiglio Comunale con il compito, fra gli altri, di verificare che l'azione amministrativa del Comune di Roma, dei Municipi, delle aziende e società partecipate non si discosti dai parametri di legalità, imparzialità ed economicità.

L'azienda si avvale di una struttura essenziale dedicata ai rapporti con il Difensore Civico, che cura la comunicazione tra i cittadini e il Vertice aziendale, contribuendo alla ricerca di possibili soluzioni a richieste e reclami. Ogni anno il Difensore Civico redige una relazione nella quale illustra l'attività svolta: nel 2006 le segnalazioni trasmesse ad Acea sono state 220 (189 nel 2005) e hanno riguardato per il 38% il servi-

zio di illuminazione pubblica, per il 15% e il 33%, rispettivamente, il servizio di distribuzione e quello di vendita di energia elettrica e per il 14% il servizio idrico. Le segnalazioni ricevute dal Difensore Civico, relativamente a tutti gli ambiti di intervento, sono complessivamente aumentate rispetto allo scorso anno (del 16%); si è registrata tuttavia una rilevante riduzione dei reclami concernenti il servizio idrico (30% nel 2005 contro il 14% del 2006), che testimonia una maggiore efficienza dell'azienda in questo ambito.

Infine le istanze pervenute ad Acea hanno avuto risposta nella totalità dei casi e, quando richiesto, l'azienda ha provveduto a rispondere direttamente al cliente.

Tra le altre forme di interazione tra Acea e le istituzioni locali, onlus o altre imprese è opportuno ricordare anche il supporto che l'azienda fornisce (tramite sponsorizzazioni, tecniche e non, o erogazioni liberali) in occasione di eventi culturali, sportivi, ricreativi e di valenza sociale (vedi il capitolo *Clienti e collettività*).

Ogni anno, Acea reitera le occasioni di collaborazione con Istituti di ricerca e Atenei per la realizzazione di progetti e studi⁴⁷ (vedi box).

⁴⁷ Vedi anche il capitolo *Personale e la Sezione Ambientale*.

Box - Con l'Università per l'innovazione (4.12)

Nel corso del 2006 Acea ha rinnovato le attività di studio svolte in collaborazione con le Università degli studi di Roma "Tor Vergata" e "La Sapienza", per lo sviluppo di specifici progetti di contenuto scientifico inerenti alle fasi di depurazione e gestione delle acque reflue del servizio idrico integrato, applicati, in particolare, al territorio di Roma e provincia. Inoltre, l'azienda:

- ha contribuito all'organizzazione di Master in Servizi Pubblici Locali, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre e presso la Facoltà di Giurisprudenza della LUMSA, garantendo sponsorizzazioni economiche e docenze specialistiche;
- ha proseguito le attività di collaborazione, avviate lo scorso anno, con le Facoltà di Ingegneria delle Università La Sapienza e Tor Vergata;
- ha portato avanti un progetto con l'Università Bocconi per l'introduzione in Acea di un sistema di contabilità ambientale;
- ha preso parte, tramite la società Acea Ato 2, a *Idra 2006*, un convegno svoltosi presso gli Atenei La Sapienza e Roma Tre, che ha riunito esponenti del mondo scientifico nazionale e internazionale interessati allo sviluppo dell'ingegneria idraulica.

Box - La collaborazione tra Acea e la Scuola Superiore dell'Amministrazione del Ministero dell'Interno (4.12)

Acea ha avviato da qualche anno un'attività di collaborazione con la Scuola Superiore dell'Amministrazione del Ministero dell'Interno, per la quale mette a disposizione le proprie competenze professionali, organizzando corsi di formazione e stage per i funzionari e dirigenti del Ministero.

Nel 2006 gli stage, rivolti a dieci viceprefetti, hanno riguardato il potenziamento delle competenze manageriali e l'approfondimento di tematiche connesse alla tutela dell'ordine pubblico, alla gestione dell'emergenza, alla prevenzione rischi, alla sorveglianza e alla sicurezza.

Box - Acea al Forum P.A. (4.12)

A maggio del 2006 Acea ha partecipato al Forum P.A.: un progetto integrato di comunicazione che offre al cittadino la possibilità di avvicinare e incontrare le grandi imprese. In particolare, il progetto promuove un confronto diretto tra imprese, cittadini e Pubbliche Amministrazioni, centrali e locali, sui temi della qualità dei servizi e dell'efficienza dell'azione pubblica.

Acea, consapevole del rilievo dell'iniziativa, ha allestito presso l'area riservata uno sportello gestito dagli operatori di AceaElectrabel Elettricità e illustrato al pubblico alcune proposte per la fornitura di energia e la fruizione di servizi a valore aggiunto.

Acea aderisce a Federutility, associazione di categoria per la tutela degli interessi delle aziende di servizi pubblici locali dei settori idrico ed energetico, partecipando attivamente alle sue iniziative – sostenute anche a livello economico tramite il pagamento della quota associativa annuale – e garantendo un contributo al suo governo tramite un rappresentante nominato presso il Consiglio Direttivo (4.13).

Ha inoltre interagito con Federazioni e Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e dei consumatori, riconosciute a livello nazionale e regionale, ponendo attenzione alle istanze manifestate dalle forze sociali.

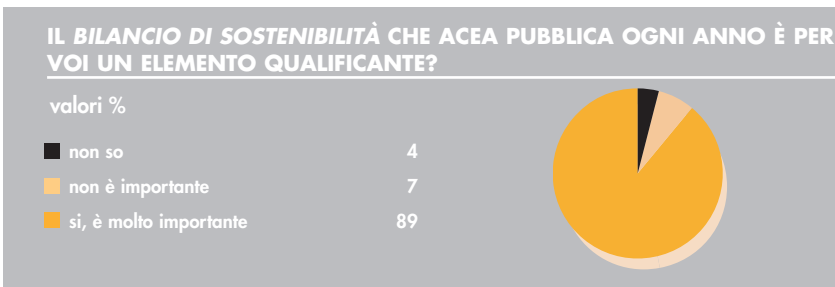
In tal senso, Acea ha anche svolto un'indagine presso i principali stakeholder istituzionali del Gruppo (4.14, 4.15, 4.16), quali Comune di Roma e Municipi; Comuni della Provincia di Roma; Regione Lazio e Associazioni dei consumatori (vedi box), per rilevarne attese, opinioni e suggerimenti su diverse tematiche inerenti l'azienda, tra le quali:

- la modalità di erogazione dei servizi e rapporto di Acea con la committenza;
- la percezione del livello di customer satisfaction dei servizi erogati;
- i giudizi generali sul modo di operare dell'azienda.

Il campione intervistato (per un insieme di 58 amministratori pubblici e stakeholder istituzionali) ritiene, nel complesso, che Acea mostri una buona efficienza nell'erogare i servizi idrico ed energetico (4.17).

A integrazione degli aspetti analizzati dall'indagine, sono state rivolte agli stakeholder istituzionali due domande volte a comprendere l'attuale grado di conoscenza e l'importanza attribuita alla reportistica socio-ambientale: si è così potuto rilevare che, sebbene non sia ancora noto alla maggioranza degli intervistati che

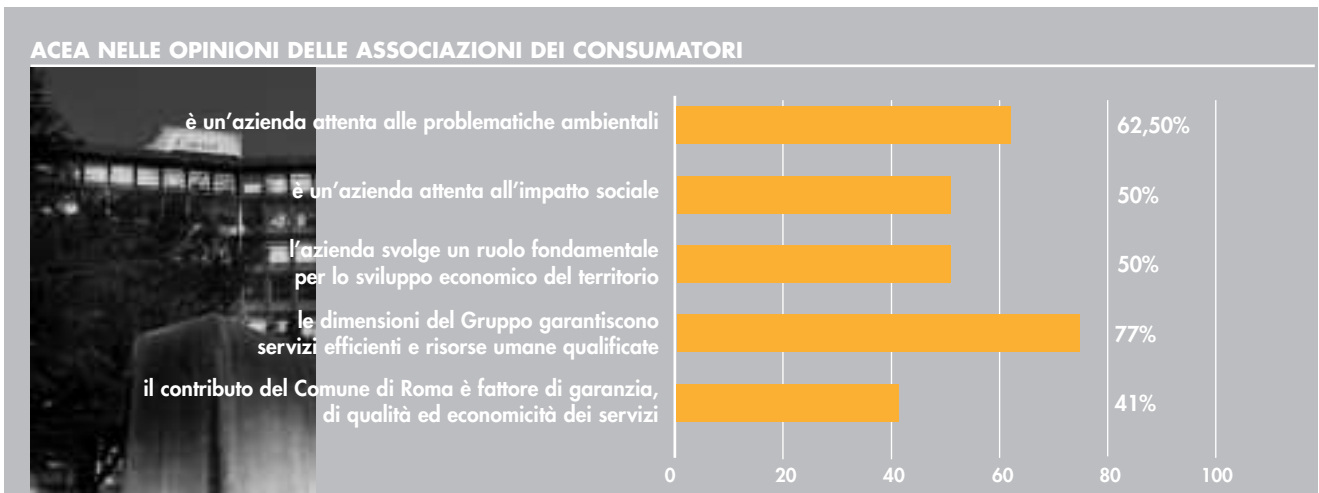
Acea pubblica il *Bilancio di Sostenibilità* (afferma di esserne a conoscenza il 48%, contro il 52% che non lo sa), al report viene attribuito un elevato valore distintivo (vedi grafico).



Box - Cosa pensano di Acea i rappresentanti delle principali Associazioni dei consumatori (4.17)

Nell'ambito dell'indagine svolta per monitorare opinioni e attese dei principali stakeholder istituzionali, realizzata da Acea nel 2006, sono stati ascoltati alcuni rappresentanti delle principali Associazioni dei consumatori, e in particolare: Adiconsum, Adoc, Adusbef, Cittadinanzattiva Lazio, Conconsumatori Lazio, Unione consumatori Lazio, Codici. Tra gli aspetti evidenziati dai risultati dell'ascolto è da rilevare l'importanza attribuita al controllo esercitato dal Comune di Roma (azionista di

maggioranza), percepita quale fattore di garanzia di qualità ed economicità dei servizi; alle dimensioni del Gruppo, quale elemento associato alla capacità di offrire servizi efficienti e di disporre di un adeguato patrimonio di risorse umane; al contributo fornito dall'impresa allo sviluppo economico locale e, infine, all'attenzione prestata dal Gruppo, pur nel perseguimento degli obiettivi di crescita, agli impatti sociali e ambientali (vedi grafico).



Box - Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori (4.17)

Nel corso del 2006 Acea ha continuato a presidiare i canali di contatto a disposizione delle Associazioni dei consumatori, dimostrando la consueta disponibilità nel dare risposta alle richieste presentate. In particolare, tra le iniziative intraprese a seguito di specifiche richieste, si segnala:

- l'organizzazione di una presentazione/dimostrazione pratica sul funzionamento dei contatori digitali;
- un incontro volto a illustrare la bolletta dell'energia elettrica.

Inoltre, Acea ha voluto coinvolgere le Associazioni sul tema della respon-

sabilità sociale d'impresa: oltre a mettere a disposizione le proprie competenze in materia (contributo al Master in Corporate citizenship organizzato da Cittadinanzattiva), ha avviato un progetto, che ha previsto alcuni incontri con rappresentanti di Cittadinanzattiva e Adiconsum, Associazioni tra le più sensibili a tali tematiche, sottoponendo alla loro attenzione le parti del *Bilancio di Sostenibilità* che più da vicino riguardano e interessano il cittadino-consumatore. Obiettivo del progetto è mettere a fattor comune l'impegno di Acea e l'esperienza delle Associazioni, per la realizzazione di un report più chiaro, fruibile e utile, che riconosca il ruolo sempre più di primo piano del "consumatore".

Lo stakeholder impresa

(5) Acea assolve alla propria missione imprenditoriale e persegue gli obiettivi del piano strategico aziendale, assumendo comportamenti conformi ai principi etici di trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, valorizzazione professionale e concorrenza, espressi nei propri codici valoriali.

Nella sua veste di impresa erogatrice di servizi di pubblica utilità, di forte valenza sociale ed economica, Acea contribuisce in modo rilevante al benessere del contesto sociale e allo sviluppo del tessuto socio-economico in cui opera. Da questa consapevolezza discende l'impegno a migliorare continuamente i livelli di qualità dei servizi erogati, mettendo in atto adeguate politiche di investimento e operando scelte strategiche di consolidamento e ampliamento dei propri business, che spesso conducono alla nascita di partnership, joint venture e acquisizioni societarie⁴⁸ (vedi box).

Box - Verso un polo idrico industriale in Toscana (4.12)

Con l'obiettivo di realizzare un'industria dei servizi pubblici locali di valore regionale e nazionale, nel marzo 2006 i sindaci dei Comuni di Firenze, Prato, Pisa, Pistoia, Empoli e Roma si sono incontrati nella sede del Palazzo Vecchio di Firenze e hanno sottoscritto una dichiarazione d'intenti.

Nel documento d'intesa gli amministratori locali si sono formalmente impegnati a realizzare l'integrazione fra le società idriche Acque SpA e Publiacqua SpA, entro il triennio 2006/2008 di attuazione dei piani d'ambito degli ATO 2 e ATO 3 della Toscana.

Gli enti locali promotori esplicitano con il loro comportamento l'importanza di procedere a integrazioni e fusioni fra le società idriche attive in più Ambiti Territoriali Ottimali, al fine di ottenere un servizio di stan-

dard europeo, più efficiente ed efficace per le collettività di riferimento che garantisca benefici in termini tariffari e di qualità degli investimenti. Nel documento d'intesa, le municipalità confermano i punti fondamentali delle politiche pubbliche nel settore idrico:

- l'acqua come bene pubblico da salvaguardare e utilizzare sulla base di criteri di solidarietà territoriale e generazionale;
- la funzione di indirizzo, programmazione e controllo attribuita alle autorità d'ambito, espressione delle istituzioni democratiche locali, e riconoscono espressamente nel processo aggregativo avviato un contributo significativo alla **tutela ambientale** e allo **sviluppo sostenibile**, con la finalità ulteriore di ottemperare ai **principi etici della responsabilità sociale dell'impresa**.

Acea è sempre più attenta all'accrescimento della capacità innovativa dell'impresa, quale leva di sviluppo strategico. Tra le iniziative intraprese in questa direzione, nel 2006 è stata istituita, entro Acea Distribuzione, l'Unità Tecnologia e Innovazione (vedi box).

Box - Tecnologia e Innovazione

Nel 2006 In Acea Distribuzione SpA è stata costituita l'Unità Tecnologia e Innovazione.

La struttura ha il compito di promuovere la realizzazione di un "osservatorio tecnologico" e di indicare percorsi finalizzati a uno "sviluppo precompetitivo", con riferimento a tematiche energetiche e di interesse per il Gruppo.

In particolare l'Unità Tecnologia e Innovazione:

- monitora i prodotti, i processi produttivi e gli impianti disponibili a livello industriale e ne valuta l'applicabilità alle specifiche realtà aziendali ("osservatorio tecnologico");
- in campo energetico, vaglia soluzioni tecnologico-impiantistiche innovative, in vista di possibili iniziative industriali, da realizzare anche attraverso fusioni con altre realtà imprenditoriali, ("sviluppo precompetitivo").

⁴⁸ Per l'approfondimento degli aspetti qui accennati si rinvia all'identità aziendale, alla Sezione Economica e al capitolo Clienti e collettività.

Indicatori GRI di performance sociale

CORE

ADDITIONAL

PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE			
Occupazione			
LA1 Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale	pagg. 55-58, 70; <i>Sezione Economica</i> pag. 27	LA3 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	pagg. 63, 73
LA2 Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	pagg. 56, 57		
Relazioni industriali			
LA4 Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	pagg. 70 e s.		
LA5 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	pagg. 70 e s.		
Salute e sicurezza			
LA7 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	pagg. 67, 68	LA6 Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	pag. 67; <i>Identità Aziendale</i> , pag. 58
LA8 Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	pagg. 69, 70, 71	LA9 Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	pag. 67
Formazione e istruzione			
LA10 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	pag. 65	LA11 Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	pagg. 58 e ss., 62, 63, 64 e ss.
		LA12 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	pag. 62

CORE

ADDITIONAL

CORE		ADDITIONAL	
PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE (segue)			
Diversità e pari opportunità			
LA13 Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	pagg. 56 e s., 74		
LA14 Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria. Tuttavia, è la parte variabile dello stipendio a determinare delle differenze. Per darne evidenza è necessario costruire un modello d'analisi basato su campioni confrontabili e generalizzabili. Si sta procedendo in tal senso e si conta di poter disporre del dato nel 2007		
DIRITTI UMANI			
Pratiche di investimento e approvvigionamento			
HR1 Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	pag. 50	HR3 Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	pag. 65
HR2 Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	pagg. 49 e 50		
Non discriminazione			
HR4 Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Non si registrano episodi di discriminazione. Per le politiche di prevenzione si rinvia alle pagg. 39, 58 e ss., 74		

CORE

ADDITIONAL

DIRITTI UMANI (segue)			
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
HR5 Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	pagg. 71-74		
Lavoro minorile			
HR6 Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Nel capitolo <i>Fornitori</i> della <i>Sezione Sociale</i> sono ampiamente evidenziati gli impegni di natura etica che ogni potenziale fornitore deve rispettare per attivare un rapporto professionale con il Gruppo. Il <i>Codice Etico degli Appalti</i> e i Sistemi di Qualificazione dei fornitori sono strumenti studiati e impiegati proprio in risposta a un'analisi dei rischi presenti nella catena di fornitura		
Lavoro forzato			
HR7 Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Nel capitolo <i>Fornitori</i> della <i>Sezione Sociale</i> sono ampiamente evidenziati gli impegni di natura etica che ogni potenziale fornitore deve rispettare per attivare un rapporto professionale con il Gruppo. Il <i>Codice Etico degli Appalti</i> e i Sistemi di Qualificazione dei fornitori sono strumenti studiati e impiegati proprio in risposta a un'analisi dei rischi presenti nella catena di fornitura		

CORE

ADDITIONAL

CORE		ADDITIONAL	
DIRITTI UMANI (segue)			
Pratiche di sicurezza			
		HR8 Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	Le attività di security sono affidate a una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale della security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano
Diritti della comunità delle popolazioni indigene			
		HR9 Numero di violazione della comunità locale e azioni intraprese	Non si registrano violazioni a danno delle comunità locali. Per le azioni intraprese da Acea a beneficio delle comunità locali si rinvia alle iniziative a supporto delle fasce di popolazione più disagiate descritte nella <i>Sezione Sociale</i>
SOCIETA'			
Collettività			
SO1 Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e dismissione	pagg. 4-13, 27, 39, 42-47, 49 e ss.; <i>Identità Aziendale</i> pagg. 55, 63 e ss. <i>Sezione Ambientale</i> pag. 29		
Corruzione			
SO2 Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	<i>Identità Aziendale</i> pag. 54		
SO3 Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	pag. 65; <i>Identità Aziendale</i> pag. 54		

CORE

ADDITIONAL

SOCIETA' (segue)			
Corruzione (segue)			
SO4 Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	Non si registrano episodi di corruzione <i>Identità Aziendale</i> pag. 54		
Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)			
SO5 Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	pagg. 83-88	SO6 Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	pag. 84
Comportamenti anti-collusivi			
		SO7 Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	<i>Sezione Economica</i> pag. 38
Conformità (compliance)			
SO8 Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	<i>Sezione Economica</i> pag. 38		
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO			
Salute e sicurezza dei consumatori			
PR1 Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	pagg. 25, 41; <i>Identità Aziendale</i> pagg. 55 e ss.	PR2 Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	Non si registrano casi di non conformità
Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)			
PR3 Tipologia di informazione relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	pagg. 14-34	PR4 Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	pagg. 14-34
		PR5 Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	pagg. 4-13; <i>Identità Aziendale</i> pag. 62

CORE

ADDITIONAL

CORE		ADDITIONAL	
RESPONSABILITA' DI PRODOTTO (segue)			
Etichettatura di prodotti e servizi (labeling) (segue)			
PR6 Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing include la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	pag. 42; <i>Identità Aziendale</i> pag. 13	PR7 Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing include la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti al marketing
MARKETING COMMUNICATION			
Rispetto della privacy			
		PR8 Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Non si registrano episodi in merito. Per le politiche di prevenzione si rinvia alle pagg. 35, 65, 66. <i>Identità Aziendale</i> pag. 51
Conformità (compliance)			
PR9 Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	<i>Sezione Economica</i> pag. 38		

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2006

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
tel +39 06 57996440

supervisione

Claudio Puliti

coordinamento

Irene Mercadante

gruppo di lavoro

Debora Sabatini

Davide de Caro

Silvia Fortuna

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

Matilde D'Ottavi

progetto grafico

EDB&RDB

fotografie

Fabio Anghelone - Archivio Acea

stampa

Marchesi Grafiche Editoriali

su carta Symbol Freelife

patinata ecologica



finito di stampare

novembre 2007



Identità Aziendale

Sezione Economica

› **Sezione Sociale**

Sezione Ambientale

Schede società Italia-estero

Bilancio di Sostenibilità 2006 - Sezione Sociale



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