

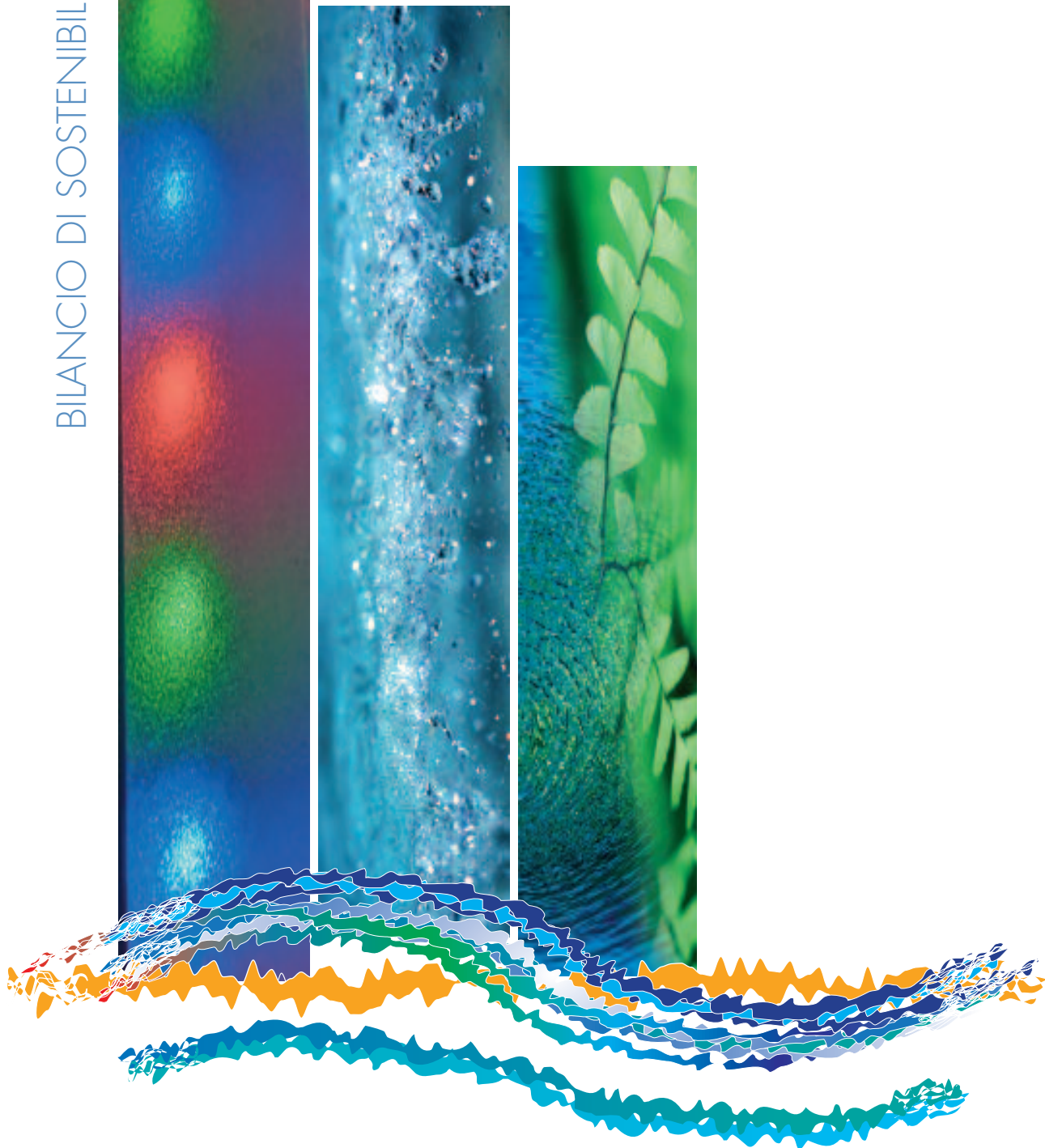
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2008

L'Identità aziendale

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Il Bilancio ambientale (allegato in cd)



L'Identità aziendale

Profilo del Gruppo
Strategia e sostenibilità
Corporate governance
e sistemi di gestione
Stakeholder

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

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

Le relazioni con l'ambiente

Indicatori GRI di performance ambientale
L'ambiente e i sistemi di gestione
Area energia
Area idrica
Energia e acqua: due risorse da preservare
Emissioni, effluenti e rifiuti
La qualità dell'aria a Roma
La ricerca

Schede società Italia-estero

Schede tecniche delle principali società del Gruppo

Il Bilancio ambientale

allegato in cd

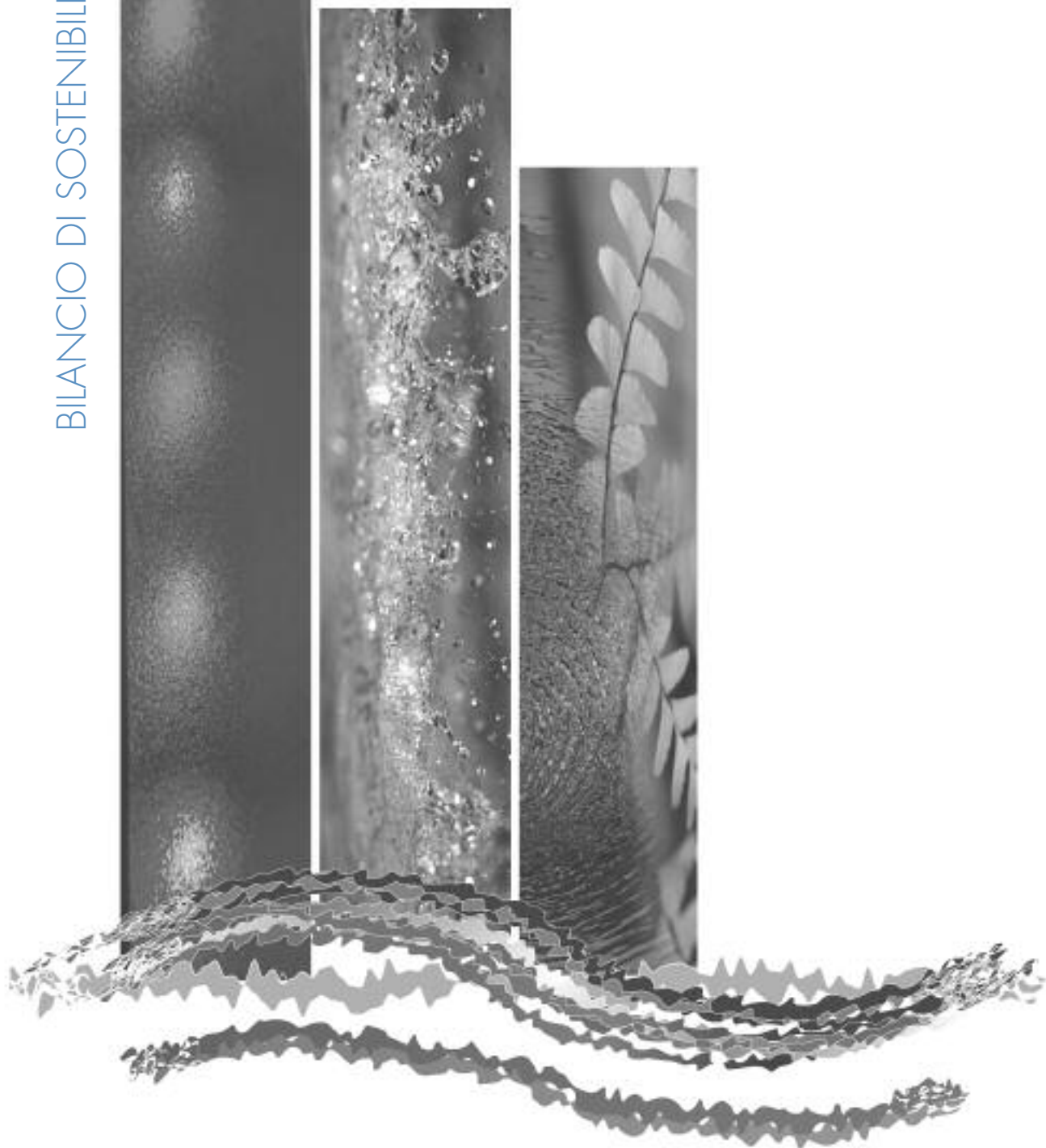
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2008

L'Identità aziendale

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Il Bilancio ambientale (allegato in cd)



Lettera di introduzione	4	L'Identità aziendale	17
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica	6	18	PROFILO DEL GRUPPO
Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard	10	18	Acea: ieri e oggi
Relazione della Società di revisione	14	24	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo
		27	Evoluzione
		28	Indicatori economici generali
		31	STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ
		31	Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
		33	La voce delle istituzioni pubbliche
		34	La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa
		35	Il piano strategico
		36	Gli obiettivi di sostenibilità 2008
			CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE
		41	La corporate governance in Acea
		46	I sistemi di gestione
		49	STAKEHOLDER
		49	Definizione degli stakeholder
		49	L'ascolto: obiettivi e modalità
		53	Formazione e distribuzione del valore aggiunto

**Le relazioni
socio-economiche
con gli stakeholder** 57

INDICATORI GRI DI PERFORMANCE ECONOMICA E SOCIALE	58
CLIENTI E COLLETTIVITÀ	63
Le filiere e i ricavi	63
I clienti del Gruppo Acea	65
La qualità percepita	66
La qualità erogata	73
Le tariffe	90
Customer care	92
Comunicazione, eventi e solidarietà	98
FORNITORI	106
Gli oneri esterni consolidati	106
Le politiche degli acquisti L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	108
La valutazione dei fornitori	111
PERSONALE	113
Il personale di Acea	114
Diversità e Pari opportunità	120
Le ore lavorate e le assenze Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	122
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	123
Le attività sociali	131
AZIONISTI E FINANZIATORI	134
Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	136
I rating delle agenzie	136
La comunicazione finanziaria	138
Finanza etica	138
ISTITUZIONI E IMPRESA	139
Il rapporto con le Istituzioni	141
Lo stakeholder impresa	144

**Le relazioni
con l'ambiente** 147

INDICATORI GRI DI PERFORMANCE AMBIENTALE	148
L'AMBIENTE E I SISTEMI DI GESTIONE	151
La sostenibilità ambientale del Gruppo Acea I Sistemi di Gestione Ambientale	151
La tutela della biodiversità	153
Le "spese ambientali"	154
AREA ENERGIA	155
La produzione di energia Termovalorizzazione dei rifiuti	157
Il risparmio, l'efficienza energetica e le fonti rinnovabili	161
AREA IDRICA	162
Il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio Centrale La qualità dell'acqua distribuita	164
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	165
ENERGIA E ACQUA: DUE RISORSE DA PRESERVARE	166
I consumi diretti e indiretti di energia	169
I consumi di acqua	171
EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI	173
Emissioni in atmosfera	173
I rifiuti del Gruppo Acea	174
LA QUALITÀ DELL'ARIA A ROMA	176
La mobilità interna Sanacaldaia e Caldaie Sicure	176
LA RICERCA	176

**Indice dei grafici
e delle tabelle** 182

Il tema dello sviluppo sostenibile oggi, in modo sempre più marcato, è richiamato all'attenzione dai responsabili politici, da esperti di questioni economiche, sociali e ambientali, nonché dalla società civile, anche e soprattutto alla luce della crisi che ha colpito tutti e che spinge, con decisione, verso modelli di crescita più vigili nel perseguire il comune interesse, per il presente e in prospettiva futura.

Al concetto di sviluppo durevole si abbina l'idea di una accorta e lungimirante amministrazione di imprese ed enti, pubblici o privati, di grandi o piccole dimensioni, che si dimostri sensibile alle differenti istanze di tutti gli attori coinvolti, siano essi clienti, fornitori, dipendenti, collettività, ambiente naturale, azionisti e finanziatori.

Anche al di là dei fermenti del sistema finanziario internazionale, con le note e gravi ricadute sull'economia reale, la maggiore consapevolezza della necessità di un più esteso e tutelato benessere sociale, nonché la definizione dei grandi temi che coinvolgono l'ambiente, dai cambiamenti climatici all'urgenza di preservare le risorse naturali e i beni comuni, rappresentano tutti elementi che spronano verso una rivisitazione dei modelli di crescita alla base dello sviluppo.

Tra le tante sollecitazioni in tal senso, basti ricordare la più recente indicazione comunitaria in materia – *Non solo PIL. Misurare il progresso in un mondo in cambiamento* COM(2009) 433 –, tesa a sottolineare l'opportunità di mettere a punto nuovi indicatori sintetici, a complemento del PIL. Ciò ai fini di una rappresentazione più adeguata del benessere di un Paese, posto che il solo indicatore economico, come noto, «non misura la sostenibilità ambientale o l'inclusione sociale ed occorre tenere conto di questi limiti quando se ne fa uso nelle analisi». Esemplificative, in proposito, anche le posizioni espresse dagli organismi comunitari in merito al tema dei cambiamenti climatici e delle politiche energetiche, dove si evidenzia la volontà di integrare coerentemente elementi di crescita economica, di miglioramento della qualità della vita e di tutela ambientale.

La situazione attuale richiede stabilità: il documento che qui introduciamo conferma la volontà del Gruppo Acea di radicare la crescita sulle solide basi dei principi guida di uno sviluppo

durevole, tutelando la propria posizione nel complesso e competitivo mercato dei servizi pubblici idrici ed energetici e prestando ascolto alle istanze del contesto socio-ambientale. Le priorità sono dettate dal presente e dalla situazione congiunturale che tutti condividiamo, senza perdere di vista prospettive più sfidanti.

Grazie a questo modo di condurre l'impresa, anche in un anno critico come quello in esame, l'azienda è riuscita a perseguire i risultati prefissati nei propri piani di crescita: il report di sostenibilità 2008, infatti, fornisce testimonianza di un Gruppo industriale che si è dimostrato capace di "tenere", con i principali indicatori economici in crescita, e che ha continuato a realizzare ingenti investimenti (417 milioni di euro, il 10% in più rispetto all'esercizio 2007) sia nei settori tradizionali dei servizi a rete sia nei business più recentemente intrapresi. Ciò significa che il Gruppo ha mantenuto un ruolo rilevante rispetto alla vitalità del tessuto economico locale (con il 53% dei fornitori di lavori nell'area del Centro Italia) ed ha continuato a dare stabilità ai propri dipendenti (con il 96% di personale impiegato con contratto a tempo indeterminato).

Nel corso dell'anno è stato portato avanti l'impegno per l'aumento della produzione di energia da fonti rinnovabili, con la prosecuzione del progetto per la costruzione di parchi eolici in Campania e la sottoscrizione di accordi finalizzati alla realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici, nonché la prospettiva di crescita nel business della termovalorizzazione; sempre in tema ambientale, è da sottolineare anche l'avvio del processo di implementazione di un Sistema di gestione ambientale nella holding, al di là delle Certificazioni, conformi a standard internazionali, già in possesso delle principali società del Gruppo.

Per quanto riguarda la relazione con i clienti, Acea si è adoperata per il miglioramento degli strumenti di dialogo e interazione, anche attraverso la scelta di costituire una società - Acea8cento - interamente dedicata alla gestione centralizzata dei call center delle società operative, nonché tramite il rafforzamento dei canali di contatto on line. Si sono poi rilevati buoni risultati circa la qualità dei servizi percepita da clienti e cittadini, grazie all'oggettivo miglioramento dei livelli di performance di qualità erogata dei servizi. Sono stati inoltre introdotti, nel campo degli appalti e degli approvvigionamenti, alcuni strumenti di valutazione (quali il Vendor Rating) volti ad elevare gli standard qualitativi dell'esecuzione dei lavori affidati in appalto e a tutelare la sicurezza dei lavoratori nei cantieri. Il 2008 è stato anche l'anno della formale applicazione nella holding di un Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro, conforme alle linee guida UNI-INAIL, che verrà progressivamente implementato, con le opportune specificità, presso le altre società del Gruppo. Infine, Acea ha continuato ad essere attivamente coinvolta nella vita del contesto sociale, sostenendo numerose iniziative a beneficio della collettività.

Quanto qui brevemente richiamato vuole solo sottolineare alcune chiare linee di indirizzo verso un modello di sviluppo aziendale che tenda ad integrare le istanze degli interlocutori nel percorso di crescita dell'impresa. L'osservazione più puntuale di questo documento, dei dati e degli indicatori in esso rappresentati e delle attività ivi descritte potranno offrire una visione più completa dell'impegno di Acea in tal senso, rinnovato, giorno dopo giorno, dall'operatività quotidiana di ciascun dipendente o collaboratore del Gruppo.

L'Amministratore Delegato
Marco Staderini



Il Presidente
Giancarlo Cremonesi



Le linee guida

Il *Bilancio di Sostenibilità* di Acea viene pubblicato ogni anno per comunicare ai portatori di interesse¹ le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo.

In continuità con l'edizione 2007, anche la presente, riferita all'esercizio 2008, è stata elaborata secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti nelle **Linee guida GRI-G3** dalla **Global Reporting Initiative (GRI)**². Inoltre, Acea ha integrato la presentazione delle performance economiche con i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli

stakeholder, secondo i principi espressi dal **Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)**³, e ha predisposto un *Bilancio ambientale* che descrive, quantificandoli, i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo, tramite l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - **Life Cycle Assessment**).

Per quanto concerne i dati ambientali presentati nel report, è da segnalare che quest'anno si è utilizzata una nuova modalità di calcolo dei dati energetici, come evidenziato nelle parti che li illustrano del documento.

Contenuti e struttura del documento

Per definire i contenuti del report, Acea si è attenuta alle indicazioni delle *Linee guida GRI-G3* – finalizzate a supportare l'impresa nella realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – riconducendole alla propria realtà imprenditoriale e al contesto socio-economico nel quale opera.

In particolare, per identificare gli aspetti sui quali fosse opportuno dare maggiore informazione, si è tenuto conto della **natura giuridica dell'impresa** (la capogruppo, Acea SpA, è quotata in Borsa) e dei **rapporti** che intercorrono **tra la holding e le altre società del Gruppo**, della **missione aziendale** (Acea è una Utility), dei **settori di operatività** del Gruppo (energetico e idrico)⁴ e del Paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività.

I dati e le informazioni presentati nel *Bilancio di Sostenibilità 2008* hanno consentito di rendi-

contare sul **100% degli elementi standard e degli indicatori di performance** richiesti dalle Linee guida GRI-G3 (core e additional), con il massimo livello di applicazione (**A+**) (vedi grafico n. 1 e tabella n. 1).

Grafico n. 1 – LIVELLO DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3 PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA 2008



¹ Così come definiti più avanti, vedi anche paragrafo Stakeholder.

² La Global Reporting Initiative è stata avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le Linee guida GRI-G3 sono disponibili anche in traduzione italiana nel sito www.globalreporting.org; esse espongono i principi di rendicontazione da seguire per l'elaborazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali ed ambientali che è opportuno pubblicare. Nel corso del 2009 GRI ha pubblicato l'Electric Utility Sector Supplement, che verrà applicato per la rendicontazione di sostenibilità Acea 2009.

³ Nelle Linee guida 2001. In particolare per quanto riguarda la chiave di lettura rappresentata dalla distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder (vedi Identità aziendale) e l'accurata descrizione dei flussi di scambio che intercorrono tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse (vedi Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder).

⁴ Vedi paragrafo Profilo del Gruppo.

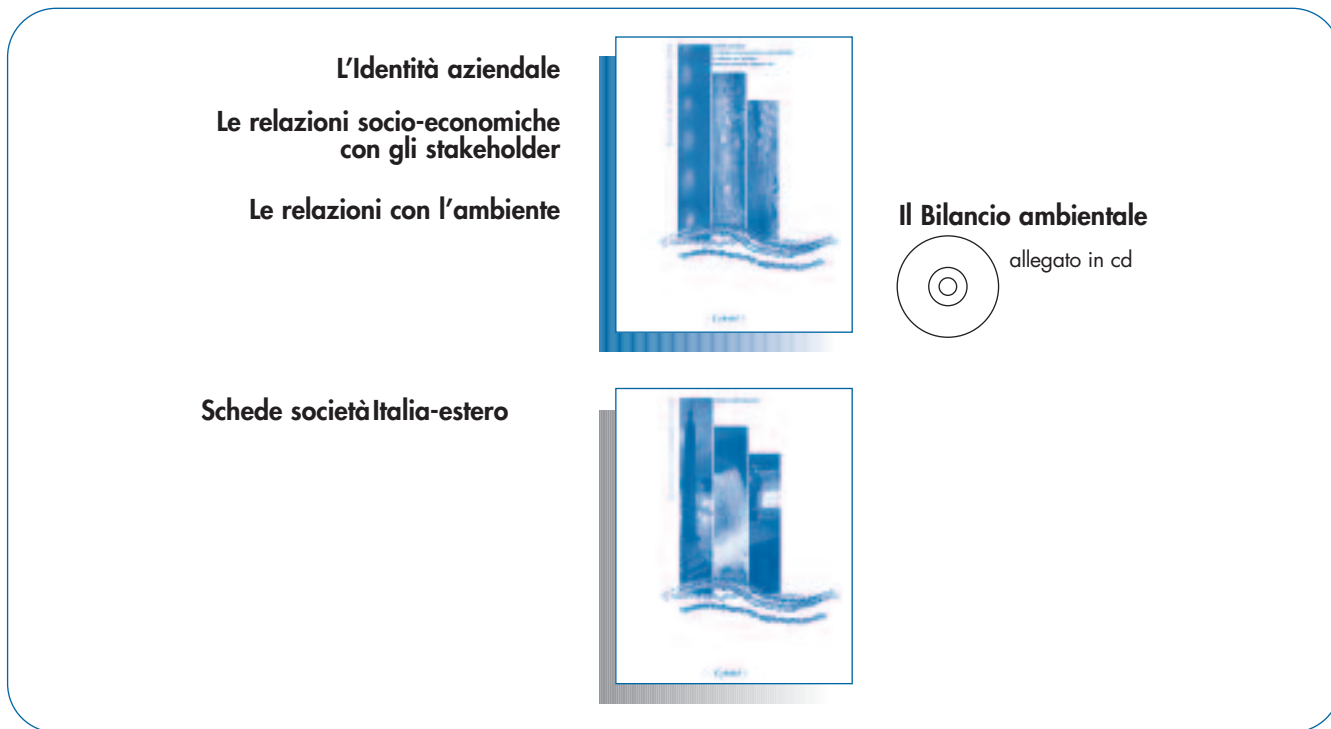
Tabella n. 1 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3

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

Si è ritenuto poi opportuno fornire notizie aggiuntive sulle attività del Gruppo, sia in forma descrittiva sia quantitativa, **per rispondere in modo più completo alle attese informative** dei diversi portatori di interesse e dare **una più puntuale caratterizzazione dell'impresa**.

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2008** presenta **alcune novità rispetto alla scorsa edizione**: per agevolare il reperimento delle informazioni, infatti, si è stabilito di presentare in modo il più possibile integrato gli aspetti di tipo economico e sociale che intervengono nelle

relazioni tra azienda e stakeholder, sino alla passata edizione illustrati distintamente nelle sezioni economica e sociale del report. Quest'anno, invece, il volume che riunisce le parti fondamentali del documento si articola in tre sezioni: *l'Identità aziendale*, *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente*, integrate dal *Bilancio ambientale*, allegato in cd – mentre si è mantenuta in forma di fascicolo autonomo la parte dedicata alle *Schede società Italia-estero*, che di anno in anno accoglie i contributi anche delle nuove società del Gruppo (vedi grafico n. 2).



Confini del report

L'area di rendicontazione, o "perimetro del report", è stata definita seguendo le indicazioni delle *Linee guida* adottate, senza omettere informazioni o dati significativi e cercando di dare chiara visibilità alla dimensione composita del Gruppo (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*). **Il più ampio perimetro considerato** - tipico dei dati economici - è **l'insieme costituito da Acea SpA e tutte le altre società che rientrano nell'area di consolidamento**, quale definita nel *Bilancio Consolidato 2008*⁵. Ogni volta che tale confine varia, a seconda della effettiva disponibilità dei dati (da mettere in relazione anche ad una loro progressiva gestione centralizzata), **ciò**

viene esplicitato e opportunamente evidenziato nel testo⁶.

L'area che rispecchia le principali performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, rappresentata dalla holding e dalle "scorporate", incluse le società del settore energia frutto della joint venture tra Acea ed Electrabel (vedi box Definizioni), è stata comunque sempre oggetto di rendicontazione e ciò garantisce la comparabilità con le performance di sostenibilità pubblicate nei report precedenti. Tuttavia, di anno in anno, Acea cerca di ampliare il perimetro di rendicontazione, rendendolo sempre più rispondente alla dimensione del Gruppo.

Box – Definizioni

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

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

"Società scorporate": si intendono Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Luce (cessione dal 1°/10/2008), Luce Napoli Scarl (liquidazione in novembre 2008), Acea Ato 2, LaboratoRI e le società nate dalla joint

venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel, che oggi sono AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità. Altre società - quali Acea8cento, le società del Gruppo TAD

Energia Ambiente, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Umbra Acque, Tirreno Power - ove incluse nel perimetro di riferimento vengono esplicitamente indicate nel testo.

⁵ Il Bilancio Consolidato 2008 è disponibile nel sito www.aceaspa.it (area Azionisti).

⁶ In diversi casi, il perimetro di rendicontazione delle sezioni Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder e Le relazioni con l'ambiente, non coinciderà con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo, poiché non tutti i dati (ad esempio quelli relativi agli stakeholder Personale o Fornitori) vengono aggregati e gestiti a livello centralizzato. Tali variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo.

Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono forniti dalle Funzioni responsabili ma sono anche coerenti con fonti ufficiali (quali le *Relazioni alla gestione* delle singole società, la *Relazione sul governo societario* o il *Bilancio Consolidato* annuale); essi vengono in seguito integrati e precisati, attraverso momenti di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il *Bilancio di Sostenibilità* e le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le linee guida adottate.

Il documento, prima della pubblicazione, viene affidato per una verifica esterna ad una società di revisione indipendente, con la quale Acea

non ha cointeressi né altri legami. La società di revisione viene incaricata di esaminare contenuti e modalità di redazione del report e di rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. In particolare, nel 2008, tale verifica è stata svolta sulle parti fondamentali del report di sostenibilità: *Identità aziendale*, *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, *Le relazioni con l'ambiente* e *Bilancio ambientale*, allegato in cd, che illustrano gli indicatori previsti dalle Linee guida GRI-G3 (vedi *Relazione della Società di Revisione*).

Infine, il *Bilancio di Sostenibilità 2008* è stato sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

Sistemi di misurazione

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

- ove possibile, tramite la **misurazione diretta** delle grandezze correlate ai fenomeni oggetto di relazione;
- negli altri casi, tramite il **calcolo o la stima dei**

valori delle grandezze sulla base delle migliori informazioni disponibili.

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

Box – Altre fonti informative sulle performance del Gruppo: il sito web

Nel sito www.aceaspa.it – totalmente rinnovato nel corso del 2009⁷ – si può accedere a numerose informazioni:

- nella sezione **"Regole e Valori"** si rinvengono informazioni sulla corporate governance e i testi dei principali codici valoriali adottati dal Gruppo;
- nella sezione **"Azionisti"** sono pubblicati tutti i documenti

economico-finanziari e le altre informazioni di interesse, in costante aggiornamento; inoltre, nella pagina web **"Highlight"** è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali;

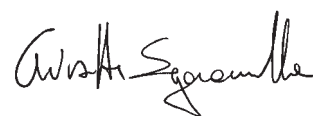
- nella sezione **"Sostenibilità"** sono disponibili il testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2008* e delle precedenti edizioni dei report socio-ambientali;
- nella sezione **"Qualità e Sicurezza"** sono disponibili informazioni sui due temi;
- vi è una sezione dedicata ai **"Fornitori"** e, per i **Clienti**, link ai siti web delle società

che gestiscono i servizi elettrico e idrico;

- nella sezione **"Comunicazione"** c'è uno spazio dedicato alla stampa e alle notizie in "primo piano", oltre ad informazioni sulle Campagne pubblicitarie realizzate e sui principali eventi organizzati con il contributo di Acea.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: rapporti.istituzionali@aceaspa.it

Giuseppe Sgaramella
Rapporti Istituzionali



⁷ In questo box – a differenza che nel resto del documento – si è preferito andare al di là dei confini temporali della rendicontazione (esercizio 2008), per presentare il contenuto del sito web aziendale così come aggiornato nel 2009, in coerenza con la sua attuale consultabilità.

Di seguito si riporta l'elenco e la definizione degli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3, edizione 2006⁸**, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2008, e le pagine del report nelle quali vengono illustrati. Viene indicata anche la **rispondenza** tra gli **elementi standard GRI** e i **principi emanati dal Global Compact** (vedi www.globalcompact.org).
L'elenco e le definizioni degli **indicatori di performance economica, sociale e ambientale**

(core e additional), e relative pagine di riferimento del report, sono invece riportati nelle prime pagine delle sezioni: *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente*.

Il significato di ciascun elemento standard, così come di ogni indicatore di performance, più complesso di quanto qui possa apparire, trova in realtà articolata spiegazione nelle *Linee guida*, alle quali si rinvia.

1. STRATEGIA E ANALISI

- 1.1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.
Lettera d'introduzione pag. 4; *Identità aziendale* pag. 35
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
Identità aziendale pagg. 27, 28, 33, 36-48; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 46, 56, 74
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 2.1 Nome dell'organizzazione.
Identità aziendale pag. 19
- 2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.
Identità aziendale pag. 20
- 2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.
Identità aziendale pagg. 22, 24
- 2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione: Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- 2.5 Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.
Identità aziendale pag. 20 e nota 9
- 2.6 Assetto proprietario e forma legale.
Identità aziendale pagg. 20, 21
- 2.7 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 63
- 2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale.
Identità aziendale pagg. 21, 28; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 114, 137

⁸ Le Linee guida GRI, edizione 2006 (G3), sono disponibili on line nel sito www.globalreporting.org, sia nella versione originale inglese sia in traduzione italiana. Da quest'ultima sono state tratte le definizioni degli elementi standard riportate in tabella; tuttavia, per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale in lingua inglese.

- 2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).
Identità aziendale pagg. 20, 22, 24 e nota 17, 27; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 64, 65
- 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.
Identità aziendale pag. 34; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 103, 138

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

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

Obiettivo e perimetro del report

- 3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.6 Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8
- 3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 111
- 3.8 Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8, 9
- 3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9
- 3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 6, 8; *Identità aziendale* pagg. 22, 27, 28, 29, 30, 33; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 78 *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 169, 170; *Bilancio ambientale* pag. 2
- 3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 6, 8; *Identità aziendale* pag. 21; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 147, 157

Indice dei contenuti GRI

- 3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; 5. informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.
Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard pag. 10; per gli indicatori di performance (core e additional), vedi: *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 58; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 148

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

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.
Identità aziendale pagg. 41, 42, 43, 44, 45
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).
Identità aziendale pag. 43
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.3 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.
Identità aziendale pag. 43
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.
Identità aziendale pagg. 42, 44 e nota 30, 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 136
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.5 Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).
Identità aziendale pagg. 42, 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 124
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.
Identità aziendale pagg. 42, 43 e nota 29, 44, 45
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.7 Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali.
Identità aziendale pag. 44
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.
Identità aziendale pagg. 31, 32, 42, 43
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9; Identità aziendale pagg. 42, 43, 45, 48
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.
Identità aziendale pagg. 43, 45
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

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

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 97; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 173
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7° principio del Global Compact](#)
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce .
Identità aziendale pag. 42; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 98, 99, 104, 105, 108, 121, 129, 132, 143;
Le relazioni con l'ambiente pagg. 151, 179
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)
- 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 141, 142, 143; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 168
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.
Identità aziendale pagg. 31, 34, 49
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.
Identità aziendale pag. 40
- 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.
Identità aziendale pagg. 49, 50-52; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66, 89, 98, 119, 131, 142
- 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.
Identità aziendale pagg. 49, 50-52; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66, 73, 98, 142

5. MANAGEMENT APPROACH

5. Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.
Identità aziendale pagg. 28, 31, 34, 46, 48; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66, 73, 74, 89, 106, 111, 113, 114, 123, 126, 136, 144; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 151
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact](#)

Relazione di verifica

Agli azionisti
di Acea SpA

Oggetto della verifica

Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni qualitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* al 31 dicembre 2008 di Acea SpA e delle sue controllate (Gruppo Acea), incluso il *Bilancio ambientale* allegato al report in cd e con esclusione del fascicolo *Schede società Italia - estero*. Lo scopo dell'analisi è stata la verifica della coerenza interna e della concordanza del *Bilancio di Sostenibilità* con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri adottati nella predisposizione del Bilancio stesso.

Criteri di redazione

Abbiamo valutato l'indicazione, riportata nel capitolo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" del *Bilancio di Sostenibilità*, secondo cui lo stesso, per le sezioni oggetto di verifica, è stato predisposto secondo i principi di rendicontazione proposti dalla Global Reporting Initiative (GRI) e descritti nelle nuove Linee guida GRI -G3 (2006), integrati con i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) per i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder.

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

Lavoro svolto

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

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

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel Bilancio d'Esercizio di Acea SpA. e nel Bilancio Consolidato di Acea SpA e delle sue controllate al 31 dicembre 2008. In particolare la verifica è stata effettuata su tutti i dati direttamente riconducibili al Bilancio Consolidato o al Bilancio d'Esercizio e su un campione di dati che derivano da una rielaborazione di quanto riportato nei suddetti Bilanci o da dettagli contabili degli stessi. In relazione ai dati e alle informazioni di carattere economico-finanziario non abbiamo svolto ulteriori attività di verifica oltre a quanto sopra indicato facendo riferimento a quanto riportato nelle relazioni della società di revisione al Bilancio d'Esercizio e Consolidato emesse in data 10 aprile 2009;

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

Conclusioni

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

In particolare i contenuti del *Bilancio di Sostenibilità* si ritengono in linea con il livello di applicazione A + previsto dalle GRI Guidelines version 3.0 (G3).

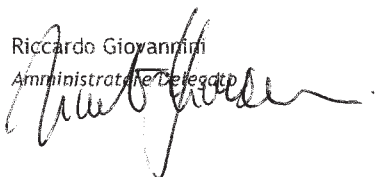
Non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate al *Bilancio di Sostenibilità* per renderlo conforme ai criteri richiamati.

Per le prossime edizioni si suggerisce di rendere più selettivi i criteri che, sulla base delle istanze dei vari stakeholder, consentono di definire il livello di significatività dei dati e delle informazioni e la loro rilevanza ai fini della rendicontazione. Questo miglioramento permetterebbe, peraltro, di elevare la capacità di comunicazione del report .

Roma, 23 ottobre 2009

RGA S.r.l.

Riccardo Giovannini
Amministratore Delegato





L'Identità aziendale



Acea: ieri e oggi

Conoscere l'origine di Acea e gli eventi che ne hanno segnato l'evoluzione nel corso del tempo è essenziale per comprendere la natura e gli aspetti che qualificano oggi l'azienda.

Di seguito, quindi, tracciamo il calendario dei

principali momenti che hanno determinato lo sviluppo di Acea, da azienda municipalizzata per la gestione dell'illuminazione a società di rilievo nazionale orientata alla gestione sostenibile di servizi pubblici nei settori idrico ed energetico.

La storia di Acea

1909 nasce come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata

1937 diventa Azienda Governatoriale Elettricità e Acque (AGEA), con il conferimento del servizio acquedottistico

1945 assume la denominazione di A.C.E.A. - Azienda Comunale Elettricità ed Acque

1964 rileva gli assett della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano

1975 riceve l'incarico dal Comune di Roma per la realizzazione del Piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane

1985 acquisisce il servizio di depurazione delle acque reflue, ponendo le basi per la gestione integrata di tutto il ciclo idrico

1989 assume la gestione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Roma, cambiando la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale



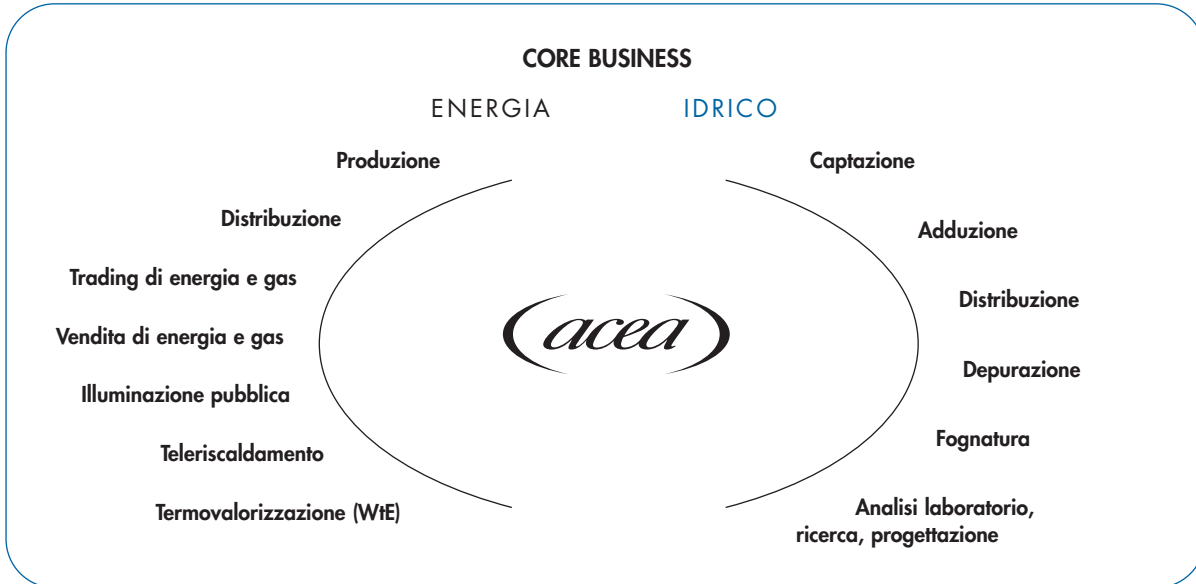
- 1992** acquisisce la personalità giuridica, conservando la natura di ente strumentale del Comune, con la denominazione di ACEA - Azienda Comunale Energia e Ambiente
- 1998** dal 1° gennaio Acea inizia a operare in forma di Società per Azioni
- 1999** si quota in Borsa e acquisisce la configurazione di Gruppo societario
- 2000** adotta una politica di espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero ed esplora nuovi settori (telefonia)
- 2001** acquisisce da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana di Roma
- 2002** si aggiudica la gestione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale e acquisisce la gestione del servizio fognature del Comune di Roma; nel settore energia si crea una joint venture strategica con la belga Electrabel SA
- 2003** acquisisce, insieme ad altri partner, Tirreno Power. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali
- 2004** sviluppa la capacità produttiva: AceaElectrabel Produzione acquisisce dai partner iniziative di generazione elettrica. Si aggiudica il servizio di illuminazione pubblica a Napoli. Consolida le gestioni idriche in Toscana
- 2005** nella filiera energia rafforza ulteriormente la produzione e sviluppa l'attività di vendita, in vista di un loro bilanciamento; nell'idrico integrato concentra l'impegno verso Ambiti Territoriali Ottimali limitrofi
- 2006** acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, operativa nell'ambito della produzione di energia da rifiuti; potenzia la capacità di vendita di energia e gas (in Puglia e in Toscana); consolida l'attività di gestione del servizio idrico negli Ambiti Territoriali Ottimali toscani
- 2007** aumenta la capacità di produrre energia elettrica sia da fonti tradizionali sia da fonti rinnovabili. In quest'ultimo ambito avvia un programma di forte potenziamento, in particolare da eolico e fotovoltaico
- 2008** conclude la fase di costruzione e avvio operativo delle nuove centrali termoelettriche, incrementa le iniziative nel campo delle rinnovabili e pone le basi per la crescita della termovalorizzazione. Attraverso la costituzione di Acea8cento internalizza la gestione dei canali di contatto tra società del Gruppo e clienti.



Oggi Acea è un gruppo industriale attivo in Italia⁹ nella filiera energetica (generazione – inclusa la termovalorizzazione – distribuzione e vendita di energia elettrica e gas; servizio di illuminazione pubblica) e nel ciclo idrico integrato (captazione e distribuzione dell’acqua potabile, raccolta e depurazione delle acque reflue).

Relativamente all’assetto proprietario della capogruppo Acea SpA, la società per azioni quotata in Borsa, il Comune di Roma, con una partecipazione del 51%, detiene la maggioranza del capitale sociale. Gli altri azionisti di rilievo al 31/12/2008 sono Schroder Investment, Caltagirone e GDF-SUEZ¹⁰, mentre una partecipazione pari al 20% del capitale è detenuta da investitori istituzionali.

Grafico n. 3 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA



⁹ Nel settore idrico, Acea è operativa anche all'estero (Honduras, Perù, Colombia e Repubblica Dominicana). Tali attività incidono dello 0, 4% sul totale dei ricavi e vengono sinteticamente illustrate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

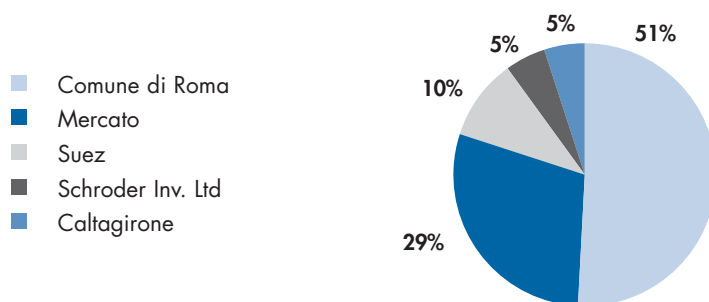
¹⁰ Nel mese di luglio 2008 è stata approvata dalle assemblee degli azionisti delle relative società la fusione per incorporazione di Suez in Gaz de France. La nuova società, nata a seguito di tale operazione, è stata denominata GDF SUEZ.

Grafico n. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2008

personale (numero)	6.588
ricavi netti (milioni di euro)	3.143,9
capitalizzazione totale (milioni di euro)	2.805,4
obbligazioni	309,3
azioni	1.098,9
finanziamenti a lungo termine	1397,2
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	5.673,9
energia elettrica	
generazione (GWh) (lorda)	3.580
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	150
da eolico (GWh)	11
da idro (GWh)	139
distribuzione (GWh)	12.012
vendita (GWh) (mercato libero, tutelato e di salvaguardia)	17.408
clienti (numero)	1.514.955
waste to energy (WtE)	
generazione energia (GWh)	159,7
rifiuti termovalorizzati (t)	168.500
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	165.200
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	670
controlli analitici su potabile (numero)	961.248
depurazione acque reflue (Mm ³)	819,9
abitanti serviti: in Italia (milioni)	8,1
all'estero (milioni)	5,3

NB: i dati relativi alla generazione di energia sono elaborati con una nuova modalità di calcolo rispetto al 2007 (vedi Le relazioni con l'ambiente e Bilancio ambientale); i dati relativi al servizio idrico si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo.

Grafico n. 5 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31/12/2008



Fonte: CONSOB (si evidenziano solo le partecipazioni superiori al 2%).

Acea SpA detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo e controllo** nei confronti delle società operative del Gruppo, svolgendo inoltre alcune attività in loro sup-

porto. La struttura di Acea SpA è articolata per **aree di business**, cui riportano le singole società: *Reti dell'Energia, Mercato dell'Energia, Ambiente ed Energia* (ex Termovalorizzazione),

Tabella n. 2 – AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31/12/2008
(società consolidate con metodo integrale e proporzionale)

denominazione	sede	quota di partecipazione	metodo di consolidamento
Acea Distribuzione SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Luce SpA (*)	Roma	100%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	69%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	69%	integrale
Ombrone SpA	Roma	84,57%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	93,58%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	95,79%	integrale
Crea SpA	Roma	100%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100%	integrale
Crea Partecipazioni Srl	Roma	100%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,67%	integrale
Lunigiana SpA	Aulla	95,79%	integrale
AceaRieti (ex Omnia) Srl	Rieti	100%	integrale
Aguazul Bogotá SA	Bogotá-Colombia	51%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100%	integrale
TAD Energia Ambiente SpA	Milano	100%	integrale
E.A.L.L. Srl	Terni	100%	integrale
Terni EN.A. SpA	Terni	100%	integrale
SAO SpA	Orvieto	100%	integrale
Enercombustibili Srl	Paliano	100%	integrale
Ergo En.A. Srl	Frosinone	100%	integrale
Aquaser Srl	Volterra	74,21%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia	51%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo	100%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100%	integrale
Acque Blu Srl	Roma	55%	integrale
Ecoenergie	Paliano	100%	integrale
Acea Ricerche e Perdite Scarl	Roma	67%	integrale
Acea Ato 5 Servizi Scarl	Roma	51%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Roma	51%	integrale

Gestioni Idriche Estero, Gestioni Idriche Toscana-Umbria, Gestioni Idriche Lazio-Campania, Servizi Ingegneria e Laboratorio.

Le quote azionarie di partecipazione di cui è proprietaria Acea SpA nelle società che compongono il **perimetro di consolidamento del Gruppo** è illustrato in tabella n. 2

denominazione	sede	quota di partecipazione	metodo di consolidamento
Acque SpA ¹¹	Pisa	45%	proporzionale
Acque Ingegneria Srl	Pisa	100%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	100%	proporzionale
Acque Servizi SpA	Pisa	100%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
AceaElectrabel SpA ¹²	Roma	59,41%	proporzionale
AceaElectrabel Elettricità SpA ¹³	Roma	100%	proporzionale
AceaElectrabel Trading SpA	Roma	84,17%	proporzionale
AceaElectrabel Produzione SpA ¹⁴	Roma	50%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	50%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA	Voghera	50%	proporzionale
Estra Elettricità SpA (ex Elettria SpA)	Prato	49%	proporzionale
Elgasud SpA	Trani	49%	proporzionale
Voghera Energia SpA	Voghera	80%	proporzionale
Roselectra SpA	Roma	99,50%	proporzionale
Longano Eolica SpA	Roma	51%	proporzionale
Publiacqua SpA ¹⁵	Firenze	40%	proporzionale
Publiacqua Ingegneria Srl	Firenze	100%	proporzionale
Publiutenti Srl	Firenze	100%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata	37,05%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50%	proporzionale
Eblacea SpA	Roma	30%	proporzionale
Tirreno Power SpA ¹⁶	Roma	50%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40%	proporzionale
A.PI.C.E. SpA	Roma	50%	proporzionale

¹¹Le quote in Acque Ingegneria Srl, Acque Industriali Srl e Acque Servizi SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da Acque SpA.

¹²Le quote in AceaElectrabel Elettricità SpA, AceaElectrabel Trading SpA e AceaElectrabel Produzione SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel SpA.

¹³Le quote in Umbria Energy SpA, Voghera Energia Vendita SpA, Elettria SpA e Elgasud SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel Elettricità SpA.

¹⁴Le quote in Voghera Energia SpA, Roselectra SpA e Longano Eolica SpA, si riferiscono alle partecipazioni detenute da AceaElectrabel Produzione SpA.

¹⁵Le quote in Publiacqua Ingegneria Srl e Publiutenti Srl, si riferiscono alle partecipazioni detenute da Publiacqua SpA.

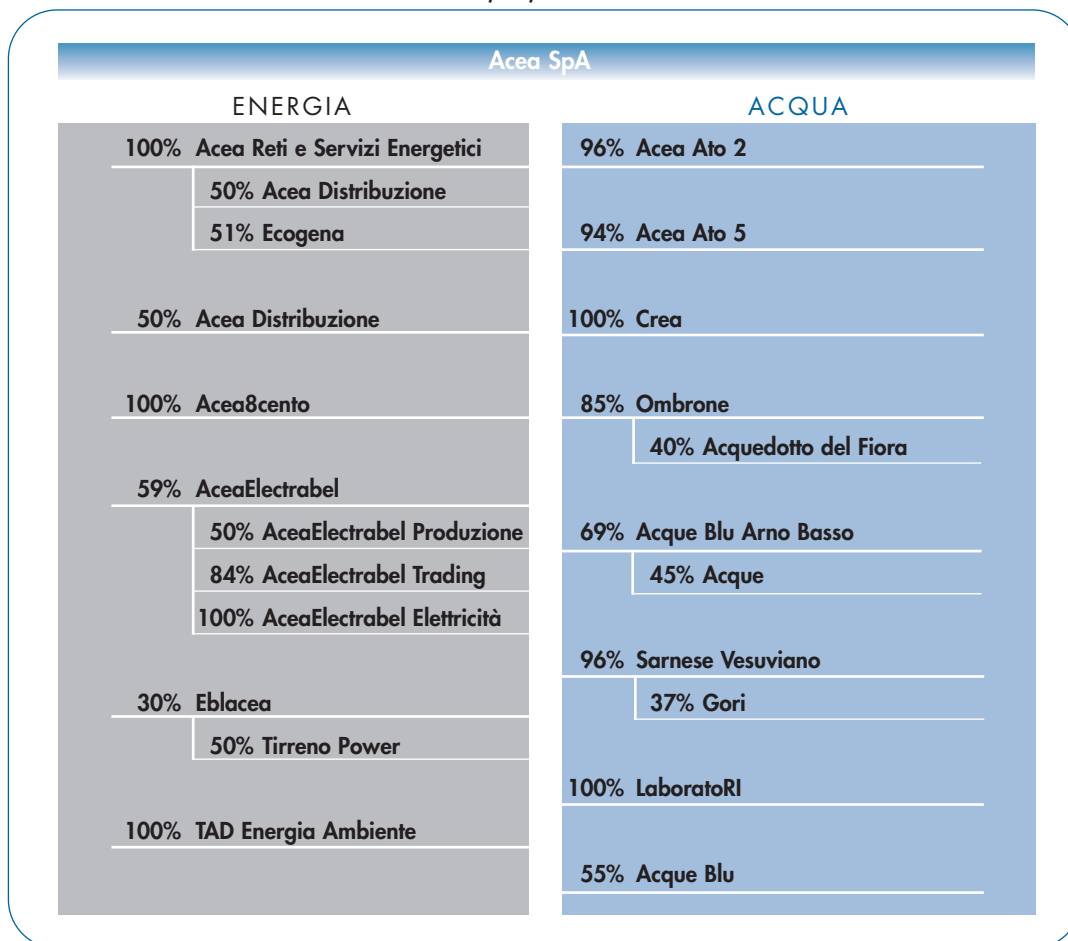
¹⁶Si riferisce alle quote detenute da Eblacea SpA

Attività e funzioni delle principali società

Al 31/12/2008 la **struttura operativa del Gruppo** Acea è composta dalle seguenti principali società¹⁷, come rappresentate nel grafico n. 6.

Per l'illustrazione delle funzioni da loro svolte, distinte per macroaree di attività, si veda la sintetica descrizione proposta nello schema.

Grafico n. 6 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31/12/2008



¹⁷ Per un immediato confronto con quanto pubblicato nella precedente edizione del Bilancio, si segnala la cessione di Acea Luce (intervenuta nell'ottobre 2008), l'ingresso di Ecogena e di Acea8cento, quest'ultima costituita nel 2008.

Acea Reti e Servizi Energetici SpA:

dal 2005 cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico, gestisce le attività di progettazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria, coordinando in particolare le iniziative Sanacaldaia e Caldaie Sicure per conto del Comune di Roma; sviluppa l'impiego di fonti rinnovabili; offre servizi energetici **in qualità di E.S.Co.** (Energy Service Company).

Acea Distribuzione SpA:

gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica in alta, media e bassa tensione (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. Gestisce gli impianti di illuminazione pubblica e cimiteriale nel comune di Roma.

AceaElectrabel SpA:

gestisce partecipazioni in società o enti italiani operanti nel settore della produzione, vendita e trading di energia elettrica, combustibili o altri vettori energetici. Definisce la pianificazione strategica e le linee guida delle società della *joint-venture*.

AceaElectrabel Produzione SpA:

sviluppa le attività di produzione di energia elettrica, calore e vapore, impiegando anche fonti primarie rinnovabili. AE Produzione detiene quote di maggioranza assoluta nel capitale di **Roselectra SpA** e **Voghera Energia SpA**, società titolari di impianti di generazione termoelettrica a ciclo combinato, e nel capitale di **Longano Eolica SpA**, società attiva nella progettazione, costruzione e gestione di parchi di generazione energetica da fonte eolica.

AceaElectrabel Trading SpA:

svolge attività di consulenza, intermediazione, acquisto e vendita di energia elettrica, gas metano e di altri combustibili o vettori energetici.

AceaElectrabel Elettricità SpA:

svolge attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato di maggior tutela e di salvaguardia di Roma e Formello e di energia elettrica, gas e altri combustibili ai clienti del mercato libero.

AE Elettricità detiene quote del capitale di **Estra Elettricità SpA**, **Elgasud SpA**, **Umbria Energy SpA** e **Voghera Energia Vendita SpA**, società attive nella commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori in Toscana, in Puglia e Basilicata, in Umbria e nelle province di Pavia e Alessandria.

Eblacea SpA:

costituita per acquisire, congiuntamente con Energia Italiana, la terza GenCo ceduta dall'Enel nel quadro delle dismissioni imposte dal Decreto Bersani (D. Lgs. n. 79/99), poi denominata **Tirreno Power SpA**: tale società rappresenta il quarto operatore nella produzione di energia elettrica in Italia.

Ecogena SpA:

nata nel 2007 dalla joint venture tra Astrim e Acea (che detiene una quota di capitale pari al 51%) progetta e realizza impianti di cogenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica ed elettrica) per edifici civili e industriali avvalendosi di soluzioni tecnologicamente avanzate.

TAD Energia Ambiente:

dal 2006 il Gruppo è acquisito al 100% da Acea SpA, svolge attività di produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e opera nell'ambito dei servizi ambientali. Gestisce, tramite le società **Terni En.A. SpA**, **EALL Srl**, **SAO SpA** ed **Enercombustibili Srl**, due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di trattamento dei rifiuti e annessa discarica a Orvieto e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone).

Idrico

Acea Ato 2 SpA:

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

Acea Ato 5 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 Comuni).

Ombrone SpA:

detiene quote di partecipazione in **Acquedotto del Fiora SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 – Ombrone, in Toscana, che serve 56 Comuni.

Sarnese Vesuviano Srl:

detiene quote in **Gori SpA**, società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Sarnese Vesuviano, in Campania, che serve 76 Comuni.

Acque Blu Arno Basso SpA (Abab):

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

Acque Blu Fiorentine SpA:

detiene quote di partecipazione in **Publicacqua SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che serve 49 Comuni.

Acque Blu Srl:

posseduta al 55% da Acea SpA, è stata **costituita nel dicembre 2008** in ossequio alla joint venture tra Suez Environment e Acea SpA, al fine di far confluire in un unico soggetto industriale le partecipazioni detenute dalle due costituenti in varie società di gestione idrica attive negli ATO toscani

Gruppo Crea:

controlla alcuni gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti territoriali di Lucca, Perugia, Rieti e Benevento.

Umbra Acque SpA:

è affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 1 - Umbria, che serve 38 Comuni.

LaboratoRI SpA:

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

Aquaser Srl:

è attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi di depurazione. A sua volta Aquaser **nel luglio 2008** ha acquistato quote del capitale di **Kyklos Srl** e di **Solemme SpA**, entrambe proprietarie di impianti di compostaggio.

Corporate

Acea8cento:

costituita nel 2008, ha missione di gestire le attività di customer care, in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea.

I processi di **acquisizioni societarie**, e le conseguenti modifiche della struttura organizzativa e operativa, così come lo **sviluppo dei business** aziendali sono in linea con il percorso di cresci-

ta del Gruppo, indicato dagli obiettivi strategici 2008-2012 (vedi paragrafo *Il piano strategico*). I più significativi movimenti evolutivi intercorsi nel 2008 sono sintetizzati nel box dedicato.

Box – I cambiamenti significativi del 2008: acquisizioni, joint venture e sviluppo dei business

Energia

- è entrata in pieno esercizio commerciale la Centrale termoelettrica di Leini (Torino).

Fotovoltaico

- è stato realizzato presso il Centro idrico di Monte Mario il più grande impianto fotovoltaico presente nel territorio del Comune di Roma, per una potenza di 1 MWp, mentre altri impianti fotovoltaici sono stati costruiti per le società del gruppo TAD: SAO e Terni EnA, in Umbria;
- accordi per la realizzazione di impianti sono stati siglati con importanti società esterne al Gruppo Acea: Q8, Aeroporti di Roma, Tecnopolo Tiburtino;
- per quanto attiene all'approvvigionamento di moduli fotovoltaici, importanti intese sono state siglate con alcuni dei maggiori produttori mondiali.

Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica):

- la società Ecogena ha avviato le proprie attività realizzando

systemi di teleriscaldamento e cogenerazione in diverse zone del territorio romano.

Eolico

- avviato l'esercizio del parco eolico di Monte della Difesa (Campania) con il contestuale riconoscimento alla produzione di Certificati Verdi.

Termovalizzazione

- per ottimizzare la gestione del ciclo idrico relativamente all'attività di valorizzazione energetica dei rifiuti, tramite Acquaser, sono state acquisite le società Kyklos e Solemme, proprietarie di impianti di compostaggio di fanghi che derivano dalle attività di depurazione;
- Enercombustibili ha sottoscritto un contratto con Energonut (gruppo Veolia) per la fornitura di 15.000 t/anno della propria produzione di CDR, fino ad oggi destinata integralmente all'impianto di termovalorizzazione di EALL a S.Vittore del Lazio, aprendo così un ulteriore fronte di commercializzazione;

- dalla joint-venture con Pirelli è stata creata A.PI.C.E., società deputata alla costruzione e gestione di impianti di produzione di combustibile da rifiuti di alta qualità (Cdr-P).

Illuminazione pubblica

- è stato ceduto il pacchetto azionario detenuto in Acea Luce, società attiva nella gestione dell'illuminazione pubblica in Comuni diversi da Roma;
- la società Luce Napoli scrl è stata messa in liquidazione.

Idrico

Lazio – Campania

- l'assemblea dei sindaci della Provincia di Roma ha approvato la variazione della tariffa idrica e il piano di investimenti a valere per il prossimo ciclo tariffario (2009-2011) dell'ATO 2 - Lazio Centrale;
- costituita la società Acea Gori Servizi per lo svolgimento di attività di laboratorio, ingegneria e ricerche in materia di servizi idrici.

Toscana – Umbria

- a seguito dell'aggiudicazione della gara indetta dall'Autorità d'Ambito dell'ATO1 - Umbria per la scelta del socio privato industriale di minoranza di Umbra Acque SpA, esperita nel 2007, Acea a partire dal 1° gennaio 2008 è entrata nel capitale della società con il 40% delle azioni;
- a fine 2008 l'autorità dell'ATO 2 - Basso Valdarno ha provveduto ad effettuare la revisione tariffaria, in vista di un consistente piano di investimenti.

No Core

- è stata costituita la società **Acea8cento SpA**, destinata a svolgere attività di customer care (canali di contatto a distanza) per le maggiori società del Gruppo che svolgono attività di distribuzione e vendita di energia, gas e acqua.

Box – Riforma dei servizi pubblici locali

L'articolo 23-bis della Legge 133/2008 rappresenta l'ultimo intervento normativo in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, con lo scopo di disciplinarne le modalità di affidamento e di gestione in chiave di liberalizzazione e apertura al mercato, in armonia con i principi comunitari e a garanzia del diritto di tutti gli

utenti all'accessibilità del servizio e al livello essenziale delle prestazioni.

Le disposizioni più rilevanti di questo ulteriore provvedimento legislativo consistono nell'individuare, per tutti i servizi pubblici locali, la gara ad evidenza pubblica come modalità regolare di affidamento della gestione, introducendo

limitazioni significative al ricorso agli affidamenti diretti ed esprimendosi chiaramente per la progressiva cessazione, nell'ambito di una fase transitoria, degli affidamenti precedentemente avuti fuori dalla modalità ordinaria. L'articolo 23-bis, tuttavia, anche a giudizio della prevalente dottrina, intende sostanzialmente tracciare una

linea d'indirizzo, rimandando a un futuro regolamento governativo il compito di dettare la disciplina effettiva di dettaglio, di cui solo in futuro potranno esserne verificati gli effetti e valutate le conseguenze, nell'improrogabile esigenza di creare le condizioni per lo sviluppo di un maturo sistema di servizi.

Indicatori economici generali

Il 2008 si è caratterizzato per una profonda crisi economica che si è manifestata sui mercati finanziari e in seguito diffusa all'intero sistema economico mondiale. Le conseguenze per il futuro, secondo le opinioni delle istituzioni pubbliche e degli organismi di ricerca economici, potranno essere attenuate ripensando il modello di crescita, attualmente sbilanciato a favore dell'economia finanziaria, e rinvigorendo l'economia reale tramite lo sviluppo di infrastrutture, tangibili e intangibili, con il supporto offerto da nuove forme di agire imprenditoriale, ispirate ai criteri di sviluppo sostenibile, di rispetto dell'ambiente e di valorizzazione del capitale umano. Acea, anche in un anno di crisi come il 2008, ha dimostrato di poter mantenere la propria capacità di generare ricchezza economica e benessere per i propri stakeholder, grazie ad una vocazione industriale matura e consolidata. I risultati economici dell'anno riflettono la crescita dei settori di attività e dei margini di efficienza operativi – come testimonia, ad esempio, il recupero nella continuità del servizio elettrico registrato per il 2008, che, ove confermato a seguito dell'istruttoria di verifica dell'Auto-

rità per l'energia elettrica e il gas, riconoscerà in termini economici ad Acea i progressi raggiunti, oppure, la ricerca di sinergie di competenze con attori locali affermati in varie regioni italiane per l'espansione nel mercato della vendita dell'energia elettrica. Nel solco di un tracciato ormai strategico è proseguito l'impegno a favore di un'economia ambientalmente sostenibile, con interventi pianificati nel campo delle fonti rinnovabili (eolico, fotovoltaico), nella termovalorizzazione e nel risparmio energetico.

Nel settore idrico, pur nella persistenza, per tutto il 2008, della "moratoria" per i processi di affidamento delle gestioni del servizio alle società per azioni, prevista dalla normativa introdotta nel 2007, Acea si è confermata operatore di riferimento nazionale per bacino di popolazione servita e presenza sul territorio (dalla Toscana alla Campania, dal Lazio al recente ingresso in Umbria). L'azienda vanta competenze operative consolidate, che si estendono dalla gestione del ciclo idrico integrato ai servizi di laboratorio e analisi, ai fini di tutela e controllo delle risorse idriche impegnate.

Tabella n. 3 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2007-2008)

(in migliaia di euro)	2007	2008
ricavi netti	2.591.051	3.143.978
costo del lavoro	225.194	249.450
costi esterni	1.835.698	2.268.457
costi operativi	2.060.892	2.517.907
marginale operativo lordo (EBITDA)	523.791	623.454
risultato operativo (EBIT)	293.807	385.039
gestione finanziaria	(73.530)	(89.345)
(oneri)/proventi finanziari tipici	(73.530)	(93.955)
(oneri)/proventi finanziari atipici	-	4.610
gestione partecipazioni	40.128	(88)
risultato ante imposte	260.406	295.606
imposte sul reddito	90.385	104.356
risultato netto attività in funzionamento	170.021	191.250
risultato netto attività discontinue	-	598
risultato netto	170.021	191.848
utile/perdita di competenza di terzi	6.056	5.564
risultato netto del Gruppo	163.964	186.285
patrimonio netto	1.434.432	1.444.463
capitale investito	2.756.972	3.077.753

Fonte: Bilancio Consolidato e Relazione alla Gestione del Gruppo Acea 2008.

NB: i risultati 2007 sono stati ricalcolati in seguito alla diversa valutazione del contratto Cip6 e alla riclassifica, nella voce "imposte", del tax asset iscritto nel Bilancio 2007 a riduzione delle svalutazioni.

I **ricavi consolidati** del 2008, che si compongono sia dei profitti generati dalle attività caratteristiche di Acea (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Le filiere e i ricavi*) sia dei guadagni da operazioni straordinarie, sono stati **3.144 milioni di euro**, in crescita del 21,3% rispetto al 2007, in linea con le previsioni della società in merito allo sviluppo dei settori di attività e al miglioramento dell'efficienza operativa.

Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** si attesta a **623,5 milioni di euro** (+19% rispetto ai 523,8 milioni di euro dell'anno precedente). Tale risultato è imputabile principalmente ai seguenti fattori:

- aggiornamento della tariffa elettrica, introdotto dal terzo ciclo tariffario (2008-2011), determinato dall'Autorità per l'energia elettrica

- ca e il gas, a partire dal 1° gennaio 2008;
- consolidamento proporzionale di Tirreno Power e di Umbra Acque;
- entrata in pieno esercizio commerciale della Centrale termoelettrica di Leinì (Piemonte) e del parco eolico di Monte della Difesa (Campania).

Dal contributo di ciascuna area di attività alla formazione dell'EBITDA di Gruppo si evince il peso determinante dei business regolamentati (servizi idrici e gestioni delle reti energetiche) nel raggiungimento degli obiettivi complessivi, con prospettive crescenti per le attività liberalizzate (i segmenti della produzione e vendita di energia) e per i business più recenti quali la termovalorizzazione dei rifiuti.

Tabella n. 4 – CONTRIBUTO DELLE AREE DI BUSINESS ALL'EBITDA COMPLESSIVO 2008

aree di business	peso % su EBITDA 2008
gestioni idriche	40%
reti dell'energia	39%
mercato dell'energia	16%
ambiente ed energia	5%
totale	100%

Il **risultato operativo (EBIT)** è di **385 milioni di euro** e cresce del 31% rispetto ai 293,8 milioni di euro del 2007, mentre l'**utile netto consolidato**, dopo le attribuzioni a terzi, si attesta a **186,3 milioni di euro**, in crescita del 13,6% rispetto ai 164 milioni di euro al 31/12/2007. La **posizione finanziaria netta** si incrementa di

circa 310 milioni di euro rispetto all'anno precedente, passando a **1.633 milioni di euro**. L'aumento dell'indebitamento è principalmente imputabile alle variazioni apportate nel perimetro di consolidamento delle società del Gruppo e al fabbisogno conseguente al piano degli investimenti.

Tabella n. 5 – DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2007-2008)

(in migliaia di euro)	2007	2008
attività (passività) finanziarie non correnti	36.182	30.295
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(1.126.002)	(1.708.037)
posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	(1.089.820)	(1.677.743)
disponibilità liquide e titoli	93.201	212.176
debiti verso banche a breve	(492.719)	(199.675)
attività (passività) finanziarie correnti	166.798	31.952
posizione finanziaria netta a breve termine	(232.721)	44.453
totale posizione finanziaria netta	(1.322.540)	(1.633.290)
patrimonio netto	1.434.432	1.444.463
capitale investito	2.756.972	3.077.753
gearing (posizione finanziaria netta/capitale investito)	48%	53,1%

NB: i risultati 2007 sono stati ricalcolati in seguito alla diversa valutazione del contratto Cipó e alla riclassifica, nella voce "imposte", del tax asset iscritto nel Bilancio 2007 a riduzione delle svalutazioni.

Il **gearing**, quale misura del **rapporto tra indebitamento finanziario netto e capitale investito della società**, quest'ultimo pari a 3.077,8 milioni di euro, si attesta al 53,1% (era circa il 48%

a fine 2007): per ogni 100 euro investiti, 46,9 escono dalle casse di Acea e 53,1 provengono da fonti esterne.

Tabella n. 6 – I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2006-2008)

	2006	2007	2008
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	11%	11,9%	13,3%
redditività del capitale investito			
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	11,3%	10,6%	12,5%

NB: i risultati 2007 sono stati ricalcolati in seguito alla diversa valutazione del contratto Cip6 e alla riclassifica, nella voce "imposte", del tax asset iscritto nel Bilancio 2007 a riduzione delle svalutazioni.

Per concludere, crescono gli **indici di redditività**: il ROE (*return on equity*), l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime la capacità di remunerare il capitale proprio, e il ROIC pre-

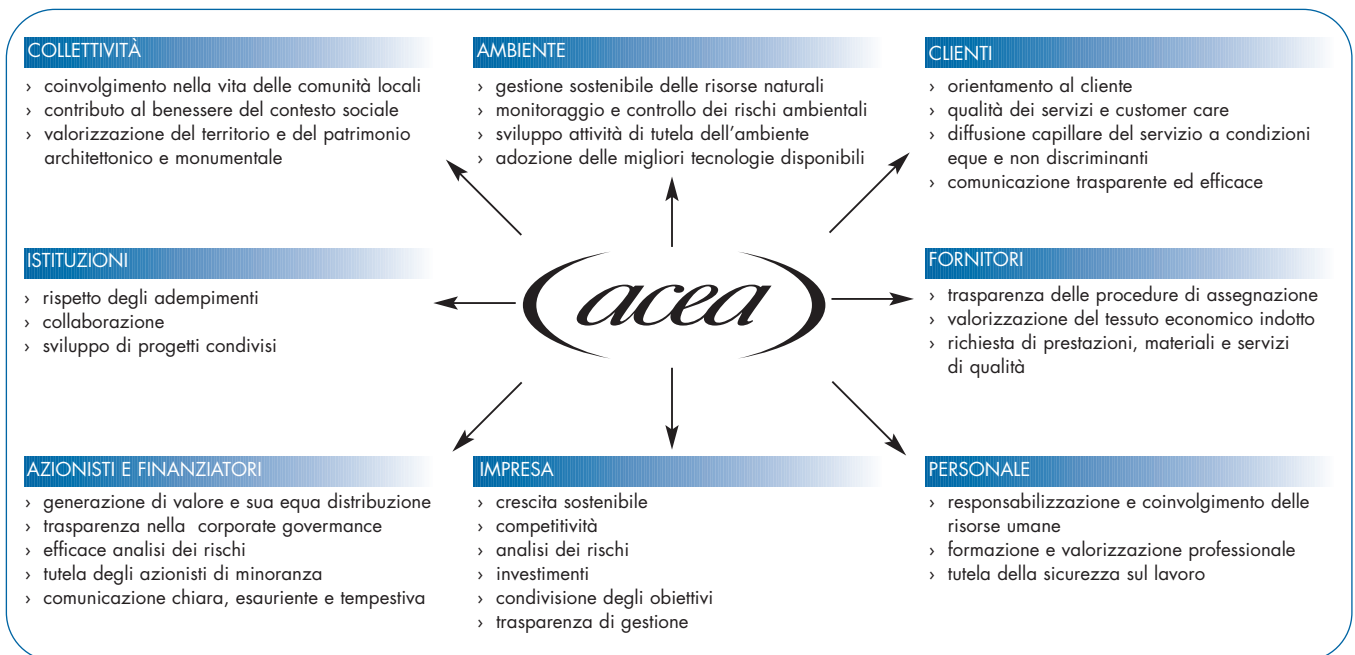
tax (*return on invested capital*), che misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti.

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

Le attività tipiche di una Multiutility - la cura e la gestione di servizi pubblici - implicano una naturale vocazione ad un agire imprenditoriale sensibile alle esigenze del contesto socio-ambientale. Le filiere industriali in cui Acea opera, infatti, sia quella energetica che quella idrica, rappresentano uno degli elementi basilari dello sviluppo progressivo e durevole del contesto produttivo e della società in genere. Inoltre, queste stesse filiere rappresentano un comparto industriale a forte impatto ambientale e l'azienda è tenuta ad adottare misure adeguate alla tutela dell'ambiente naturale.

Alla luce di queste considerazioni, il Gruppo Acea ha progressivamente inglobato nei propri riferimenti identitari i principi di responsabilità sociale e sviluppo sostenibile, manifestandoli in specifici **codici valoriali** che declinano il rapporto tra l'impresa e i propri interlocutori: la *Missione del Gruppo*, la *Politica ambientale*, la *Carta dei Valori*, il *Codice Etico degli Appalti*, il *Codice Etico del Gruppo*, la *Politica della Qualità* e la *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro*¹⁸.

Grafico n. 7 – IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER



¹⁸ I testi integrali dei codici valoriali - Missione del Gruppo Acea (1998), Politica Ambientale (1998), Carta dei Valori (2001), Codice Etico degli Appalti (2003), Codice Etico del Gruppo (2004), Politica della Qualità (introdotta nel 1999 e, dal 2005, regolarmente aggiornata, poiché Acea SpA è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000) e Politica per la sicurezza e la salute sul lavoro (2006) - sono disponibili nell'intranet aziendale e nel sito www.aceaspa.it. Il Codice Etico, approvato nel 2004, riprende i principi della Carta, integrandoli con il principio di concorrenza che tiene conto della progressiva liberalizzazione dei mercati. La portata innovativa del Codice risiede nella puntualità con cui vengono individuate le singole fattispecie di comportamento alle quali viene riconosciuto o negato un valore etico positivo. Il Codice recepisce inoltre la sezione del Codice Etico degli Appalti che disciplina il comportamento del personale dedicato agli approvvigionamenti.

L'affermazione di tali impegni si sostanzia operativamente nell'implementazione di strumenti, continuamente sviluppati, utili alla gestione dei momenti in cui si articola la sostenibilità in impresa: dalla definizione delle "politiche", in merito ad argomenti come **qualità, ambiente e sicurezza**, alla cura delle fasi di **ascolto degli**

stakeholder, dall'attività di **rendicontazione** all'implementazione di **Certificazioni ambientali e di qualità** secondo norme internazionali, dall'evoluzione del **sistema di corporate governance** al **sostegno** verso le più qualificate **iniziative** esterne in tema di "**cittadinanza d'impresa**".

Tabella n. 7 - ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA

		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
REGOLE E VALORI	Carta dei servizi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Missione aziendale/Politica ambientale	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ragolamento tutela dignità uomini e donne	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della qualità		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Codice di Autodisciplina			•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Carta dei Valori				•	•	•	•	•	•	•	•
	Comitato Etico						•	•	•	•	•	•
	Codice Etico degli Appalti						•	•	•	•	•	•
	Modello di organizzazione, gestione e controllo (D. Lgs. n. 231/01)							•	•	•	•	•
	Codice Etico							•	•	•	•	•
Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro e Politica per la sicurezza								•	•	•	•	
REPORTING	Bilancio Sociale (BS) e Rapporto Ambientale (RA)	•	•	•	•	•						
	Internalizzazione attività di reporting			•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Bilancio di Sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI; dal 2006 GRI-G3)					•	•	•	•	•	•	•
ASCOLTO	Customer satisfaction	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Sessioni di ascolto stakeholder			•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Sondaggio Carta Valori					•		•				
	Ascolto on line					•	•	•	•	•	•	•
ADESIONI E RATING	Adesione a WEC								•	•	•	•
	Adesione al CSR manager network									•	•	•
	Adesione al Global Compact										•	•
	Rating di sostenibilità					•	•	•	•	•	•	•

La voce delle istituzioni pubbliche

Le **politiche della sostenibilità espresse dalle istituzioni pubbliche**, a livello nazionale e internazionale, per i principali argomenti correlati ai

business gestiti da Acea, rappresentano lo **sce-nario di riferimento** entro il quale l'azienda deve responsabilmente muoversi.

Box – La sostenibilità nelle posizioni degli organismi internazionali 2008

Cambiamento climatico e politiche energetiche sono stati i principali argomenti di discussione che hanno dettato l'agenda degli incontri delle istituzioni pubbliche sullo sviluppo sostenibile, svolti a livello internazionale e nazionale, nel 2008.

Il **G8 di Hokkaido** tenutosi a luglio, ad esempio, ha elaborato, tra i documenti finali del summit, una specifica dichiarazione con la quale i principali leader mondiali hanno espresso la volontà di raggiungere, con responsabilità comuni ma differenziate, obiettivi di riduzione delle emissioni di

gas a effetto serra entro il 2050 e l'attuazione di programmi per lo sviluppo di tecnologie a basso contenuto di carbonio, volte a conseguire la sicurezza energetica per una crescita economica sostenibile.

In sede **europea**, tra le sfide fondamentali cui l'intero contesto comunitario è chiamato a fare fronte, previste dalla Strategia di Sviluppo Sostenibile (cambiamenti climatici ed energia pulita, trasporto sostenibile, consumo e produzione sostenibili, conservazione e gestione delle risorse naturali, sanità pubblica e inclusione sociale, questioni

demografiche e migratorie, povertà), i temi dei **cambiamenti climatici e dell'“energia sostenibile”** sono diventati prioritari¹⁹. A tale proposito, dopo 11 mesi di lavoro legislativo, sul finire del 2008 il Parlamento Europeo, nell'ambito della procedura della codecisione, che pone l'organo legislativo su un piano di parità con il Consiglio per quanto riguarda la produzione normativa europea, ha approvato il **pacchetto clima-energia** contenente l'insieme di provvedimenti per traggardare gli obiettivi fissati dall'Unione al 2020: ridurre le emissioni di gas

serra del 20%, diminuire il consumo di energia del 20%, incrementare l'uso delle energie rinnovabili del 20%.

Le politiche vigenti su energia e ambiente sono state infine completate dall'adozione del **piano d'azione Produzione e consumo sostenibili e Politica industriale sostenibile** il cui obiettivo è promuovere il passaggio ad un'economia sostenibile, sia dal lato dell'offerta che della domanda, affinché si sviluppi un mercato di prodotti dal miglior rendimento energetico e ambientale, e cresca, contestualmente, la competitività delle imprese.

Box – La sostenibilità nelle posizioni degli organismi nazionali 2008

In **Italia** l'attenzione del legislatore per le tematiche energetico-ambientali si è manifestata con l'adozione di alcuni provvedimenti sull'**efficienza energetica** e sugli **acquisti “verdi” nella pubblica amministrazione**.

Nel primo caso, con il decreto legislativo 115/2008, in attuazione della normativa comunitaria, è stato predisposto un quadro articolato, che

coinvolge imprese, cittadini e agenzie pubbliche, finalizzato al miglioramento della sicurezza nell'approvvigionamento energetico e alla tutela ambientale, attraverso la definizione di misure di perfezionamento degli usi energetici finali. È da segnalare inoltre che, sempre in ambito energetico, sul finire dell'anno il Ministero dello Sviluppo Economico ha dato attuazione,

con apposito decreto, alle disposizioni in materia di incentivazione alla produzione elettrica da fonti rinnovabili introdotte dalla Finanziaria 2007.

Per quanto riguarda invece gli acquisti “verdi”, nel mese di aprile è entrato in vigore il decreto interministeriale sul **Piano di azione nazionale sul Green Procurement**, per integrare considerazioni di carattere

ambientale nelle procedure di acquisto della pubblica amministrazione. Infine, attraverso il nuovo **Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro** si consolida la rilevanza della **responsabilità sociale d'impresa** quale strumento funzionale al miglioramento dei livelli di tutela di salute e sicurezza dei lavoratori.

¹⁹In particolare, sul tema del clima, ciò è stato confermato dall'indagine Eurobarometro L'opinione degli europei sui cambiamenti climatici (settembre 2008) dalla quale è emerso che i cittadini comunitari collocano per importanza questo tema subito dopo la povertà.

La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

La responsabilità sociale d'impresa continua ad essere un tema in evoluzione e oggetto di interesse crescente. Aumentano le aziende che decidono di improntare la propria cultura imprenditoriale verso lo sviluppo sostenibile e si incrementano, di pari passo, le occasioni di interazione e confronto entro lo stesso mondo produttivo e tra imprese e centri di ricerca. Organismi dedicati allo studio di questa realtà, del resto, svolgono spesso ricerche volte ad indagare **le posizioni del sistema imprenditoriale** sull'argomento, i cui significativi risultati contribuiscono a delineare il contesto entro il quale ogni soggetto industriale è chiamato a confrontarsi (vedi box dedicato).

L'approfondimento del dibattito su sostenibilità e responsabilità d'impresa incontra il pieno interesse di Acea, che, oltre a promuoverlo, partecipa alle iniziative intraprese da altri soggetti della società civile, del mondo imprenditoriale, accademico e politico, apportando il proprio contributo e recependo i migliori stimoli.

Nel 2008, infatti, l'azienda ha partecipato a diversi progetti di **studio e approfondimento** come, ad esempio, il ciclo di incontri - *Forum sul Bilancio sociale* - organizzati da Vita Consulting, organizzazione di esperti sulle tematiche dello sviluppo sostenibile e l'agire responsabile

d'impresa; il gruppo di lavoro *Responsabilità sociale e salute e sicurezza sul lavoro* su iniziativa del Ministero del Welfare.

È proseguito inoltre il rapporto di collaborazione con le **Università** e i **centri di ricerca**, che hanno richiesto interventi di Acea a corsi di specializzazione post-laurea, come il Master in Economia e Management Ambientale della Bocconi (MEMA) o il Master in Corporate Citizenship organizzato da Fondaca in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna e il Wiston Center for leadership and ethics del Boston College, così come con il **mondo imprenditoriale**, autorevolmente rappresentato dal *CSR Manager Network* al quale Acea è associata.

Infine, nel 2008, Acea ha ottenuto il label CEEP CSR. Si tratta di un riconoscimento promosso nell'ambito del progetto *Discerno+*, sostenuto dalla Commissione Europea e teso alla diffusione delle attività di responsabilità sociale. Al progetto hanno partecipato 269 aziende europee e 36 di queste, tra cui Acea SpA e la partecipata Acque SpA, hanno ottenuto l'attribuzione del label.



Box – La responsabilità sociale delle imprese in Italia nel 2008

L'attuale crisi dei mercati e i suggerimenti proposti dalla responsabilità d'impresa per ripensare il modello economico è stato il tema di specifici approfondimenti condotti nel corso dell'anno dagli organismi associativi e di ricerca afferenti al mondo imprenditoriale. A tale proposito, la fondazione Sodalitas ha presentato un'indagine di GfK Eurisko, **La CSR in Italia. Il punto di vista delle imprese**, con cui ha rilevato, presso un campione di

aziende, conoscenze, pratiche e orientamenti sul tema della responsabilità sociale d'impresa. I risultati dell'indagine fanno prevedere per le aziende sviluppi positivi delle politiche di responsabilità. Infatti, risulta condivisa l'idea della Corporate Social Responsibility (CSR) come approccio strategico alla sostenibilità per la creazione di valore sociale. Il livello di investimenti in iniziative di responsabilità d'impresa registrano interesse crescente (per

il 77% degli intervistati) e, soprattutto, viene affermato come prioritario l'impegno a rendere la CSR parte integrante della cultura aziendale (per l'80% del campione la CSR ricopre un ruolo di primaria importanza e il 54% manifesta l'intenzione di assimilarla nei fondamenti culturali dell'impresa). Come hanno confermato numerose altre iniziative svolte sotto l'egida della comunità imprenditoriale, come il ciclo di workshop **AnimAmbiente**, sostenuto

dall'omonima associazione di promozione della responsabilità d'Impresa nata dall'Unione Industriali di Roma, i temi della sostenibilità declinati nella realtà aziendale: dal risparmio energetico allo sfruttamento delle fonti rinnovabili, dalle opportunità di crescita per le PMI alle pari opportunità, hanno contribuito ad alimentare il dibattito sul ruolo che le imprese possono svolgere per uno sviluppo integrato e di lunga durata.

Per approfondimenti vedi: www.animaroma.it; www.scuoladisistema-confindustria.it; www.sodalitas.it; www.operandi.it

Il piano strategico

Nel 2008 è rimasto in vigore il **Piano economico-finanziario del Gruppo 2008-2012**, adottato dal Consiglio di Amministrazione nel novembre 2007.

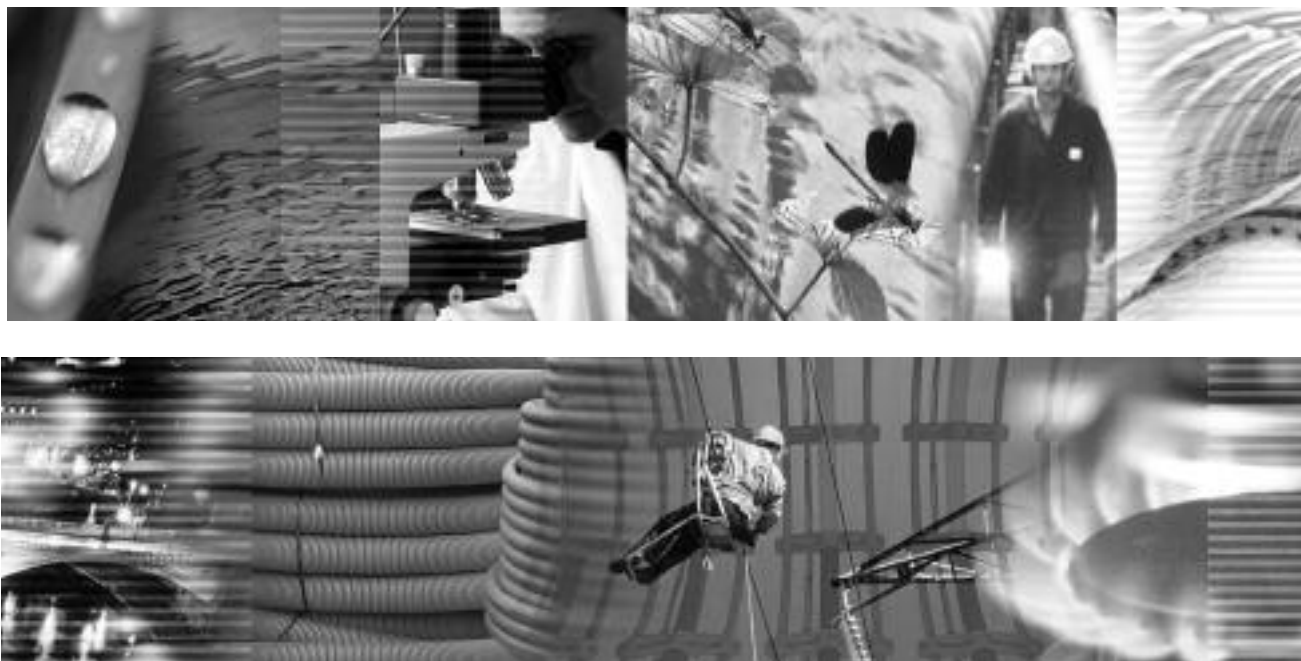
Il piano ha individuato gli obiettivi per le aree di business gestioni idriche, reti e mercato dell'energia (inclusa vendita di gas) e termovalorizzazione (vedi box), traducendoli in puntuali indicatori economici²⁰.

Di seguito si illustrano gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, in uno schema che evidenzia le sfide, le prospettive di crescita e le azioni intraprese²¹, con l'indicazione del relativo livello di implementazione.

Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano strategico, sono definiti in collaborazione con i responsabili delle Funzioni coinvolte e approvati dall'Amministratore Delegato.

Box – Il Piano strategico Acea 2008-2012

area di business	strategia
gestioni idriche (servizio idrico integrato)	<ul style="list-style-type: none"> • consolidamento della posizione di leader nel settore idrico nazionale • rafforzamento delle attività di gestione in ATO contigui a quelli attualmente gestiti (Lazio, Campania, Umbria e Toscana) anche attraverso l'acquisizione di società che operano nel settore
reti: distribuzione elettrica e illuminazione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> • miglioramento della qualità del servizio • miglioramento dell'efficienza operativa
mercato: generazione e vendita di energia elettrica e di gas	<ul style="list-style-type: none"> • incremento della capacità di generazione elettrica, anche da fonti rinnovabili • bilanciamento tra produzione e vendita di energia • incremento della vendita nel settore del gas
termovalorizzazione di rifiuti: generazione di energia elettrica	<ul style="list-style-type: none"> • potenziamento degli impianti esistenti e costruzione di nuovi impianti



²⁰ Disponibili on line nel sito web aziendale, sezione "Azionisti", comunicati 2007.

²¹ Gli obiettivi illustrati in questa sede, pertanto, non sono rappresentati da "dati quantitativi", ma la descrizione più puntuale delle azioni compiute per il loro perseguimento si trova nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità che illustrano le performance del Gruppo.

Gli obiettivi di sostenibilità vengono presentati in forma semplice e sintetica, mettendoli in relazione agli interessi degli stakeholder. Le infor-

mazioni relative alle azioni svolte nel 2008, accennate in tabella, si trovano più diffusamente descritte nei capitoli del report.

Sfide	Obiettivi	Principali azioni 2008
Azionisti		
Mantenere un vantaggio competitivo nei mercati di riferimento per garantire la remunerazione dell'investimento effettuato dai soci	Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico	Acea è entrata in operatività dal gennaio 2008 nel territorio dell'ATO 1 - Umbria, tramite la società Umbra Acque SpA. Proseguono nelle società idriche i piani di riorganizzazione, efficientamento e investimento (nel 2008 oltre 199 milioni di euro investiti in area idrica). Continua la progressiva acquisizione delle gestioni dei comuni entro gli Ambiti Territoriali Ottimali in cui il Gruppo Acea è già operativo.
	Sviluppare la capacità di generazione di energia elettrica, valorizzando il contributo delle fonti rinnovabili, per bilanciare produzione e vendita di energia	La Centrali termoelettriche a ciclo combinato di Leini e di Roselectra nel 2008 hanno incominciato a produrre a pieno regime (le due centrali, complessivamente, hanno prodotto circa 3.430 GWh, + 30% rispetto al 2007). La quantità di energia prodotta dagli impianti eolici del Gruppo è aumentata del 200% rispetto al 2007, arrivando, complessivamente, a circa 55 GWh. Sono stati realizzati impianti fotovoltaici per circa 4 MW, nell'ambito di un piano di sviluppo che dovrebbe portare a 15 MW entro il 2009.
	Ampliare e modernizzare le reti di distribuzione elettrica e gli impianti di illuminazione pubblica migliorandone l'efficienza	Gli investimenti per le attività di razionalizzazione ed estensione delle reti e potenziamento degli impianti sono stati, complessivamente, di 132,6 milioni di euro.
	Crescere nel business della termovalorizzazione	Nel corso del 2008 Acea ha sviluppato il programma di investimenti pianificati nel settore termovalorizzazione (17,5 milioni di euro). Nel gennaio 2008 Acea ha stipulato una joint venture paritetica con Pirelli Ambiente per la costituzione di A.P.I.C.E., società ideata per la costruzione e gestione di impianti per la produzione di CDR-Q (combustibile da rifiuto di qualità).
	Sviluppare l'attività di vendita del gas ai grossisti e ai clienti finali	Con il contributo di AceaElectrabel Elettricità e delle joint-venture costituite in Lombardia, Toscana, Umbria e Puglia per la vendita di energia e gas ai clienti finali (dual fuel) sono stati commercializzati nel 2008 oltre 142,6 milioni di MSm ³ (erano circa 68 milioni nel 2007).

Azionisti

Mantenere il sistema di governance ai massimi livelli di trasparenza e correttezza	Promuovere l'evoluzione del governo d'impresa	Nel corso del 2008, a seguito delle dimissioni del Presidente successive al rinnovo degli Organi dell'Amministrazione comunale, il Consiglio di Amministrazione su indicazione del Comune di Roma (azionista di maggioranza di Acea SpA) ha nominato il nuovo Presidente. Tale avvicendamento del Vertice aziendale si è svolto assicurando la continuità e il regolare svolgimento delle funzioni di governance.
	Presidiare la comunicazione rivolta ad azionisti e comunità finanziaria, tramite una funzione dedicata	La Funzione Investor Relations ha regolarmente presidiato la comunicazione ad azionisti e comunità finanziaria (80 incontri con potenziali investitori, 130 studi sul titolo Acea); molte informazioni sono disponibili on line, nel sito web aziendale, sezione Azionisti, in costante aggiornamento.

Clienti e collettività

Rispondere alle crescenti attese dei clienti, in termini di qualità distintiva dei servizi erogati e di customer care, nel rispetto del principio di economicità	Promuovere la qualità dei servizi erogati: elettrico, idrico integrato e di illuminazione pubblica	Nel 2008 è entrato in vigore il nuovo ciclo regolatorio 2008-2011 stabilito dall'AEEG, che introduce anche parametri di qualità più stringenti. Ciò nonostante le performance di Acea si sono mantenute positive, sia riguardo ai livelli specifici e generali di qualità commerciale, sia riguardo ai parametri di continuità del servizio di distribuzione. Nell'ambito del servizio idrico integrato, l'indice relativo alla continuità dell'erogazione è il parametro INTER, richiesto dall'Autorità d'Ambito, il cui valore ottimale è prossimo all'unità: la prestazione Acea per l'ATO 2 nel 2008 è stato pari a 0,99. Circa le attività di illuminazione pubblica funzionale, nel 2008 sono stati installati 4.337 nuovi punti luce (pari all'illuminazione di circa 110 km di strade). Rispettato il programma 2008 di installazione dei contatori digitali (319 mila contatori installati nell'anno), il cui completamento è previsto entro il 2010.
	Migliorare l'accessibilità ai servizi e l'efficacia dei canali di contatto promuovendone la fruizione da parte dei clienti	E' stata costituita nell'ottobre 2008 la società Acea8cento, dedicata, in particolare, alla gestione dei call center delle società del Gruppo Acea. In ambito idrico, l'interazione con l'azienda è migliorata grazie all'attivazione del sito internet di Acea Ato 2 e dello sportello on line per la richiesta di servizi commerciali e informativi. E' stata lanciata l'iniziativa "Altafedeltà" che premia i clienti del settore idrico che utilizzano i servizi all'utenza più avanzati (fattura on line, autolettura mediante web ecc.), in sorteggio bonus per l'acquisto di beni e servizi finalizzati al risparmio idrico ed energetico.
Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale	Fornire un contributo al benessere della collettività	Acea ha partecipato, in qualità di sponsor o con erogazioni liberali, all'organizzazione di numerosi e rilevanti eventi culturali, sportivi e di interesse sociale e ambientale. Ha inoltre organizzato attività volte a diffondere la cultura del corretto impiego delle risorse idriche ed energetiche presso la collettività in generale e le scuole in particolare.

Fornitori

Prestare attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di sicurezza anche lungo la catena della fornitura di beni, servizi e lavori, mantenendo un buon rapporto qualità/prezzo	Migliorare l'efficienza della catena di fornitura (supply chain)	Condotte indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti rispetto ai servizi resi da alcuni fornitori (forniture di cancelleria, assistenza informatica) e predisposte azioni di miglioramento. Per migliorare l'efficienza dell'organizzazione di trasferte di lavoro è stato implementato un nuovo sistema gestionale per le prenotazioni di biglietti di viaggio e strutture alberghiere, a regime entro il 2009.
	Incrementare la quota di acquisto di beni e servizi, selezionati con criteri di preferibilità socio-ambientale	AceaElectrabel Produzione ha predisposto un Opuscolo informativo ambientale da distribuire ai Fornitori di beni e servizi.
	Integrare gli aspetti di garanzia e tutela della sicurezza nella valutazione delle ditte appaltatrici di lavori per Acea	Nel 2008 sono stati aggiornati i requisiti delle imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione Lavori in Area idrica e in Area energia (tra i requisiti è previsto il possesso di certificazioni di qualità e l'assenza di violazioni in materia di sicurezza). Nel corso del 2008 è stato avviato il progetto Vendor Rating per le aziende incluse nel Sistema di Qualificazione Lavori dell'Area Energia, che contempla un sistema premiante e valutativo delle aziende fornitrici in base a criteri di sicurezza, regolarità e qualità del lavoro eseguito.

Personale

Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti	Valorizzare le risorse umane, mediante sistemi di valutazione delle risorse e piani formativi adeguati	Erogati nelle principali società del Gruppo 361 corsi di formazione (6.329 partecipazioni). Concluso il ciclo formativo per l'accrescimento delle competenze manageriali avviato nel 2008, con il coinvolgimento di circa 90 dirigenti del Gruppo.
Assicurare un buon clima interno, attraverso il rispetto dei diritti dei lavoratori e l'ascolto delle loro opinioni	Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso	Conclusi nel 2008 complessivamente 19 accordi sindacali (7 per l'area energia, 6 per l'area idrica, 3 a livello di Gruppo, 3 per la neocostituita società Acea8cento).
Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro	Implementare in tutte le società del Gruppo un efficace Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	Nel 2008, a conclusione di un progetto avviato nel 2005, è stato formalmente adottato in Acea SpA un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro conforme alle linee guida UNI-INAIL. Il sistema è stato illustrato e proposto per l'adozione, con le necessarie personalizzazioni, a tutte le società del Gruppo. Ai fini del monitoraggio della sicurezza, è stata condotta presso 38 società del Gruppo un'indagine volta ad individuarne i parametri significativi: infortuni, mappatura dei rischi e sistema organizzativo. Erogati al personale tecnico operativo del Gruppo 56 corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (3.300 partecipazioni). Progettazione e collaudo di apparecchiature in grado di ridurre i rischi per gli operatori su cabine elettriche (Acea Distribuzione) e Campagna di sensibilizzazione dei dipendenti di AceaElectrabel Produzione, prevenzione e sicurezza sul lavoro; entrambe le iniziative hanno previsto la distribuzione di materiale informativo specifico.

Ambiente

Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO ₂ in atmosfera	Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili	Costruito ed entrato in esercizio a fine 2008 l'impianto eolico di Monte della Difesa (Salerno), con una capacità installata di 30 MW e una capacità produttiva di 50.000 MWh/anno. In corso di avanzamento il Progetto per la costruzione dei Parchi eolici "Piano del Cornale" e "Cresta del Gallo" (potenza complessiva di circa 35 MW), in Campania, nelle province di Salerno e Avellino.
	Sviluppare l'attività di teleriscaldamento	Attraverso la JV Ecogena realizzati sistemi di riscaldamento in cogenerazione e rigenerazione in 2 comprensori dell'area romana. Forniti 80,8 GWht di calore.
	Contribuire al miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia elettrica (DM 20/07/2004 e succ. modifiche)	Realizzati interventi di efficientamento energetico con riduzione certificata dei consumi presso i clienti serviti per circa 223.074 tep (a fronte di un obbligo fissato in circa 49.131 tep).
	Migliorare la gestione degli impianti di illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale	Migliorata l'efficienza nell'uso dell'energia elettrica per l'illuminazione pubblica a Roma (in tale direzione va anche il progetto sperimentale che ha applicato la tecnologia LED per l'illuminazione stradale).
Contenere gli impatti ambientali delle attività	Assicurare l'adeguato presidio delle tematiche ambientali nel Gruppo	E' stata istituita, entro la capogruppo, l'Unità Presidio Ambiente con l'obiettivo di stimolare e coordinare iniziative di tutela ambientale. E' stato avviato il progetto per l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004 nella capogruppo.
	Implementare un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004 in tutte le Centrali idro/ termo elettriche con successiva registrazione Emas	Confermata la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004 per le principali centrali produttive. In vigore la registrazione EMAS per la centrale termoelettrica di Voghera e per l'impianto di termovalorizzazione di Terni EnA.
	Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue	Svolte campagne di monitoraggio negli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S) dell'idrogeno solforato (H ₂ S), utilizzato come indicatore di qualità dell'aria all'interno e nelle prossimità degli impianti in questione, per determinare la distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni. In particolare è stato sviluppato un progetto di mappatura degli odori dell'impianto di Roma Sud al fine di attuare misure di contenimento.
	Recuperare i rifiuti riciclabili	E' stato avviato nel 2008 presso le principali sedi aziendali il progetto di raccolta differenziata dei rifiuti di ufficio (carta, plastica, toner per stampanti e fotocopiatrici). Per la carta, i primi risultati testimoniano un recupero di circa 15 kg/anno per dipendente.
Ridurre gli sprechi e favorire l'uso corretto della risorsa idrica	Ridurre le perdite di acqua nelle reti di distribuzione idrica	Proseguita l'attività di monitoraggio delle reti idriche di distribuzione per la localizzazione delle perdite più significative attraverso il metodo del District Metering e con la ricerca delle perdite nei manufatti. Sviluppate ulteriori fasi degli interventi avviati nei comuni di Monterotondo, Castel Madama, Grottaferrata, Fiano Romano, Riano, Santa Marinella, Albano, Campino, Castelgandolfo e Ariccia.

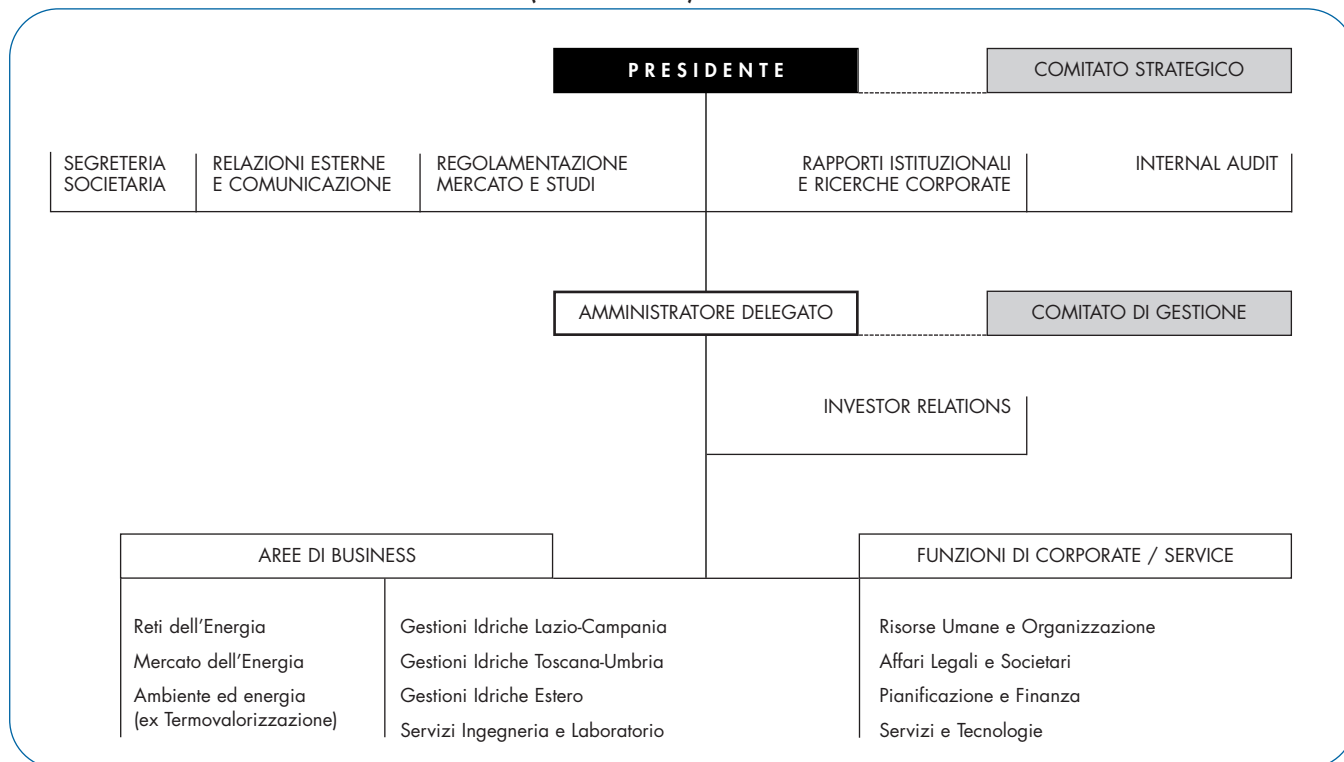
Ambiente

Tutelare la qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua restituita all'ambiente naturale	Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita e salvaguardare i livelli di eccellenza laddove esistenti	Eseguiti nel territorio gestito da Acea Ato 2, oltre 369.000 controlli analitici sull'acqua potabile.
	Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi	L'efficienza di depurazione del sistema di raccolta e trattamento dei liquami ha garantito livelli di concentrazione degli inquinanti residui in uscita dagli impianti entro le soglie di legge.

Impresa

Investimenti commisurati al contesto sempre più sfidante e competitivo di riferimento	Realizzare il programma quinquennale di investimenti previsto nel piano strategico 2008-2012, che indica in 2.054 mln di euro la spesa totale da sostenere nell'intero periodo	Spesi per investimenti circa 417 milioni di euro, in linea con le previsioni del piano
Estendere i campi di attività in settori limitrofi ad alto potenziale di sviluppo	Espansione delle attività nel settore della termovalorizzazione	<p>Avviati i lavori di potenziamento del termovalorizzatore di San Vittore (Frosinone), che garantiranno una capacità di generazione pari a 32 MWe.</p> <p>Realizzato presso il termovalorizzatore di Terni un impianto di disidratazione meccanica del pulper, alimentato da un sistema fotovoltaico, finalizzato all'ottimizzazione della combustione del materiale destinato alla produzione di energia elettrica.</p> <p>Acquisito nel 2008 il controllo di due società proprietarie di impianti di compostaggio.</p> <p>Progettati due termovalorizzatori a biomasse vergini da costruire nel Lazio e in Umbria.</p> <p>Progettato un impianto di recupero e valorizzazione energetica dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue civili, nell'ambito del Parco Energetico di Monterotondo Marittimo (Grosseto).</p>

Grafico n. 8 – ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA (al 31.12.2008)



La corporate governance in Acea

La *corporate governance* costituisce quel complesso di regole e strutture di cui si dota una società per presidiare in modo efficace e corretto la gestione d'impresa. In Acea il sistema di governo societario²², trasparente ed equilibrato nei rapporti di gestione e controllo, è costantemente aggiornato in riferimento al modello rac-

comandato dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, emanato sotto l'egida della Borsa Italiana²³, e alle più evolute prassi in materia.

Il modello gestionale è quello *tradizionale*, con un Consiglio di Amministrazione, un Amministratore Delegato e un Collegio Sindacale.



²² Si rinvia al sito internet di Acea SpA per consultare la documentazione completa di corporate governance (www.aceaspa.it, sezione Regole e Valori).

²³ L'ultima revisione del Codice di Autodisciplina delle società quotate è del marzo 2006.

1999

- Approvato il documento di *Corporate governance* e stabilita l'applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- Istituzione della Funzione di *Investor Relations* (Rapporti con gli investitori istituzionali), oggi alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato

2000

- Adozione del Regolamento delle *Assemblee degli Azionisti*
- Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*)

2001

- Adozione della *Carta dei Valori*

2002

- Adozione del *Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing*

2003

- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (tramite l'Unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate)
- Approvazione del *Codice Etico degli Appalti*
- Insediamento del Comitato Etico, previsto dalla *Carta dei Valori*

2004

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*²⁴ ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001; istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2 (formalizzato, per quest'ultima, nel gennaio 2005)
- Introduzione del *Codice Etico*²⁵
- Avvio del progetto *Risk Control*

2005

- Adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, istituzione dell'Organismo di Vigilanza e adozione del *Codice Etico* in AceaElectrabel SpA, AceaElectrabel Produzione SpA, AceaElectrabel Trading SpA e Laboratorio SpA; adozione del *Codice di Comportamento* in Acque SpA
- Costituzione delle Unità Organizzativa Risk Control, Presidio Customer care e Protezione Aziendale
- Adozione del nuovo *Codice di Comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* (L. 262/2005)
- Adozione delle *Linee guida per il trattamento dei dati personali*, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy
- Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, processi ope-

rativi e processi di funzionamento)

- Emanazione di nuove procedure di gestione delle partecipazioni societarie per l'equilibrio tra controllo esercitato da Acea SpA e autonomia delle società controllate e partecipate

2006

- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* (Borsa Italiana, marzo 2006)
- Adeguamento dello *Statuto sociale* alla disciplina introdotta dalla L. 262/05 **4.1,4.4,4.6**
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in AceaElectrabel Elettricità SpA, Acea Ato 5 SpA, Voghera Energia SpA e Roselectra SpA
- Nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie*
- Nuova disciplina in materia di Internal dealing (che sostituisce il *Codice di comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* adottato nel 2005)
- Revisione della macrostruttura organizzativa di Acea

2007

- Rinnovo del CdA di Acea SpA (nel maggio 2007) e dei membri dei Comitati di gestione,

assicurando continuità e regolare svolgimento delle funzioni di governance

- Adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Acea Ato 5 SpA, Acque SpA e Acquedotto del Fiora SpA e Umbria Energy SpA

2008

- Avviati **progetti per la revisione** delle modalità di funzionamento tra attori del Sistema di Controllo Interno (SCI), oltre che dell'efficacia ed efficienza dei relativi strumenti, e per l'adeguamento del **complessivo Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001**²⁶.
- Adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in **Ecogena SpA** e adeguamento dello stesso in Acquedotto del Fiora SpA in riferimento ai reati previsti dalla L. n. 123/07 relativi alla sicurezza dei lavoratori
- Deliberata l'**adozione** di una Procedura che codifichi il **processo decisionale delle Operazioni con le Parti Correlate (OPC)** nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza.

L'amministrazione della società è riservata ad un **Consiglio di Amministrazione (CdA)** che dura in carica per tre esercizi e i cui componenti sono rieleggibili²⁷ (vedi box - il ruolo e i poteri

del Consiglio di Amministrazione in Acea). Al 31/12/2008 l'organo collegiale, riunitosi undici volte²⁸, constava di nove membri - il numero massimo di individui previsto dalle disposizioni

²⁴ Nell'elaborazione del Modello sono state prese a riferimento le Linee Guida emanate da Confindustria.

²⁵ Per quanto riguarda il Codice Etico si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nel Codice di comportamento adottato da Confservizi.

²⁶ Il 17/2/2009 il CdA di Acea SpA ha approvato il nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, dando mandato al Presidente di trasmetterlo alle società controllate affinché ciascuna predisponga il proprio modello conformemente a quello della capogruppo.

²⁷ Nel corso del 2008 si sono verificati rilevanti avvicendamenti nella composizione del CdA (è stato nominato il nuovo Presidente e due nuovi Consiglieri - vedi box nel testo). L'attuale CdA ha una naturale scadenza in concomitanza con l'approvazione del Bilancio di esercizio 2009.

²⁸ Lo Statuto Sociale prevede che il Consiglio di riunisca con cadenza almeno trimestrale.

statutarie - di questi due sono esecutivi, ovvero titolari di deleghe di gestione individuali (Presidente e Amministratore Delegato), e sette non esecutivi e indipendenti²⁹.

Per creare le migliori condizioni possibili affinché i consiglieri possano svolgere il proprio incarico, il CdA, nella riunione del 28/3/2008, ha fissato in cinque il limite massimo di altri incarichi che ciascun amministratore può ricoprire in società quotate, compresa Acea, allo

scopo di garantire la costanza del loro impegno nei confronti della società.

La gestione ordinaria della società e ogni altra serie di prerogative necessarie al suo governo, nei limiti di quanto indicato nello Statuto o disposto dalla legge, viene rimessa dal Consiglio di Amministrazione al **Presidente** e all'**Amministratore Delegato**, le cui funzioni sono illustrate nel box dedicato.

Box – Il ruolo e i poteri del Consiglio di Amministrazione in Acea

Per Statuto, ad esclusione degli atti riservati dalla legge all'Assemblea degli azionisti, il CdA è investito in via esclusiva della gestione dell'impresa. Conseguentemente, oltre ad attribuzioni fissate normativamente e non delegabili ad altri organi, quali, ad esempio, gli interventi in materia di redazione del Bilancio o sul capitale della società, competono all'organo di

amministrazione i seguenti poteri:

- l'indirizzo strategico e generale e la formulazione delle vie di sviluppo della Società, il coordinamento economico-finanziario delle attività delle Società controllate, il piano strategico, finanziario, degli investimenti e il budget;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni di funzionamento generale della

Società, compreso il codice di comportamento (*internal dealing*);

- l'istituzione dei comitati per il controllo interno, per la remunerazione e per le nomine;
- la nomina del Direttore Generale, ove previsto, e la definizione della consistenza numerica dei dirigenti;
- l'istituzione e la chiusura di sedi secondarie;

- l'assunzione e la cessazione di partecipazioni e tutte le operazioni a carattere straordinario;
- la fusione e scissione con società controllate, nei casi legislativamente previsti;
- la riduzione del capitale in caso di recesso del socio;
- gli adeguamenti dello Statuto a disposizioni normative.

Box – Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, in Italia e all'estero, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Tra i compiti istituzionali di indirizzo e controllo, gli sono propri: la funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e di verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti

ambientali e della sostenibilità sociale (*corporate social responsibility*); la presidenza del **Comitato strategico**, composto da dirigenti aziendali, con il compito di recepire ed elaborare quanto approvato dal CdA e, in via preliminare, di esaminare i piani prima della proposta allo stesso.

All'**Amministratore Delegato** è attribuita la delega per la gestione della società: opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica

il rispetto degli indirizzi sulla gestione; attua le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, coerentemente con le linee guida deliberate dal CdA. Egli, inoltre, presiede il **Comitato di gestione**, composto da alti dirigenti aziendali, con il compito di verificare la situazione economico gestionale del Gruppo e dei singoli business e gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi.

Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** riferiscono almeno

trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, sull'attuazione delle deleghe e l'esercizio dei poteri conferiti, sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle controllate e in merito alle iniziative poste in essere. Gli organi delegati forniscono inoltre l'adeguata informativa sulle operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate di entità non rilevante, il cui esame e la cui approvazione non siano riservati al CdA.

²⁹ Il Codice di Autodisciplina, all'articolo 3, prevede che «Un numero adeguato di amministratori non esecutivi sono indipendenti, nel senso che non intrattengono, né hanno di recente intrattenuto, neppure indirettamente con l'emittente o con soggetti legati all'emittente, relazioni tali da condizionarne attualmente l'autonomia di giudizio». Nel corso della seduta del 27 marzo 2009 il Consiglio di Amministrazione ha valutato il permanere, alla stregua dei criteri previsti dal Codice di Autodisciplina, del carattere di indipendenza degli amministratori.

Nell'ottobre del 2008, a seguito delle dimissioni del Presidente successive al rinnovo degli Organi dell'Amministrazione comunale, il **Consiglio di Amministrazione, su indicazione del Comune di Roma** (azionista di maggioranza di Acea SpA) **ha nominato il nuovo Presidente**. Tale avvicendamento del Vertice aziendale si è

svolto **assicurando la continuità e il regolare svolgimento delle funzioni di governance**.

Il box che illustra la composizione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA riporta anche puntuale indicazione degli avvicendamenti intervenuti nel corso dell'anno.

Box – Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (al 31.12.2008)

Fabiano Fabiani (*)	Presidente in carica sino al 21 ottobre 2008
Giancarlo Cremonesi (**)	Presidente in carica dal 29 ottobre 2008
Andrea Mangoni	Amministratore Delegato
Massimo Caputi	Componente del Comitato per la Remunerazione
Dino Piero Giarda	Componente del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
Luigi Spaventa (*)	Componente del Comitato per la Remunerazione
Luisa Torchia (***)	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Geminello Alvi (**)	Componente del Comitato per la Remunerazione
Paolo Giorgio Bassi (**)	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Marco Maria Bianconi	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Jean Louis Chaussade	Componente del Comitato per la Remunerazione
Jacques Hugè (**)	Componente del Comitato per la Remunerazione

(*) Consigliere dimessosi il 21/10/2008

(**) Consigliere nominato il 29/10/2008

(***) Consigliere dimessosi il 22/10/2008

Per quanto concerne l'**Assemblea degli azionisti**, il cui funzionamento è disciplinato da un apposito Regolamento, è previsto il ricorso al **voto di lista** per la nomina dei componenti degli Organi Sociali (CdA e Collegio Sindacale) diversi da quelli che il Comune di Roma (socio di maggioranza) nomina direttamente ai sensi di legge e di Statuto³⁰. È da segnalare che con l'entrata in vigore della L. n. 34/08, che ha modificato l'art. 2449 del codice civile, per le società partecipate da enti pubblici che ricorrono al mercato del capitale di rischio, la prerogativa della **nomina diretta** è stata eliminata, uniformandosi quindi per tutti i soci il meccanismo del voto di lista.

Il diritto di presentare liste di candidature spetta agli azionisti che, da soli o congiuntamente, detengono almeno l'1% del capitale sociale con diritto di voto³¹.

Non esistono patti parasociali di alcun genere fra gli azionisti, né poteri di veto o di altra influenza straordinaria sulle decisioni che non siano emanazione diretta della partecipazione azionaria detenuta; lo Statuto dispone inoltre che i soci diversi dal Comune di Roma o sue controllate, che detengano partecipazioni in eccesso all'8% del capitale sociale non possano esercitare il diritto di voto sulla partecipazione eccedente tale limite.

Il curriculum personale degli amministratori, di cui è reso pubblico un breve profilo professionale nella *Relazione sul governo societario*, così come richiesto dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, testimonia della significativa caratura che gli azionisti hanno voluto attribuire all'organo amministrativo, inserendovi personalità di chiara fama, provenienti dal mondo accademico, istituzionale e dell'imprenditoria, privata e pubblica³².

³⁰ Il Comune di Roma, che detiene il 51% del capitale sociale, ha il diritto di nominare direttamente un numero di Amministratori proporzionale all'entità della propria partecipazione (5 sui 9 attuali Consiglieri) e deve invece astenersi dalle votazioni per la designazione degli altri Amministratori, nominati sulla base del meccanismo del voto di lista.

³¹ Attualmente i 4/9 del Consiglio di Amministrazione sono dunque nominati dalle minorities.

³² Per ulteriori informazioni relative alla professionalità degli attuali consiglieri, ad esempio gli incarichi ricoperti in altre società, si rinvia alla Relazione 2008 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

Il **Sistema di Controllo Interno** (SCI) di Acea è composto da un insieme strutturato di elementi (organi, regole e procedure, strumenti) il cui funzionamento è teso a: prevenire o limitare eventuali conseguenze negative che possono emergere da risultati inattesi della gestione aziendale, a consentire il raggiungimento degli obiettivi operativi (efficienza ed efficacia delle attività, salvaguardia del patrimonio aziendale), a garantire la conformità della società alle leggi e ai regolamenti applicabili (*compliance*) e a presidiare una corretta e trasparente informativa interna e verso il mercato.

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

- il **Consiglio di Amministrazione**, cui sono demandati i compiti più importanti ai fini dello sviluppo e l'esecuzione del Sistema di Controllo Interno. Si pensi alla competenza sulla definizione delle linee guida dell'intero Sistema o alla valutazione dell'assetto aziendale (organizzativo, amministrativo e contabile), con particolare riferimento alla gestione dei conflitti d'interesse, oltre che all'andamento gestionale. Al CdA sono propri anche i poteri di nomina e revoca dei più importanti soggetti che operano nel Sistema: l'Amministratore Delegato, quale incaricato di sovrintendere il Sistema di Controllo Interno, il Preposto al Controllo Interno e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. Infine, il CdA adotta il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, redige il documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03) e vara le procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori (D. Lgs. 81/08).
 - il **Comitato per il Controllo Interno**, cui oltre i consiglieri deputati partecipano di diritto il Presidente, l'Amministratore Delegato e il Presidente del Collegio Sindacale, riveste particolare importanza in funzione del ruolo di consulenza e assistenza offerta al CdA nella definizione delle linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno, oltre che per il coinvolgimento in compiti afferenti l'adeguatezza del Sistema stesso rispetto alle caratteristiche ed esigenze della società.
 - Il **Comitato per la Remunerazione**, che ha fra i propri compiti quello di presentare proposte
- al CdA per la remunerazione degli Amministratori con deleghe e di quelli che ricoprono particolari cariche, oltre che valutare i criteri inerenti la remunerazione e valutazione delle prestazioni dei dirigenti con responsabilità strategiche, anche attraverso l'elaborazione di opportuni sistemi di incentivazione. A tale proposito si ricorda che attualmente una parte significativa della retribuzione degli amministratori esecutivi e della prima linea direttiva della società è legata al raggiungimento di specifiche performance aziendali³³.
 - il **Collegio Sindacale**, cui competono le attività previste dalla legge e dallo Statuto e l'alta vigilanza sul rispetto dell'impianto normativo e l'attuazione del Codice di Autodisciplina delle società quotate, mediante un continuo scambio informativo con il CdA e la partecipazione alle sue riunioni. Il Presidente del Collegio e un Sindaco supplente sono scelti dalla rappresentanza delle minoranze azionarie.
 - l'**Amministratore Delegato**, che, come ricordato, sovrintende alla funzionalità del Sistema di Controllo Interno, curando l'identificazione dei principali rischi aziendali e dando esecuzione alle linee guida elaborate dal CdA.
 - il **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, che predispone adeguate procedure per la formazione dell'informativa contabile diffusa al mercato e verifica l'effettivo rispetto di tali procedure. A partire dall'esercizio 2008, gli è propria la responsabilità di attestare che la Relazione sulla Gestione fornisca un'analisi attendibile dell'andamento e del risultato della gestione nonché della situazione della società e delle imprese consolidate, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze cui esse sono esposte.
 - l'**Organismo di Vigilanza**, che monitora l'efficacia e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, adottato al fine di prevenire il rischio di illeciti che comportino responsabilità amministrativa della società.
 - il **Comitato Etico**, incaricato di vigilare sull'attuazione e osservanza di quanto espresso nella **Carta dei Valori** e nel **Codice Etico** adottati da Acea.
 - l'**Unità Internal Audit**, finalizzata a fornire un'attività indipendente di *assurance* in osservanza del piano di *audit operativo* e di

³³ È da segnalare che nella seduta del 28/3/2009 il CdA ha deliberato lo stanziamento di un budget annuo di 25 mila euro per ciascuno dei Comitati al fine di consentire, qualora necessario, il conferimento di incarichi di consulenza esterni funzionali allo svolgimento delle loro attività.

conformità predisposto dalla stessa Unità, che riferisce con regolarità al Presidente, all'Amministratore Delegato, al Comitato per il Controllo Interno e al Collegio Sindacale, allo scopo di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione. Si evidenzia che nel marzo 2008 il ruolo di Preposto al Controllo Interno è stato assegnato al responsabile dell'Internal Audit.

- l'**Unità Risk Control**, collocata entro la Direzione Pianificazione e Finanza, che identifica

i principali fattori di rischio che possono compromettere il raggiungimento di obiettivi strategici del Gruppo e fornisce supporto alla realizzazione dei piani di azione per il controllo dei rischi.

- i **Dirigenti e i dipendenti tutti**, responsabili, nell'ambito delle proprie sfere di competenza, degli interventi concreti necessari per assicurare un efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno.

I sistemi di gestione

Acea, tramite sistemi di gestione, alcuni dei quali formalizzati secondo standard internazionali, stabilisce procedure per il corretto funzionamento, il controllo e l'ottimizzazione di tutti i processi operativi e di governance.

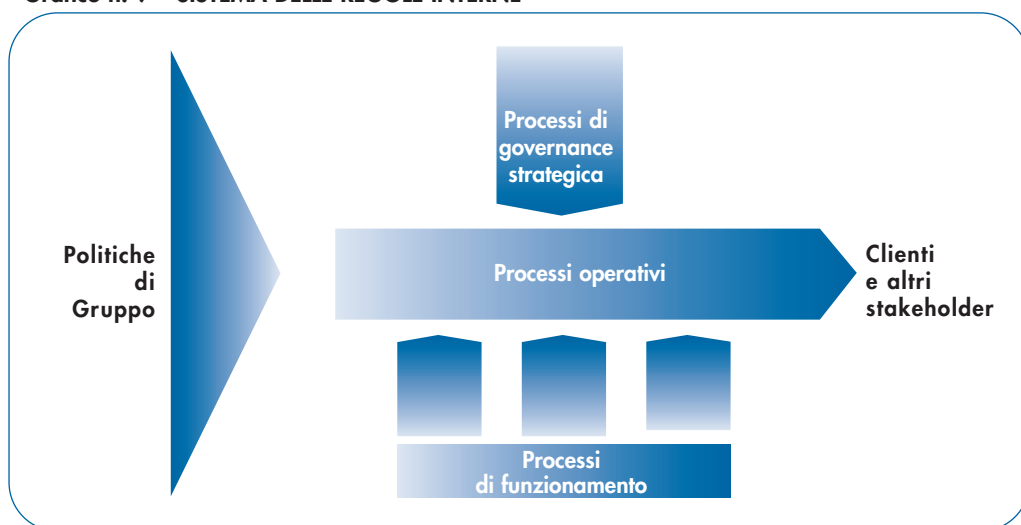
Tali sistemi contribuiscono al presidio dei rischi ai quali l'impresa è esposta (e in particolare quelli di tipo economico), al monitoraggio della qualità dei processi produttivi e dei servizi, alla gestione della sicurezza, alla pianificazione degli approvvigionamenti e all'analisi degli impatti ambientali.

Le "politiche di Gruppo", o **norme direzionali di Gruppo**, sottoposte a costante revisione e aggiornamento, rappresentano lo strumento tramite il quale la holding Acea SpA impartisce disposizioni nell'esercizio delle sue prerogative

di indirizzo/direzione, coordinamento e controllo (vedi grafico n. 9). Esse sono finalizzate alla istituzione di un sistema di regole e valori condiviso e codificato da applicare nei processi operativi e in quelli di governance. Unità dedicate, quali ad esempio Organizzazione e Qualità, Internal Audit, Sicurezza Integrata, Risk Control, Protezione aziendale, svolgono un ruolo attivo nel facilitare il funzionamento dei sistemi di gestione e hanno cura di verificare la corretta applicazione delle regole poste a loro fondamento.

Acea SpA è dotata della Certificazione secondo la **norma ISO 9001:2000** per il triennio 2007-2009, relativa ai **principali processi dei servizi idrico integrato e di illuminazione pubblica** gestiti attraverso le società controllate³⁴; oltre al

Grafico n. 9 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



³⁴ In particolare, per la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato, facenti capo ad Acea Ato 2, e per la progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica, facenti capo ad Acea Distribuzione.

costante monitoraggio e controllo dei processi – presidiato da Organizzazione e Qualità, nella holding – è prevista la regolare revisione del *Manuale della Qualità di Acea SpA*, il documento alla base del sistema di gestione certifi-

cato, del quale è parte integrante la *Politica della qualità*.

Anche altre società del Gruppo sono certificate secondo gli standard internazionali di qualità e di gestione ambientale (vedi box dedicati).

Box – Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2008

Oltre alla certificazione riconosciuta ad Acea SpA, sono dotate di certificazioni anche le seguenti società del Gruppo:

- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante

applicazione di fonti rinnovabili.

- **AceaElectrabel Produzione SpA**
Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

- **SAO SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

- **LaboratoRI SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per le attività di Progettazione e Direzione Lavori; Accredimento Sinal, norma

UNI CEI EN ISO/IEC 17025

per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio (le prove analitiche oggetto di accreditamento SINAL, effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%).

- **Acque SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

- **Acquedotto del Fiora SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

- **Publiacqua SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

- **Umbra Acque SpA**

Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

Inoltre, sono in via di adozione Sistemi di gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000 per le società Acea **Ato 5 SpA** e **Gori SpA**.

Box – Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale del Gruppo Acea 2008

Energia

Le Centrali termoelettriche e idroelettriche di AceaElectrabel Produzione che hanno la **Certificazione ambientale** secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 sono le seguenti:

- Centrale termoelettrica di Tor Di Valle;
- Centrale termoelettrica Montemartini;
- Centrale idroelettrica di Salisano;
- Centrale termoelettrica di Voghera;
- Centrale termoelettrica Roselec-

tra (dal settembre 2008 ha anche la registrazione EMAS).

SAO SpA, società attiva nella gestione dei servizi ambientali, ha un sistema integrato QAS (qualità, ambiente e sicurezza) con il possesso di tre certificati: **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004**, **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**, **Certificazione del Sistema Sicurezza OHSAS 18001:2007**.

Terni En.A. è provvista della **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per le attività di

Gestione dell'impianto di produzione di energia elettrica di tramite utilizzo di fonti rinnovabili, attraverso le fasi di: messa a riserva del combustibile e termovalorizzazione. Si aggiunga che allo stesso impianto e a quello della società EALL sono state riconosciute le registrazioni EMAS. Per quanto riguarda le **Centrali di Tirreno Power**, sia **Vado Ligure** che **Torrevaldaliga Sud** hanno da tempo sia la **Certificazione ISO 14001:2004** sia la registrazione **EMAS**, per l'impianto Napoli Levante è stato avviato nell'anno in

esame il procedimento per ottenere entrambe le certificazioni.

Idrico

Acque SpA ha ottenuto la **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** (sistema ambientale), **OHSAS 18001:1999** (sistema sicurezza) e **SA 8000:2001** (responsabilità sociale)³⁵; **Publiacqua SpA** ha la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per i grandi impianti di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) e di depurazione (San Colombano).

I sistemi che governano la **qualità dei servizi erogati** (processi e prodotti) sono affidati alle società operative che curano gli aspetti gestionali, di monitoraggio e di **programmazione dei miglioramenti**.

Entro Acea SpA, l'Unità **Sicurezza Integrata** pro-

muove l'attuazione delle politiche in materia di sicurezza del lavoro stabilite a livello infragruppo, allineandole all'evoluzione normativa, e il miglioramento continuo della tutela della salute dei lavoratori, attraverso il Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro, il monitoraggio con-

³⁵ Con la certificazione SA 8000: 2001, Acque ha ottenuto il **Best4** (Business Excellence Sustainable Task), rilasciato dalla società di certificazione RINA avendo conseguito le quattro certificazioni relative alla gestione integrata: qualità, ambiente, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e responsabilità sociale. Il gruppo toscano è il primo, del settore idrico, ad ottenere tale importante riconoscimento.

tinuo del fenomeno antinfortunistico e la definizione e gestione del piano di Sorveglianza Sanitaria. Inoltre, sempre alla stessa struttura, compete l'elaborazione delle linee guida in tema di: protezione del patrimonio del Gruppo, sicurezza informatica e dei dati personali.

Nel corso del 2008, al termine delle attività di progettazione e implementazione della documentazione di Gruppo da parte di Acea SpA, è stata data comunicazione dell'adozione volontaria del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro** (Sgsl). Ad ogni società del Gruppo, coerentemente con le proprie esigenze e nel rispetto della necessità di mantenere un livello di omogeneità tra le varie realtà, è stata attribuita discrezionalità nella definizione delle specifiche procedure, istruzioni, piani e disposizioni attuative del Sistema. L'iter di implementazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro è progressivo nelle principali società del Gruppo.

Acea consulta periodicamente **i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza** (Rls), ai quali sottopone i progetti strategici di miglioramento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro, i *Documenti di valutazione dei rischi* e qualunque altro aspetto pertinente.

Tra i sistemi di gestione e controllo rilevanti per la sostenibilità va ricordata l'attività presidiata dall'Unità **Risk Control**, incentrata sull'individuazione, il monitoraggio e il controllo dei principali fattori di rischio (strategico, operativo e di processo) che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo (protezione dei business), e anche il presidio del sistema di sicurezza aziendale (*security*) coordinato dall'Unità Protezione Aziendale.

In particolare l'Unità Risk Control:

- tutela gli obiettivi aziendali, attraverso il presidio delle variabili interne ed esterne che possono comprometterne il raggiungimento;
- supporta i processi decisionali del management in una logica "risk adjusted", che identifica qualitativamente e quantitativamente opportunità e rischi;

- diffonde internamente una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi, sia potenziali che residuali, presenti in tutti i processi aziendali e sviluppa adeguati sistemi di gestione e di mitigazione.

L'attività è strutturata secondo un modello "ciclico" di Enterprise Risk Management – ERM, che si sviluppa attraverso tre fasi:

- **Risk Assessment:** identificazione, descrizione, classificazione e valutazione dei rischi aziendali;
- **Risk Treatment:** selezione e implementazione delle misure idonee a eliminare o ridurre il profilo di rischio;
- **Risk Monitoring:** controllo dell'efficacia del processo di risk management (coerenza tra risultati e obiettivi attesi).

Un fattore fondamentale per il successo del modello è l'interazione tra i diversi soggetti coinvolti, che viene supportata da un flusso informativo strutturato e continuo.

Il controllo degli **impatti sull'ambiente naturale** e l'individuazione di processi di miglioramento è affidato alle società operative, coordinate a livello centrale dalla capogruppo.

Le attività di **misura e controllo** per il settore idrico sono svolte dalla **società LaboratorioRI**, mentre per il settore elettrico il controllo dei principali impianti tecnologici è affidato alla responsabilità di Acea Distribuzione SpA. E' inoltre presente una funzione dedicata all'innovazione tecnologica con il compito di individuare nuovi prodotti di potenziale interesse per il Gruppo, sin dalla fase di sviluppo pre-competitivo.

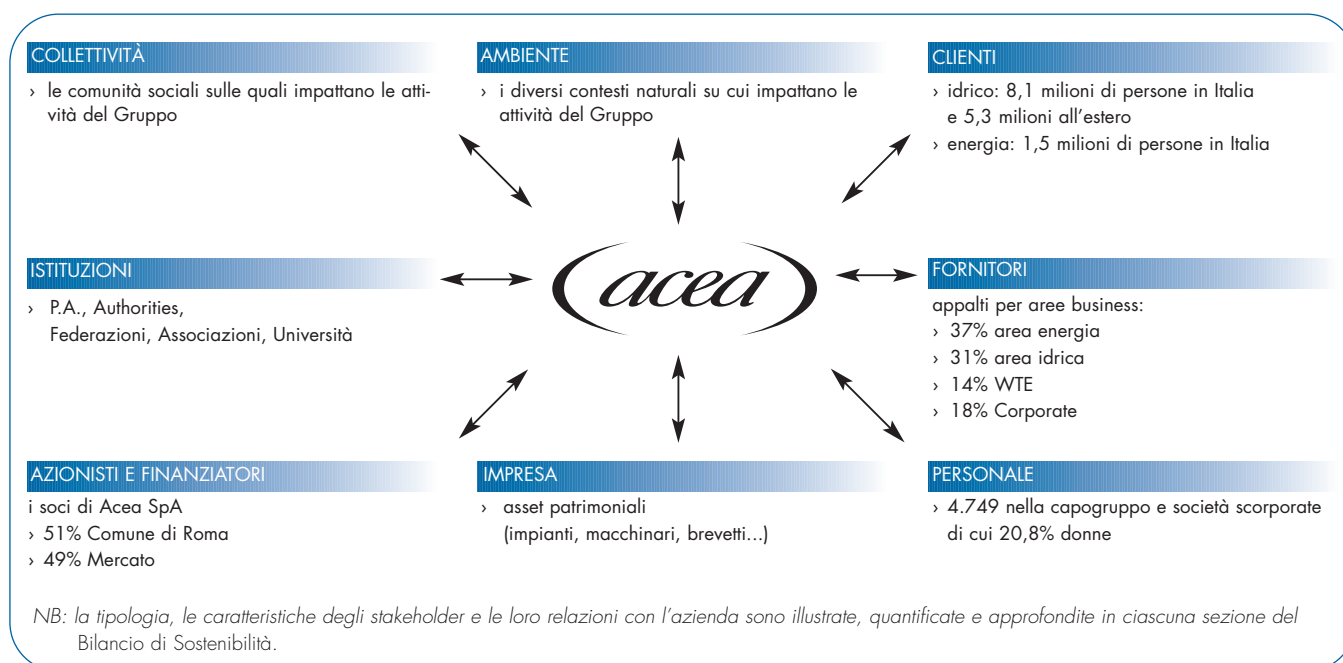
L'attività di **reperimento di dati e informazioni di carattere sociale, economico e ambientale** contribuisce a mettere in luce elementi quantitativi e qualitativi legati alla sostenibilità dell'impresa che altrimenti non avrebbero visibilità. La raccolta, l'elaborazione secondo linee guida e la pubblicazione regolare di tali dati nel *Bilancio di Sostenibilità* possono pertanto essere considerate come un sistema informale di gestione dell'impresa secondo criteri di sostenibilità.

Definizione degli stakeholder

A partire dal 1999, anno in cui Acea SpA si è quotata in Borsa e ha redatto il suo primo report sociale, l'azienda ha avviato un processo di mappatura dei propri stakeholder. Da una

prima iniziale individuazione dei suoi interlocutori, Acea ha elaborato, perfezionandoli nel corso del tempo, anche modalità di ascolto e interazione con i diversi portatori di interesse.

Grafico n. 10 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



L'ascolto: obiettivi e modalità

Ogni anno Acea vive occasioni di confronto con i suoi stakeholder; tra le attività reiterate da tempo con regolarità c'è anche la conduzione di indagini di customer satisfaction – affidata a una società esterna specializzata – rivolte ai clienti delle principali società del Gruppo³⁶ (vedi *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*,

capitolo *Clienti e collettività*). Negli schemi seguenti si illustrano **le principali iniziative di ascolto o di coinvolgimento** degli stakeholder realizzate da Acea nel 2008 e alcuni casi in cui è stata l'azienda a essere valutata dagli stakeholder di riferimento.

³⁶ Vedi anche fascicolo Schede società Italia-estero.

	metodo di consultazione	informazione generata e utilizzo interno	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Clienti / collettività	<p>Indagini di customer satisfaction in merito al servizio idrico (Roma e Fiumicino e altri Comuni dell'ATO 2), elettrico (Roma e Formello) e di Illuminazione pubblica (Roma).</p> <p>Indagini di customer satisfaction per le principali società idriche del Gruppo Acea, operative in Campania, Lazio, Toscana.</p>	<p>Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati con il Vertice di Acea SpA e i Responsabili dei servizi.</p>	<p>Predisposizione di interventi di miglioramento nella erogazione del servizio in risposta alle istanze rilevate.</p> <p>Offerta di prodotti e servizi modulata sulla base delle aspettative dei clienti.</p> <p>Diffusione dei risultati (sintesi) mediante pubblicazione sul sito internet aziendale e sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i>.</p>
	<p>Monitoraggio dell'opinione pubblica sui contact center delle public utilities, realizzato dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (qualità percepita) (www.agenzia.roma.it).</p>	<p>Performance di Acea e di altre aziende del settore sui servizi di call center; valutazione dei risultati e confronto sia con analoghi dati rilevati dalle indagini svolte da Acea sia con dati relativi a società attive in realtà simili.</p>	<p>Comunicati e dichiarazioni del management Acea in risposta alle pubblicazioni istituzionali dell'Agenzia diffusione dei risultati (sintesi) sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i>.</p>
	<p>Campagne pubblicitarie sull'offerta congiunta di energia elettrica e gas e sui canali di contatto per il servizio idrico (volta anche alla responsabilizzazione dei clienti).</p>	<p>Condivisione interna dei risultati e pianificazione di nuove campagne.</p>	<p>Coivolgimento dei clienti del servizio idrico quali "co-protagonisti" del processo di miglioramento del servizio, tramite l'adozione di comportamenti consapevoli del valore del servizio ricevuto.</p>
	<p>Iniziative di comunicazione sul tema del risparmio idrico ed energetico, organizzate a Roma e in Toscana; anche rivolte alle scuole.</p>	<p>Indicazioni e consigli sull'uso responsabile delle risorse naturali. Informazione ai visitatori sul lavoro svolto dall'azienda.</p>	<p>Predisposizione di materiale informativo adeguato alla sensibilizzazione della collettività (e in particolare dei ragazzi)sull'uso responsabile delle risorse.</p>
	<p>Apertura al pubblico dei principali impianti.</p>	<p>Rilevazione dell'interesse suscitato dall'azienda nel territorio in cui opera.</p>	<p>Illustrazione del funzionamento degli impianti e dei processi industriali.</p>
	<p>Raccolta delle segnalazioni sui servizi gestiti pervenute da clienti e cittadini attraverso i canali di contatto (fax, email, telefono).</p>	<p>Registrazione delle segnalazioni e attivazione delle procedure per la risoluzione delle segnalazioni registrate.</p>	<p>Risposte alle segnalazioni pervenute e miglioramento del servizio.</p>
Associazioni dei consumatori e degli amministratori condominiali	<p>Incontri tra le società del Gruppo e le associazioni dei consumatori.</p> <p>Confronti, tra imprese ed esperti, su tematiche specifiche (stakeholder engagement, CSR Manager Network).</p> <p>Partecipazione alle presentazioni organizzate dalle associazioni consumeristiche (PIT servizi, Gruppo Frascati).</p>	<p>Istanze, attese ed esigenze avanzate dalle associazioni in rappresentanza dei clienti/consumatori sottoposte ad analisi per la predisposizione di risposte adeguate.</p> <p>Opinioni delle associazioni di rappresentanza dei consumatori sui contenuti e sulle modalità di interazione con le aziende.</p> <p>Rappresentazione delle valutazioni dei loro associati (consumatori) sui beni e servizi offerti dalle imprese.</p> <p>Accrescimento delle conoscenze del personale aziendale coinvolto in queste iniziative.</p>	<p>Risposte alle istanze raccolte.</p> <p>Studio e valutazione di canali e procedure di interazione tra impresa e associazioni di rappresentanza dei consumatori al fine di costruire e consolidare i rapporti di collaborazione.</p>

	metodo di consultazione	informazione generata e utilizzo interno	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Azionisti	Assemblee degli azionisti. Presentazioni del Gruppo Acea e dei principali elementi di gestione dei propri business sulle piazze finanziarie.	Dichiarazioni del vertice su richieste di informazioni e proposte avanzate da soci. Condivisione interna delle istanze emerse nel corso degli incontri con i soci.	Informazioni disponibili sul sito internet aziendale (spazio azionisti), tra cui i verbali assembleari.
Comunità finanziaria	Stampa finanziaria e studi pubblicati dagli analisti nei quali Acea è oggetto di valutazione.	Giudizi sulle performance di Acea e sull'andamento del titolo. Monitoraggio costante dell'Unità Investor Relations e dell'Ufficio Stampa.	Comunicazione a cura dell'unità Investor Relations verso gli analisti finanziari, dell'Unità Rapporti Istituzionali verso gli operatori di finanza etica e dell'Ufficio Stampa verso i media.
Indici ed analisti di finanza etica	Comunicazioni, studi e analisi su temi afferenti gli investimenti socialmente responsabili.	Monitoraggio costante dei rating sulla sostenibilità di Acea, emessi a seguito della compilazione di questionari e dell'interlocuzione diretta, da parte dell'Unità Rapporti Istituzionali in collaborazione con Investor Relations.	Attività di informazione e sensibilizzazione interna sulla finanza etica. Sviluppo dei contatti con gli operatori del settore (analisti, benchmark providers, fondi).

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DELLE ISTITUZIONI E DELLE AUTHORITIES 2008

	metodo di consultazione	informazione generata e utilizzo interno	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Centri di ricerca	Interazione con le Università e numerosi Enti di ricerca. Partecipazioni a Master. Adesioni alle iniziative di diversi organismi di ricerca.	Collaborazione alla realizzazione di studi e progetti di natura tecnica in diversi ambiti (idrico-ambientale; gestioni degli approvvigionamenti, ecc.). Condivisione di conoscenze.	Sviluppo congiunto di progetti scientifici da applicare sia ai processi produttivi che gestionali. Contributi finanziari all'organizzazione di master specifici. Organizzazione di giornate di studio.
Authorities e agenzie	Incontri, audizioni e scambi informativo - documentali con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) e gli altri soggetti competenti per la regolazione del settore energia. Interazioni con le autorità amministrative di regolamentazione e sorveglianza dei mercati, secondo le procedure previste.	Determinazione delle opzioni tariffarie; calcolo dei ricavi e dell'ammontare della perequazione per il servizio di distribuzione elettrica; presentazione dei progetti di efficientamento energetico. Verbali di audizioni presso le Autorità; comunicazioni alla Consob da parte del management Acea e soggetti ad essi collegati (cosiddetti "soggetti rilevanti") coinvolto in importanti operazioni societarie. Le informazioni vengono condivise con le funzioni competenti.	Approvazione dei progetti di risparmio energetico. Elaborazione delle informazioni su operazioni e attività del Gruppo, funzionali allo svolgimento da parte delle autorità dei propri compiti istituzionali. Ottemperanza alla normativa in tema di comunicazioni societarie.
Istituzioni locali	Servizio idrico: confronti e scambi documentali con le autorità pubbliche competenti negli ambiti territoriali ottimali di riferimento (Autorità d'Ambito, Conferenza dei Sindaci). Accordi con gli assessorati dei comuni in cui Acea svolge le proprie attività. Collaborazioni con la Protezione civile. Collaborazione con il Difensore Civico.	Atti e documenti per l'aggiornamento informativo di Autorità d'Ambito, Segreteria Tecnica Operativa e Conferenza dei sindaci. Collaborazioni con i comuni per promuovere congiuntamente diverse iniziative. Elaborazione di piani di intervento. Istanze e reclami dei cittadini sui servizi gestiti da Acea, analisi delle richieste e individuazione delle possibili soluzioni.	Erogazione del servizio da parte delle società idriche del Gruppo sulla base delle determinazioni aggiornate in merito a convenzione di gestione e piano tariffario assunti dalle autorità pubbliche competenti. Condivisione di competenze e fornitura di servizi specifici. Predisposizione di interventi a supporto della Protezione civile, in particolare in casi di emergenza. Predisposizione di interventi di miglioramento nell'erogazione dei servizi.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2008

	metodo di consultazione	informazione generata e utilizzo interno	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Dipendenti	Indagine pilota sul sistema di valutazione delle performance dei dipendenti.	Rilevazione, analisi e valutazione dei comportamenti agiti e dei risultati conseguiti dai dipendenti.	Implementato un sistema strutturato di valutazione esteso ai comportamenti organizzativi.
	Analisi del patrimonio di competenza aziendali - Progetto pilota skill management.	Individuazione delle risorse-chiave.	Avvio di programmi di sviluppo delle competenze anche tramite interventi formativi mirati.
	Customer satisfaction presso un campione rappresentativo di dipendenti in merito ad alcuni servizi erogati in azienda.	Rilevazione e valutazione del livello di soddisfazione dei dipendenti relativamente alle prestazioni dei fornitori indagati.	Predisposizione di azioni di miglioramento nell'erogazione dei servizi attesi da Acea dai fornitori oggetto d'indagine.
Organizzazioni Sindacali (OOSS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Comitato di partecipazione, commissioni ad hoc e gruppi di lavoro tecnici.	Visioni e prospettive delle rappresentanze dei lavoratori su temi attinenti alle strategie e politiche di Gruppo.	Giungono ad esito positivo accordi sindacali.
	Incontri periodici con i RLS.	Opinioni sulle politiche per la sicurezza nei luoghi di lavoro.	Primo anno di applicazione del Sistema di gestione della sicurezza all'interno del Gruppo.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI ECONOMICI 2008

	metodo di consultazione	informazione generata e utilizzo interno	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Fornitori e loro associazioni	Tavoli di confronto con le Associazioni datoriali territoriali.	Elaborazione dei Sistemi di qualificazione dei fornitori di beni, lavori e servizi.	Istituzione del Sistema di qualificazione dei lavori in area idrico-elettromeccanica e dei Sistemi di qualificazione per la fornitura di cavi elettrici, di trasformatori e di elettropompe. Illustrazione alle imprese appaltatrici dei sistemi.
	Interazione con le imprese, nel corso dell'elaborazione di un sistema "pilota" di Vendor Rating.	Collaborazione con Università per la predisposizione di un modello di Vendor Rating.	Stimoli al miglioramento delle prestazioni di qualità e sicurezza; risposta positiva delle imprese.

Nelle tabelle che presentano la formazione e ripartizione del valore aggiunto, al fine di evidenziare meglio i cambiamenti intervenuti a seguito della riclassifica 2008 dei dati economici, i dati 2007 vengono illustrati da 2 colonne: la prima con i dati pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità dello scorso anno e la seconda con i dati rivisti in conseguenza della riclassifica.

Il valore aggiunto rappresenta la **ricchezza generata nell'anno dall'azienda**, esso viene determinato dalla **differenza tra ricavi e costi esterni di produzione**. Tale grandezza economica (tabella n. 8) viene calcolata facendo riferimento a due stakeholder³⁷: i clienti, che determinano le entrate economiche di Acea, ed i fornitori, che rappresentano la voce di spesa per l'acquisto di beni, lavori e servizi necessari all'azienda.

Il risultato viene successivamente bilanciato nel prospetto di ripartizione del valore aggiunto (tabella n. 9), che **indica la distribuzione della ricchezza prodotta ai principali stakeholder di Acea**: dipendenti, azionisti e finanziatori, istituzioni, impresa e collettività.

Acea, con l'adozione di tale metodologia di elaborazione, predisposta dal **Gruppo di studio**

per il Bilancio Sociale (GBS), intende dare evidenza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e responsabilità sociale.

La **formazione del valore aggiunto** risulta in aumento del 18%, passando dagli oltre 858 milioni di euro del 2007 ai **circa 1.014 milioni di euro** dell'anno in esame, mentre la **distribuzione agli stakeholder**, considerata in valore assoluto rispetto all'anno precedente, premia particolarmente l'impresa (+30,3% rispetto al 2007) e i finanziatori (+21,5%), seguono le istituzioni (+17,4%), i dipendenti (+9,6%) e gli azionisti (+5,3%). Sostanzialmente stabile il valore assegnato alla collettività.

Tabella n. 8 – LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (2006-2008)

(in milioni di euro)	2006	2007	2007 (riclassificato)	2008
ricavi netti	2.187,32	2.583,32	2.591,05	3.143,98
oneri esterni(*)	(1.469,27)	(1.809,34)	(1.821,79)	(2.251,67)
valore aggiunto caratteristico lordo	718,05	773,98	769,26	892,31
proventi finanziari	37,47	27,76	27,76	33,69
gestioni da partecipazioni	6,40	40,13	40,13	(0,08)
risultato attività discontinue	0,30	0	0	0,60
utile distribuito(**)	115	28,75	28,75	94,13
contributi in c/esercizio	(6,41)	(7,07)	(7,01)	(6,42)
valore aggiunto globale lordo	870,81	863,55	858,89	1.014,23
% sui ricavi netti	40%	33%	33%	32%

(*) Al netto di liberalità, quote associative, imposte e tasse, sponsorizzazioni ed eventi; sono inoltre esclusi: buoni pasto, formazione, medicina e concorso tariffa ex dipendenti.

(**) Prelevata da riserva e maturata in precedenti esercizi.

³⁷ Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività dell'azienda per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Tabella n. 9 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (in milioni di euro) (2006-2008)

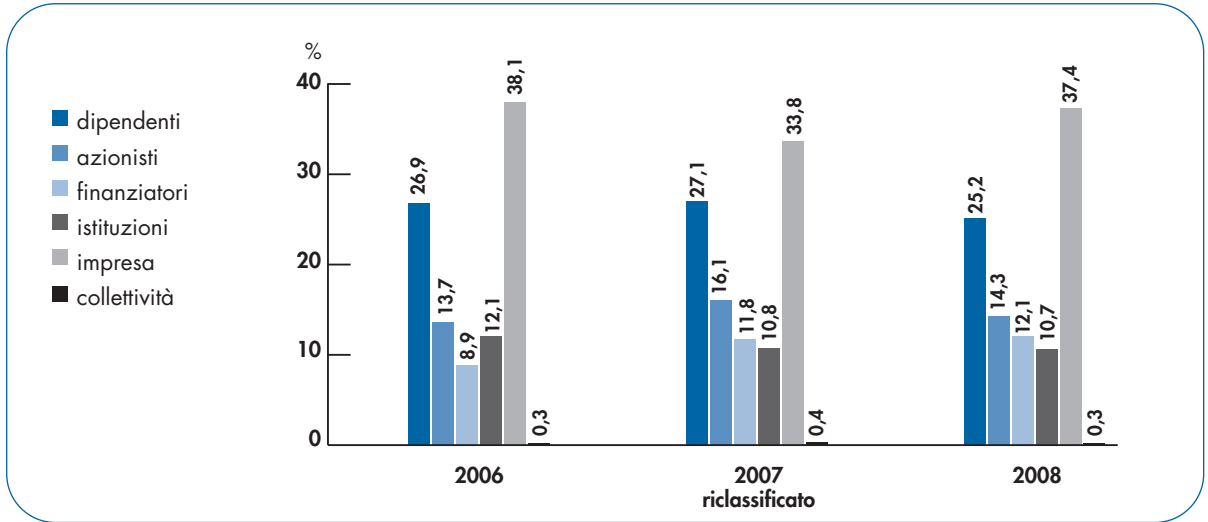
	2006	2007	2007 (riclassificato)	2008
dipendenti				
salari e stipendi	187,45	198,29	198,29	224,07
accantonamento TFR e quiescenza	10,75	2,12	2,12	11,88
oneri sociali	60,84	63,78	63,79	68,57
mensilità aggiuntive	0,20	0,18	0,18	0,26
agevolazione tariffaria dipendenti	0,95	0,91	0,91	-9,74
altri costi del personale	2,55	0,34	0,34	1,33
totale costo del lavoro	262,74	265,62	265,63	296,37
servizi al personale (*)	7,83	7,95	7,95	8,69
concorso tariffa ex dipendenti	0,03	0	0	-2,58
(costi capitalizzati)	-36,58	-40,44	-40,44	-46,92
totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	234,02	233,13	233,14	255,56
incidenza sul valore aggiunto totale	26,9%	27%	27,1%	25,2%
azionisti				
utile distribuito	115	132,04	132,04	139,92
utile di terzi	4,56	6,06	6,06	5,56
totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	119,56	138,1	138,1	145,48
incidenza sul valore aggiunto totale	13,7%	16%	16,1%	14,3%
finanziatori				
oneri finanziari	77,97	101,29	101,25	123,04
totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	77,97	101,29	101,25	123,04
incidenza sul valore aggiunto totale	8,9%	11,7%	11,8%	12,1%
istituzioni				
imposte dirette	104,77	116,52	90,39	104,36
imposte e tasse indirette e patrimoniali	6,00	7,07	7,07	7,73
contributi e quote associative	1,12	1,73	1,73	2,57
contributi in conto esercizio	-6,41	-7,07	-7,00	-6,42
totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	105,48	118,25	92,19	108,24
incidenza sul valore aggiunto totale	12,1%	13,7%	10,8%	10,7%
impresa				
ammortamenti	152,50	175,83	175,83	208,93
accantonamenti	12,13	27,41	27,41	6,56
svalutazioni	19,46	1,91	26,74	22,93
utile non distribuito	147,40	64,1	60,7	140,50
totale valore aggiunto distribuito all'impresa	331,49	269,25	290,68	378,92
incidenza sul valore aggiunto totale	38,1%	31,2%	33,8%	37,4%
collettività (**)				
erogazioni liberali	0,41	0,24	0,24	0,49
sponsorizzazioni	1,63	2,89	2,89	2,02
eventi	0,12	0,25	0,25	0,32
fiere e convegni	0,14	0,15	0,15	0,16
totale valore aggiunto distribuito alla collettività	2,30	3,53	3,53	2,99
incidenza sul valore aggiunto totale	0,3%	0,4%	0,4%	0,3%
totale valore aggiunto distribuito	870,81	863,55	858,89	1.014,23
	100%	100%	100%	100%

NB: per il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto si fa riferimento a dati contabili.

(*) Sono i buoni pasto, medicina, formazione e partecipazione a convegni e stage per le principali società del Gruppo.

(**) Per le principali società del Gruppo.

Grafico n. 11 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER (2006-2008)





Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder



Si riportano di seguito gli indicatori relativi alle performance economiche e sociali (core e additional) richiesti dalle *Linee guida GRI-G3*, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2008*, con l'indicazione

delle sezioni e delle pagine del report ove è possibile reperirli. Viene indicata anche la **rispondenza** tra **gli indicatori GRI** e **i principi emanati dal Global Compact**. (vedi www.globalcompact.org).

Performance economica

- EC1 (Core) Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123, 136, 137, 141; *Identità aziendale* pagg. 28, 53, 54
- EC2 (Core) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 63, 64; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 151, 152
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7° principio del Global Compact
- EC3 (Core) Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 124, 125
- EC4 (Core) Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 142; *Identità aziendale* pag. 54

Presenza sul mercato

- EC5 (Additional) Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative. Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 119, 123
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact
- EC6 (Core) Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 111
- EC7 (Core) Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 114
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 6° principio del Global Compact

Impatti economici indiretti

- EC8 (Core) Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 84, 88, 98, 101, 103
- EC9 (Additional) Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 63, 84, 85, 88, 97, 98, 101

PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE

Occupazione

- LA1 (Core) Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 114, 115, 116, 123
- LA2 (Core) Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 114, 116
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 6° principio del Global Compact
- LA3 (Additional) Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 124, 125

Relazioni industriali

- LA4 (Core) Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 118
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° e del 3° principio del Global Compact
- LA5 (Core) Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 119
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 3° principio del Global Compact

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional) Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.
 In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/08 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 132; *Identità aziendale* pag. 48
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact
- LA7 (Core) Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 132, 133
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact
- LA8 (Core) Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 133, 134
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact
- LA9 (Additional) Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 132
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact

Formazione e istruzione

- LA10 (Core) Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 128
- LA11 (Additional) Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126
- LA12 (Additional) Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.
 Non si dispone di tale percentuale bensì dell'indicazione delle categorie professionali sottoposte a valutazione nel 2008 (dipendenti, nell'ambito di un progetto pilota avviato nel 2007, e dirigenti).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 125

Diversità e pari opportunità

- LA13 (Core) Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 116, 120, 121, 134
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6° del Global Compact
- LA14 (Core) 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, la parte variabile dello stipendio può determinare alcune differenze.
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6° del Global Compact

Pratiche di investimento e approvvigionamento

- HR1 (Core) 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).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 111
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6° del Global Compact](#)
- HR2 (Core) Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 106, 111
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6° del Global Compact](#)
- HR3 (Additional) 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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei principi 1°- 6° del Global Compact](#)

Non discriminazione

- HR4 (Core) Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.
Non si registrano episodi di discriminazione. Per le politiche di prevenzione, vale a dire i codici valoriali adottati dal Gruppo e la tutela della diversità e delle pari opportunità, vedi *Identità aziendale* pag. 32 e *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 120, 134
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 6° principio del Global Compact](#)

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

- HR5 (Core) 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.
Non sono presenti attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è esposta a rischi. Si rinvia al paragrafo che illustra le Relazioni industriali e laddove si fa riferimento ad altre forme associative presenti in azienda (CRA, ANMIC, Associazione Medagli d'oro).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 134, 135
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 3° principio del Global Compact](#)

Lavoro minorile

- HR6 (Core) Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.
Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro minorile lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico degli Appalti* e del *Codice Etico del Gruppo*, che garantiscono i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*).
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 5° principio del Global Compact](#)

Lavoro forzato

- HR7 (Core) Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.
Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro forzato o obbligato lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico degli Appalti* e del *Codice Etico del Gruppo*, che garantiscono i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*).
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, del 2° e del 4° principio del Global Compact](#)

Pratiche di sicurezza

- HR8 (Additional) Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.
Le attività di security sono affidate ad una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale addetto alla security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1°, 2° principio del Global Compact](#)

Diritti della comunità delle popolazioni indigene

HR9 (Additional) 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 in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività* e nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° e del 2° principio del Global Compact

SOCIETA'

Collettività

SO1 (Core) 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.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 66, 71, 89, 98, 106; *Identità aziendale* pagg. 46, 47, 50

Corruzione

SO2 (Core) Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.

Identità aziendale pagg. 42, 45

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

SO3 (Core) Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.

Il valore percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione su politiche e procedure anticorruzione, stimato, corrisponde a circa l'8,2% dei dipendenti inclusi nel perimetro di rendicontazione del capitolo *Personale* (390 neoassunti su 4.749 unità). Tale attività formativa è illustrata in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 126-127; *Identità aziendale* pag. 45

Nel 2008 è stata inoltre avviata la realizzazione di un modulo specifico di e-learning relativo al D. Lgs. 231/01 sulle procedure anticorruzione che verrà erogato nel 2009 in concomitanza al lancio del nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

SO4 (Core) Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.

Non si registrano episodi di corruzione.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

SO5 (Core) Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 141

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dei 10 principi del Global Compact

SO6 (Additional) Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 141

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 10° principio del Global Compact

Comportamenti anti-collusivi

SO7 (Additional) Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145

Conformità (compliance)

SO8 (Core) Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145

Salute e sicurezza dei consumatori

- PR1 (Core) Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 86; Identità aziendale pagg. 46, 47
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)
- PR2 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.
Non si registrano casi di non conformità.
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)

Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

- PR3 (Core) Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 73, 75, 99
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)
- PR4 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 73, 75
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact](#)
- PR5 (Additional) Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 66; Identità aziendale pag. 49

Marketing communication

- PR6 (Core) Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.
Tutte le attività relative a campagne pubblicitarie, sponsorizzazioni, erogazioni ecc si svolgono nel rispetto della normativa vigente, facendo ricorso, ove stabilito, alle forme contrattuali previste. Inoltre, il *Codice Etico del Gruppo Acea* (disponibile on line nel sito web aziendale, www.aceapsa.it) dedica l'articolo 12.2 ai "contratti e alle comunicazioni con i clienti" e l'articolo 20 a "contributi e sponsorizzazioni".
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145
- PR7 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145
Nessun caso di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti al marketing.

Rispetto della privacy

- PR8 (Additional) Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.
Non si registra alcun reclamo in merito. Per le politiche di prevenzione si rinvia a *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127; Identità aziendale pag. 42*
[Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 1° principio del Global Compact](#)

Conformità (compliance)

- PR9 (Core) Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145

Perimetro di riferimento

I dati economici (ricavi) presenti nel capitolo sono elaborati sulla base del Bilancio economico consolidato del Gruppo e si riferiscono pertanto all'area di consolidamento; i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative, di volta in volta richiamate nel testo.

Nel presente capitolo, in coerenza con le precedenti edizioni del report, gli stakeholder clienti e collettività sono considerati in maniera integrata, poiché buona parte dei dati presentati in merito ai servizi erogati si riferiscono ad un'area (Roma e Provincia) in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti³⁸. La descrizione dei clienti del Gruppo per i due settori di attività: la filiera dell'energia e quella idrica e i dati economici correlati a ciascun segmento di filiera si riferiscono, invece, ad un bacino più ampio.

Nonostante la differenza di "perimetro" si è preferito, per la prima volta, esporre in modo quanto possibile integrato³⁹ i **flussi economici** – con approfondimenti su ricavi e tariffe – e **gli aspetti sociali** – rappresentati dalla qualità dei servizi percepita dai clienti cittadini, dalla qualità effettivamente erogata e misurata da Acea, dalla customer care e dal coinvolgimento dell'azienda nella vita delle comunità locali – che intervengono nelle interazioni tra azienda e stakeholder.

Le filiere e i ricavi**Area energia**

Il settore dell'energia elettrica è stato progressivamente liberalizzato, con l'introduzione di regole di mercato, e disciplinato, attraverso gli interventi dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in funzione del miglioramento di qualità, efficienza, sicurezza ed economicità del servizio. Il Gruppo Acea opera in **tutti i segmenti della filiera dell'energia**: dalla generazione alla distribuzione, dall'efficientamento alla vendita.

Nel comparto della **generazione**, tanto da fonti tradizionali quanto da rinnovabili, opera attraverso le centrali di AceaElectrabel Produzione e

di altre società partecipate. L'energia prodotta viene ceduta tramite la **Borsa Elettrica o attraverso contratti bilaterali con grandi clienti**; nel 2008 i ricavi da generazione di energia hanno avuto la **migliore performance** tra le attività tipiche di Acea, passando dai 95 milioni di euro del 2007 a **322,7 milioni** (+240%)⁴⁰. A questa voce di attività vanno sommati i proventi che derivano dall'energia prodotta dagli impianti del Gruppo TAD Energia Ambiente (termovalorizzatori), pari a **32,9 milioni di euro** nel 2008.

Nel "mercato elettrico" vengono commercializ-

³⁸ La maggior parte delle informazioni si riferiscono infatti ai clienti finali dei servizi erogati. Per quanto concerne il servizio idrico integrato Acea è soggetto gestore del servizio nell'ATO 2 - Lazio centrale; per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, sebbene i clienti possano scegliere di acquistare l'energia da diversi fornitori, l'attività di distribuzione (che include la quasi totalità degli elementi di qualità del servizio erogato) fa capo ad Acea e l'impresa è anche gestore del servizio di illuminazione pubblica. In quest'area dunque clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Per quanto concerne le altre aree in cui Acea è operativa tramite società partecipate, in particolare per il servizio idrico integrato, si rinvia al fascicolo Schede società Italia-estero.

³⁹ Vedi anche Nota metodologica.

⁴⁰ Tali ricavi risentono dell'ingresso di **Tirreno Power** nel perimetro di consolidamento (con metodo proporzionale), società che incide sul totale dei ricavi da generazione per oltre 162 milioni di euro.

zati anche i “**certificati bianchi**”⁴¹, (conseguiti grazie al risparmio energetico) e i “**certificati verdi**”⁴² (energia prodotta da rinnovabili) che, complessivamente, hanno reso ad Acea nel 2008 guadagni per **25,4 milioni di euro** (+91% rispetto ai 13,3 milioni del 2007; con la valorizzazione economica dei certificati bianchi che ha rappresentato circa il 60% del totale).

Per quanto concerne la **distribuzione di energia elettrica**, Acea gestisce il servizio a **Roma** e Formello. I **ricavi** dell’attività di distribuzione dell’energia destinata ai clienti dei mercati tutelato, libero e di salvaguardia (vedi box) sono di circa **276,8 milioni di euro**, in leggera diminuzione rispetto ai valori del 2007; a tale importo vanno aggiunti i circa **50 milioni di euro di perequazione specifica aziendale** riconosciuti dall’Autorità per energia elettrica e il gas quale integrazione di ricavo per i costi sostenuti dall’azienda in seguito a variabili estranee alla gestione della società.

Area idrica

Anche per quanto riguarda il servizio idrico integrato, il quadro di riferimento nazionale del settore ha da tempo previsto l’introduzione di elementi di economicità, efficienza e qualità del servizio, favorendo la trasformazione societaria degli operatori verso un dimensionamento più adeguato alla gestione industriale del business e il superamento delle frammentate gestioni comunali. Oggi, gli operatori intervengono nell’intera filiera idrica: **prelievo alle sorgenti e distribuzione della risorsa tramite acquedotti, raccolta e depurazione delle acque reflue** e loro restituzione all’ambiente naturale.

Nel comparto idrico, a differenza di quello elettrico, non esiste ancora un’Autorità nazionale di

Dalla gestione del servizio di **illuminazione pubblica** funzionale e artistica svolto per il Comune di Roma e di Napoli⁴³ nel 2008 sono conseguiti, complessivamente, ricavi per **91 milioni di euro**⁴⁴, in linea con l’anno precedente.

Per l’attività di **vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali** del mercato di maggior tutela, di salvaguardia e libero, Acea opera principalmente tramite AceaElectrabel Elettricità in **tutta Italia** e tramite altre società, in partnership con operatori locali, in territori più circoscritti (quali l’**Umbria**, le province di **Pavia e Alessandria**, in **Toscana, Puglia e Basilicata**). I **ricavi complessivi della vendita di elettricità al mercato tutelato, libero e di salvaguardia** nel 2008 sono aumentati dell’11% passando dai 1.143 milioni di euro del 2007 a **1.274 milioni di euro**.

Con riferimento alla vendita di **gas** i profitti si attestano a **240,3 milioni di euro**, con un mercato incremento (67% in più) rispetto ai 144,1 milioni dell’anno precedente.

settore ma gli interventi disciplinari sono affidati ad autorità pubbliche locali (Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale⁴⁵) – controparti contrattuali del gestore industriale – che, tra le altre attività, fissano i termini economici di erogazione del servizio e i conseguenti ricavi del gestore.

Acea è operativa in diversi Ambiti Territoriali Ottimali nell’area del **centro Italia**, tramite società a partecipazione totalitaria o di rilevanza, e in alcuni paesi dell’America Latina⁴⁶.

I **ricavi complessivi 2008 da gestione del servizio idrico integrato** in Italia registrano un valore di **655 milioni di euro**⁴⁷, per una quota di mercato servita pari a circa il 14,5% della popolazione nazionale.

⁴¹ I “certificati bianchi”, propriamente detti Titoli di Efficienza Energetica (TEE), attestano il conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico, crescenti nel tempo, previsti dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 per i distributori energetici. I titoli vengono emessi dal Gestore del Mercato Elettrico sulla base delle certificazioni dei risparmi accertati dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas e sono commercializzabili sul mercato.

⁴² I certificati verdi rappresentano lo strumento con cui produttori e importatori di energia elettrica da fonte fossile ottemperano all’obbligo previsto dal D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani) di immettere in rete una quota di energia derivante da fonti rinnovabili proporzionale all’energia elettrica prodotta (o importata) nell’anno precedente. A tale obbligo, infatti, è possibile ottemperare “anche acquistando in tutto o in parte l’equivalente quota”, vale a dire i “certificati verdi”. Il Gestore Servizi Elettrici, a seguito di richiesta e fatte le necessarie verifiche, emette a favore del produttore di energia “verde” i certificati verdi e questi sono commercializzabili sul mercato.

⁴³ A Napoli sino al novembre 2008.

⁴⁴ I dato include l’illuminazione cimiteriale (con ricavi di circa 7 milioni di euro) e non include più i proventi derivanti dall’attività di Acea Luce (illuminazione pubblica in alcuni comuni fuori Roma), uscita dal perimetro di consolidamento 2008, a seguito di cessione.

⁴⁵ I 91 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) sono le aree idrogeografiche nelle quali è suddiviso, in base alle Legge Galli, il territorio nazionale. A ciascun Ambito Territoriale Ottimale corrisponde un’Autorità d’Ambito.

⁴⁶ Vedi anche il fascicolo Schede società Italia-estero.

⁴⁷ I ricavi dalle gestioni idriche estere (circa 14 milioni di euro) hanno una incidenza del 2% sul totale ricavi idrici. La voce complessiva sarebbe dunque pari a circa 669 milioni di euro.

I clienti del Gruppo Acea

I clienti del servizio elettrico

L'evoluzione del processo di **liberalizzazione** del settore elettrico è stata evidenziata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), che ha rilevato, a livello nazionale, tra il 1° luglio 2007 e il 31 dicembre 2008, un numero di famiglie pari al 4,7% del totale passate dal mercato tutelato a quello libero e, per le piccole e medie

imprese, un flusso di passaggi al mercato libero pari al 15,2% dell'insieme di riferimento⁴⁸.

In **Acea** il segmento dei clienti del **mercato libero** è in **marcata crescita**, con un aumento superiore all'86% nel 2008, mentre si ridimensiona il mercato tutelato (vedi tabella n. 10).

Box – I “clienti finali” del servizio elettrico

I clienti del servizio elettrico vengono suddivisi in tre comparti, di seguito illustrati:

- **mercato tutelato** (o di “**maggior tutela**”): include tutte le **utenze domestiche e le piccole imprese** (collegate in bassa tensione, con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) **che non si rivolgono ancora al mercato**

libero. Questi sono serviti dalle società di vendita locali approvvisionate dall'**Acquirente Unico**, cui è affidato per legge il ruolo di garante nei confronti di questa tipologia di clienti;

- **mercato di salvaguardia**: comprende i **clienti che non possiedono le caratteristiche per rientrare nel servizio di**

maggior tutela (ad es. imprese con più di 50 dipendenti o collegate in media tensione) **ma non si rivolgono ancora al mercato libero**. Il servizio è fornito da operatori scelti dal Ministero dello sviluppo economico, attraverso procedure concorsuali per aree territoriali e a condizioni che incentivano il passaggio al

mercato libero. L'accesso a questo tipo di mercato, residuale e destinato a scomparire, avviene automaticamente;

- **mercato libero**: dal 1° luglio del 2007 **vi possono entrare tutti i clienti** scegliendo, in base alla propria convenienza, il fornitore e il servizio da ricevere.

Tabella n. 10 – VENDITA ENERGIA: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2006-2008)

	2006	2007	2008
mercato di maggior tutela (n. clienti)	1.532.844	1.516.024	1.484.260
mercato libero (n. clienti)	6.549	16.707	31.175

I clienti del servizio idrico

Nel servizio idrico integrato Acea è **leader nazionale per popolazione servita** (con un bacino di oltre 8 milioni di abitanti in Italia). Oltre al radicamento storico nella città di **Roma**, a seguito delle opportunità date con l'evoluzione normativa del settore e dalle aumentate capacità gestionali sviluppate dall'impresa, Acea si è inserita come qualificato operatore del servizio idrico integrato anche in altre zone del **Lazio** (provincia di Roma e Frosinone), **in Toscana**

(provincia di Pisa, Firenze, Siena e Grosseto), **in Campania** (dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani ricompresi tra le province di Napoli e Salerno) **e, da ultimo, in Umbria** (a partire dal 2008, Acea è entrata nel capitale della società Umbra Acque SpA, gestore del servizio idrico nell'ATO 1 Umbria, che comprende 38 comuni tra i quali Perugia e Assisi) (2.9). Acea è operativa anche in alcuni Paesi dell'America Latina⁴⁹.

⁴⁸ I dati statistici si riferiscono ai punti di prelievo sulla rete, così come rappresentati nelle elaborazioni dell'AEEG.

⁴⁹ In particolare: Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana. Vedi anche il fascicolo Schede società Italia-estero.

La qualità percepita

Acea rileva con regolarità la qualità percepita dai propri clienti e dai cittadini in merito ai servizi erogati - elettrico, di illuminazione pubblica e idrico⁵⁰ - al fine di monitorare il loro grado di soddisfazione e individuare le aree di miglioramento.

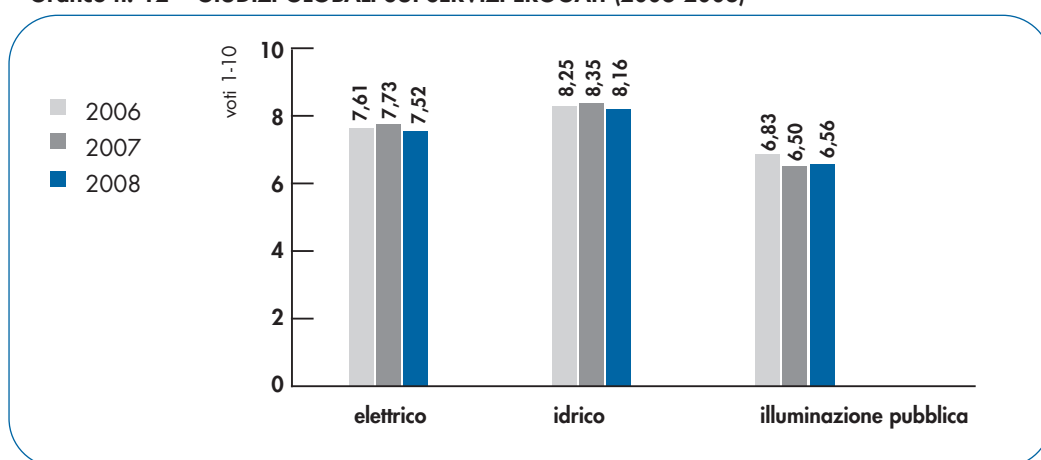
Le **indagini di customer satisfaction** vengono condotte da una società esterna specializzata, selezionata tramite gara, e i risultati condivisi con i responsabili delle società operative e delle Funzioni interessate. Le rilevazioni 2008 sono state realizzate con metodo⁵¹ analogo a quello

utilizzato nel biennio precedente, rendendo possibile l'osservazione dei dati di tendenza.

Elaborando i risultati delle interviste:

- viene calcolato un **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (espresso con un voto da 1 a 10);
- vengono costruiti gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index - CSI**, espressi in centesimi)⁵²;
- vengono rilevate le **percentuali di clienti soddisfatti in merito ad aspetti specifici** - "fattori di qualità" - entro ciascuna macrocomponente.

Grafico n. 12 – GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2006-2008)



La valutazione del servizio elettrico

Tra aprile e giugno 2008 sono stati intervistati 2.207 clienti in merito alla qualità del **servizio elettrico**. Il campione di clienti era costituito da "clienti residenziali" (a Roma e Formello) e "clienti business" (libero mercato). Inoltre, una parte del campione era rappresentata da clienti che, di recente, avevano chiamato il call center, si erano recati allo sportello e avevano contattato il numero verde per la segnalazione guasti. Nelle indagini 2008, infatti, per meglio affinare la rilevazione della soddisfazione degli

utenti in merito ai canali di contatto è stata introdotta la **metodologia del "call back"**: sono stati pertanto intervistati - previo consenso - solo clienti che avevano, poco tempo prima dell'intervista, usufruito del servizio.

Il **giudizio globale** sul servizio elettrico si è mantenuto stabile nel triennio.

Nel 2008 il 90,8% degli intervistati ha espresso il proprio voto tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 11).

⁵⁰ Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2-Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate; i risultati di queste ultime sono illustrati nelle schede dedicate a presentare tali società (vedi il fascicolo Schede società Italia-estero).

⁵¹ 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%.

⁵² Gli indici CSI sono costruiti in base alla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti o più che soddisfatti e in base all'importanza attribuita ai fattori in esame.

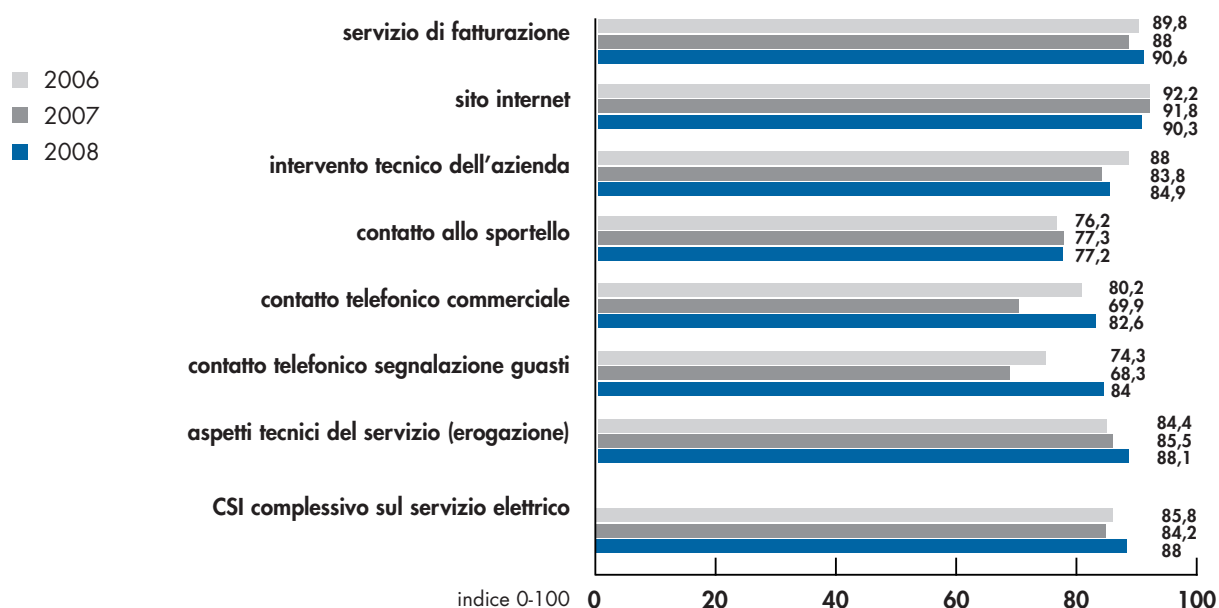
Tabella n. 11 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2006-2008)

giudizio	voti (scala 1-10)	2006	2007	2008
eccellenza	9 -10	23,8%	28,7%	24,6%
bontà	8	36%	31,9%	31,0%
sufficienza	6 - 7	31,8%	32,1%	35,2%
insufficienza	1 - 5	8,4%	7,3%	9,2%
media totale		7,61	7,73	7,52

L'indagine è stata articolata su **7 macrocomponenti del servizio**, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI, scala 0-100)**.

I risultati evidenziano un miglioramento marcato del giudizio sui canali di contatto telefonici e la conferma dei buoni livelli di soddisfazione per le altre macrocomponenti (vedi grafico n. 13).

Grafico n. 13 – SERVIZIO ELETTRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2008)



Entro ciascuna "macrocomponente" del servizio, infine, sono stati rilevati **indicatori di soddisfazione in merito ad aspetti specifici (fattori di qualità)**, evidenziando la percentuale di clienti che ha ritenuto tali aspetti "in linea" o "superiori alle aspettative". Per la significatività dei risultati, illustrati in tabella n. 12, si tenga presente che **il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.**

Rispetto allo scorso anno sono stati valutati alcuni nuovi fattori (differenziati in corsivo nella tabella n. 12).

I risultati 2008 evidenziano che i fattori di qualità con la minore percentuale di soddisfatti sono ancora nell'ambito dei canali di contatto "tradizionali" con il cliente, sia telefonico (commerciale) sia diretto (sportello), per quanto in netto miglioramento rispetto alle rilevazioni 2007⁵³, mentre tra i fattori di qualità particolarmente apprezzati figurano la reperibilità del numero verde per le segnalazioni dei guasti, i mezzi a disposizione per il pagamento delle bollette, la facilità di navigazione nel sito web (www.aceaelectrabel.it), la continuità dell'erogazione e la costanza di tensione dell'energia elettrica.

Tabella n. 12 – SERVIZIO ELETTRICO: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI - 2008

	% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative			
	inferiore al 75%		uguale o superiore al 75%	
fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • velocità soluzione problemi fatturazione 	66,5%	<ul style="list-style-type: none"> • rapidità rimborsi • chiarezza e facilità lettura bollette • correttezza importi bolletta • mezzi a disposizione pagamento bolletta 	79,4% 85,2% 88,9% 97,3%
sito internet			<ul style="list-style-type: none"> • gamma di operazioni on line • completezza informazioni disponibili • facilità navigazione nel sito 	86,7% 87,5% 90,9%
intervento tecnico			<ul style="list-style-type: none"> • tempestività realizzazione interventi • efficacia dell'intervento • rispetto orari appuntamenti 	76,0% 85,1% 87,0%
sportello	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 	51,8%	<ul style="list-style-type: none"> • orari di apertura • chiarezza risposte ricevute • competenza degli operatori • cortesia del personale 	79,0% 79,7% 80,3% 81,6%
numero verde commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa • tempi risoluzione problemi • facilità nel prendere la linea 	65,8% 69,2% 70,9%	<ul style="list-style-type: none"> • chiarezza risposte fornite da operatore • chiarezza informazioni risponditore automatico • orari in cui è attivo il NV • cortesia degli operatori 	83,8% 86,0% 93,1% 95,0%
numero verde guasti			<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa • chiarezza risposte fornite • facilità nel prendere la linea • cortesia degli operatori • reperibilità NV 	79,8% 82,7% 83,8% 86,2% 95,4%
aspetti tecnici (erogazione)	<ul style="list-style-type: none"> • tempo per riavere erogazione 	74,6%	<ul style="list-style-type: none"> • regolarità lettura contatori • tempo preavviso sospensione erogazione • facilità utilizzo contatori digitali • continuità erogazione energia • costanza tensione energia 	83,4% 86,3% 90,3% 91,0% 91,5%

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.

⁵³ Le tabelle relative ai risultati 2007 sono pubblicate nel Bilancio di Sostenibilità 2007, disponibile on line nel sito web aziendale (www.aceaspa.it).

La valutazione del servizio idrico

Per rilevare la qualità del **servizio idrico** percepita dai clienti sono stati intervistati, in aprile e maggio 2008, 1.470 residenti a Roma e Fiumicino; il campione era costituito da utenze private e amministratori di condominio. Anche per il servizio idrico, le indagini circa i canali di contatto sono state svolte con la **metodologia del "call back"**: una parte del campione di intervistati era pertanto rappresentata da clienti che avevano usufruito, da breve tempo, dei diversi

canali di contatto (numeri verdi commerciale e per la segnalazione guasti, sportello), rilasciando un'autorizzazione ad essere ricontattati.

Il **giudizio globale** sul servizio di erogazione dell'acqua si conferma anche nel 2008 molto positivo: nelle ultime rilevazioni il 95,2% degli intervistati ha espresso un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 13).

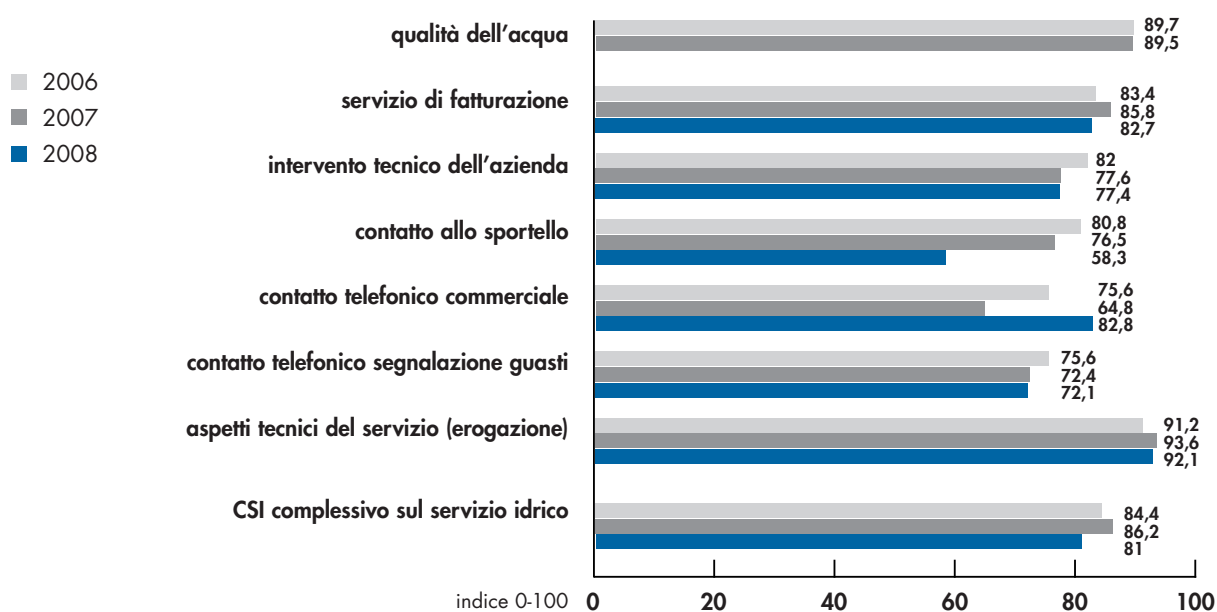
Tabella n. 13 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2006-2008)

giudizio	voti (scala 1-10)	2006	2007	2008
eccellenza	9 -10	40,8%	44,7%	37,7%
bontà	8	33,9%	32,8%	36,7%
sufficienza	6 - 7	21,5%	18,7%	20,8%
insufficienza	1 - 5	3,8%	3,8%	4,8%
media totale		8,25	8,35	8,16

L'indagine è stata articolata su **6 macrocomponenti del servizio**⁵⁴, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI, scala 0-100)** (vedi grafico n. 14). I risultati 2008 sottolineano il forte peggioramento della valutazione del

canale di contatto "sportello" e il contestuale marcato miglioramento dell'indice di soddisfazione per il canale di contatto telefonico commerciale. Resta sostanzialmente stabile, e positivo, il livello di soddisfazione relativo alle altre macrocomponenti del servizio.

Grafico n. 14 – SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2008)



⁵⁴ Rispetto alle 7 macrocomponenti del servizio individuate nelle precedenti indagini, infatti, nel 2008 si è stabilito di non riproporre più la "qualità dell'acqua", poiché in merito a questa macrocomponente si sono rilevati da diversi anni risultati sempre nettamente positivi.



Gli **indicatori di soddisfazione** rilevati entro ciascuna macrocomponente del servizio idrico **in merito ad aspetti specifici** (fattori di qualità), confermano la maggiore problematicità dei canali di contatto, in particolare riguardo i “tempi di attesa”, sebbene il numero verde commerciale venga apprezzato per altri aspetti importanti (facilità nel prendere la linea, chiarezza risposte, orari in cui il numero è attivo ecc.). Gli elementi relativi alla “fatturazione” e alla continuità

del servizio (“aspetti tecnici – erogazione”) ricevono i giudizi migliori e risulta positiva anche la valutazione dell’efficacia degli interventi tecnici dell’azienda, un item introdotto per la prima volta con le indagini 2008. La tabella n. 14 presenta i principali risultati 2008, evidenziando la percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti **in linea o superiori alle aspettative** (la soglia del 75% segna il discrimine tra giudizi positivi o più critici).

Tabella n. 14 – SERVIZIO IDRICO ROMA: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI - 2008

	% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative			
	inferiore al 75%		uguale o superiore al 75%	
fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • rapidità rimborsi 	70,1%	<ul style="list-style-type: none"> • velocità soluz. problemi di. fatturazione • chiarezza e facilità lettura bollette • correttezza importi bolletta • mezzi a disposizione pagamento bolletta 	80,3% 86,6% 85,6% 93,8%
intervento tecnico	<ul style="list-style-type: none"> • tempestività interventi 	63,8%	<ul style="list-style-type: none"> • rispetto orari appuntamenti • efficacia dell'intervento 	79,3% 86,4%
sportello	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa • capacità di risoluzione problemi • orari di apertura 	32,2% 62,1% 64,2%	<ul style="list-style-type: none"> • cortesia del personale 	77,2%
numero verde commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa • capacità di risoluzione problemi 	68,6% 63,5%	<ul style="list-style-type: none"> • facilità nel prendere la linea • gamma operazioni possibili • chiarezza info risponditore automatico • orari in cui è attivo il NV • cortesia degli operatori 	78,8% 79,2% 87,2% 95,3% 95,6%
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa • facilità nel prendere la linea • chiarezza info risponditore automatico 	41,7% 64,4% 69,6%	<ul style="list-style-type: none"> • competenza operatori • cortesia degli operatori • reperibilità NV 	82,3% 85,3% 90,0%
aspetti tecnici (erogazione)	<ul style="list-style-type: none"> • tempestività interventi emergenza 	74,5%	<ul style="list-style-type: none"> • tempi preavviso in caso interruzione • continuità erogazione acqua 	93,5% 97,8%

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.

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

Da tempo ormai le indagini che Acea periodicamente conduce per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio idrico erogato interessano, oltre che Roma e Fiumicino, anche altri comuni compresi nell'Ambito Territoriale

Ottimale 2 – Lazio centrale. Nel corso del 2008 tali rilevazioni sono state realizzate presso alcuni comuni in cui Acea è operativa da qualche anno, con l'obiettivo di mettere in relazione il giudizio espresso dai clienti intervistati con gli

interventi migliorativi e gli investimenti fatti a seguito dell'acquisizione della gestione. Nel 2008 sono stati intervistati complessivamente 1.000 residenti in 7 comuni della provincia di Roma (800 in 5 comuni acquisiti e gestiti senza

criticità e 200 in 2 comuni acquisiti che presentano alcune criticità gestionali); il giudizio globale rilevato è stato pari a 6,8 (scala 1-10) per la prima tipologia di comuni e a 6,6 (scala 1-10) per la seconda.

Box – La customer satisfaction in altri Ambiti Territoriali Ottimali

La partecipazione in società consente ad Acea di essere presente nella gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali delle regioni Lazio (oltre ad Acea

Ato 2, Acea Ato 5 SpA), Campania (Gori SpA), Toscana (Acquedotto del Fiora SpA, Acque SpA e Publiacqua SpA) e Umbria (Umbra Acque SpA). Dal 2006 Acea ha avviato un

ciclo di indagini per misurare la qualità del servizio idrico percepita anche dai clienti di queste altre società. Le indagini di customer satisfaction sono state condotte con regolarità sia

nel 2007 che nel 2008 e i principali risultati sono presentati nelle schede di approfondimento sulle società idriche pubblicate nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

La qualità del **servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini è stata rilevata tramite 1.000 interviste realizzate nel novembre 2008 a residenti nella capitale; il campione ha incluso abitanti di tutti i municipi, raggruppati in 2 macroaree: Roma nord e sud.

Il **giudizio globale** si conferma in linea con la piena sufficienza rilevata nel triennio: nel 2008 sale all'83,6% (rispetto al 79,8% del 2007) la percentuale di intervistati che ha indicato una valutazione compresa tra la sufficienza e l'eccellenza (6 -10) (vedi tabella n. 15).

L'indagine si è concentrata su **3 macrocomponenti** del servizio, per ciascuna delle quali è

stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espresso in centesimi.

Per gli "aspetti tecnici del servizio", in fase di elaborazione dei risultati si sono tenuti distinti gli aspetti imputabili alla gestione di Acea (continuità del servizio, cioè l'assenza di guasti o disservizi, in zona e in città; orari di accensione e spegnimento; integrazione dei pali di sostegno con l'arredo urbano; colorazione della luce) da quelli dipendenti da altri soggetti (presenza e capillarità del servizio; intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; illuminazione di monumenti e piazze storiche⁵⁵), rappresentati pertanto nel grafico da due voci differenti.

Tabella n. 15 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2006-2008)

giudizio	voti (scala 1-10)	2006	2007	2008
eccellenza	9 -10	9,8%	6,4%	5,9%
bontà	8	25,2%	19,5%	20,1%
sufficienza	6 - 7	49,1%	53,9%	57,6%
insufficienza	1 - 5	15,9%	20,2%	16,4%
media totale		6,83	6,50	6,56

⁵⁵ Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

I risultati 2008 evidenziano, rispetto alle rilevazioni precedenti, il netto miglioramento di tutte le aree valutate (vedi grafico n. 15).

I **livelli di soddisfazione** circa i **fattori di qualità del servizio** entro ciascuna macrocomponente,

illustrati in tabella n. 16 e rappresentati dalla percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti "in linea o superiori alle aspettative", confermano giudizi molto positivi su tutti gli elementi presi in esame.

Grafico n. 15 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2006-2008)

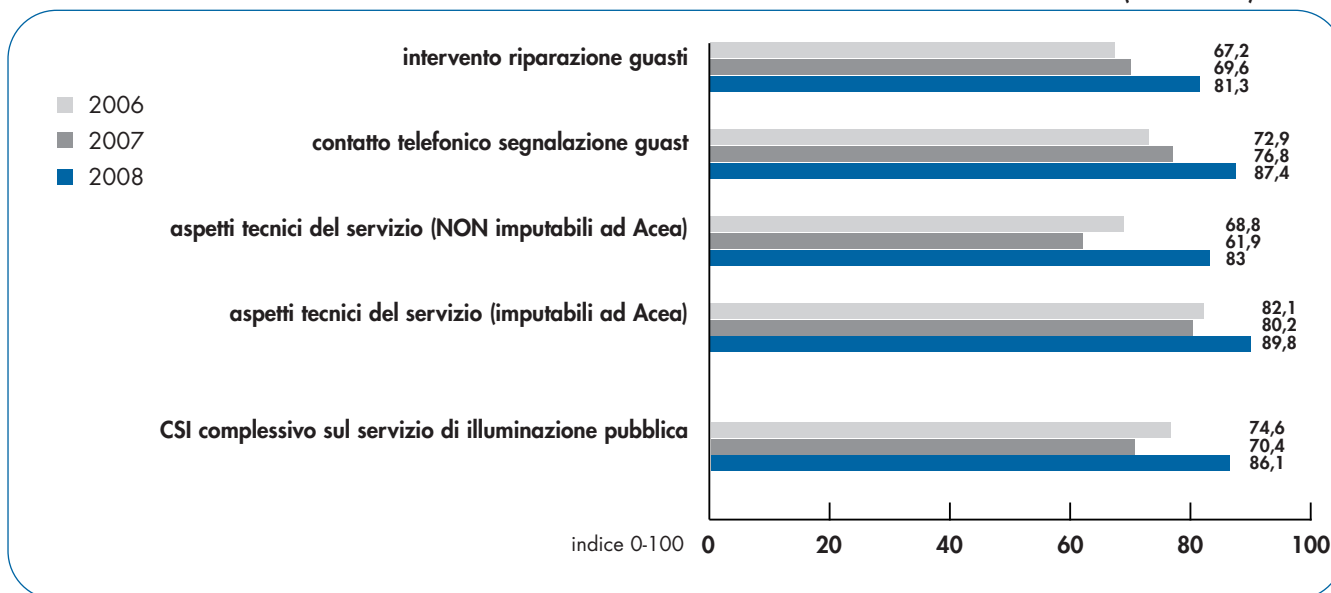


Tabella n. 16 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI - 2008

			% di clienti che giudicano il servizio in linea o superiore alle aspettative	
			inferiore al 75%	uguale o superiore al 75%
intervento riparazione guasti				<ul style="list-style-type: none"> • efficacia interventi 79,8% • tempestività interventi 82,9%
numero verde guasti	• tempi di attesa	73,9%		<ul style="list-style-type: none"> • facilità nel prendere la linea 84,3% • chiarezza informazioni risponditore automatico 88,4% • competenza operatore 88,4% • reperibilità Numero Verde 93,9% • cortesia operatore 95,8%
aspetti tecnici imputabili ad Acea				<ul style="list-style-type: none"> • continuità servizio in città 86,8% • continuità servizio in zona 87,7% • colorazione luce 90,4% • integrazione pali con arredo urbano 90,6% • orari accensione/spegnimento 93,7%
aspetti tecnici imputabili a terzi				<ul style="list-style-type: none"> • intensità illuminazione parchi/giardini 75,4% • intensità illuminazione marciapiedi 77,5% • intensità illuminazione strade 81,5% • presenza servizio in città 82,8% • presenza servizio in zona 86,2% • illuminazione monumenti/piazze storiche 89,3%

NB: il valore percentuale del 75% rappresenta la soglia al di sopra della quale il giudizio rilevato viene considerato molto buono e al di sotto della quale appare più critico.

La qualità erogata

Per **migliorare la qualità**, sia **tecnica** sia **commerciale**, dei servizi erogati – distribuzione e vendita di energia elettrica, illuminazione pubblica e servizio idrico integrato – l'azienda investe su ammodernamento ed estensione di reti e impianti, assicura i controlli sulla qualità delle

acque, applica innovazione tecnologica, pianifica le attività di manutenzione e interviene con più efficienza nelle riparazioni, presidia i canali di contatto con il cliente, forma il personale dedicato ecc.

Box – Dal Manuale della Qualità di Acea SpA

Acea SpA intende migliorare la qualità dei servizi erogati anche attraverso i seguenti obiettivi:

- estendere i servizi alle più eque condizioni, al maggior numero possibile di clienti/cittadini;
- pianificare gli interventi di miglioramento e garantirne l'implementazione;
- investire per il potenziamento e l'ammodernamento degli impianti;
- investire nella formazione del personale;
- garantire una comunicazione efficace e trasparente con i clienti/cittadini.

Questo impegno viene in parte misurato tramite parametri regolamentati dalle autorità di riferimento (quali l'Autorità per l'energia elettrica e il gas) o stabiliti nei contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione:

- 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**⁵⁶ di AceaElectrabel Elettricità;
- per l'**illuminazione pubblica**, i **contratti stipulati tra Acea e la Pubblica Amministrazione**, che regolano la gestione del servizio in ciascun comune, **definiscono anche i parametri qualitativi (standard di prestazione)**;
- per il **settore idrico** ci si riferisce alla **Carta dei servizi** e al **Regolamento d'utenza**, previsti dalle **Convenzioni di Gestione** che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambiti Territoriali Ottimali (AATO).

In Acea SpA è inoltre operativo 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**⁵⁷.

Il *Manuale della Qualità di Acea SpA*⁵⁸ descrive i criteri organizzativi e operativi da seguire affinché la conduzione aziendale sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

La *Politica della Qualità*⁵⁹, approvata dal Vertice aziendale e oggi parte integrante del *Manuale*, afferma inoltre che: «Acea da sempre persegue politiche di miglioramento della qualità dei servizi erogati (...) e pone tra i propri obiettivi prioritari la soddisfazione del cliente riservando estrema attenzione all'analisi della qualità sia erogata che percepita».

⁵⁶ La versione integrale del Codice di condotta commerciale di cui si è dotata Acea Electrabel Elettricità, sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti, è disponibile on line nel sito www.aceaelectrabel.it

⁵⁷ Per precisione Acea è certificata UNI EN ISO 9001:2000 per "la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato", e per la "progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica", gestiti rispettivamente dalle società operative Acea Ato 2 e Acea Distribuzione.

⁵⁸ Il Manuale della Qualità di Acea SpA, disponibile nel sito intranet aziendale, viene sottoposto a revisioni periodiche. La più recente è del gennaio 2009.

⁵⁹ La Politica della Qualità, condivisa on line con tutti i dipendenti nell'intranet aziendale, è stata adottata in Acea nel 1999 e oggi, dopo revisioni e aggiornamenti, è parte integrante del Manuale della Qualità di Acea SpA.

Box – Il Manuale della Qualità: ambito, funzioni e attribuzione di responsabilità

Il Manuale della Qualità si applica ai processi messi in atto dal Gruppo con il supporto delle società operative. In esso sono descritti gli elementi di base per l'attuazione e la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

«Il Manuale della Qualità ha quindi la funzione di:

- definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di Acea SpA;

- descrivere i processi e le loro interazioni al fine di guidare il personale nell'applicazione dei criteri e dei principi della Qualità;
- diffondere la Politica per la Qualità e illustrare le modalità gestionali per soddisfare i requisiti previsti dalla norma di riferimento e da altri ambiti regolamentati;
- fungere da supporto e guida alle Verifiche Ispettive interne ed esterne».

Il responsabile della Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Acea SpA, con attribuzione di incarico n. 1/2009, è stato nominato Rappresentante della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità e riferisce al Comitato di Gestione in merito all'andamento del Sistema e ai risultati conseguiti. «Il Rappresentante della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità ha le seguenti responsabilità:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al Vertice sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione».

La qualità nell'area energia

E' andato avanti nel 2008 il programma di **razionalizzazione e potenziamento delle reti AT, MT e BT** nel territorio del comune di Roma, secondo quanto previsto nel Piano regolatore delle reti elettriche, con l'ampliamento delle linee (a cavi interrati ed aeree), l'ammodernamento e le nuove costruzioni di cabine primarie e secondarie, inclusa l'installazione di apparecchiature di sicurezza e per il telecontrollo (vedi i principali interventi in tabella n. 17).

Questi interventi, oltre a rispondere alla maggiore richiesta di energia correlata allo sviluppo del territorio, contribuiscono a **migliorare il livello qualitativo del servizio** reso, incidendo, in particolare, sugli **aspetti tecnici** di potenza disponibile e continuità della fornitura. Per ren-

dere tali attività ancora più efficaci, Acea ha predisposto un progetto, denominato "Road Map" (vedi box).

Gli investimenti 2008, facenti capo ad Acea Distribuzione, hanno avuto un importo complessivo di circa 123 milioni di euro, in linea con lo scorso anno.

Procede l'installazione dei contatori digitali, in telegestione, presso tutte le utenze: nel corso dell'anno sono stati installati **319.000 contatori digitali**, che hanno portato ad un **totale di 1.168.000 contatori in opera al 31 dicembre 2008** (circa il 32% in più rispetto al 31 dicembre 2007).

Box – Una "Road Map" per migliorare le performance di continuità

"Road Map": questo è il nome del progetto messo a punto dalla società Acea Distribuzione per migliorare le proprie performance e in particolare i dati di **continuità dell'erogazione dell'energia elettrica**. Le novità introdotte dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito alla qualità tecnica del servizio, che saranno progressivamente applicate nell'arco del periodo

regolatorio 2008-2011, impongono infatti agli esercenti di raggiungere livelli di prestazione particolarmente sfidanti. Un gruppo di lavoro interno, operativo da fine 2007, si è pertanto impegnato a segnare la **rotta del miglioramento**, individuando **per ciascun processo operativo gli obiettivi** – quantitativi e qualitativi – da raggiungere e le procedure più

adeguate al loro conseguimento. Già nel 2008 sono stati incrementati, rispetto a quanto preventivato, **interventi specifici su reti e cabine**; i primi risultati hanno consentito di valutare l'efficacia del programma e pianificare le attività future. Il progetto è stato condiviso, nel corso di un evento organizzato nel gennaio 2009, con tutti i dirigenti e i quadri delle Unità operative coinvolte.

Le fasi di realizzazione della "Road Map", per le quali è previsto l'impiego di ingenti risorse economiche, passano attraverso **dettagliate procedure operative, piani di formazione del personale e il periodico monitoraggio dei risultati conseguiti** funzionale alla **pianificazione di nuove attività**, in una prospettiva di miglioramento continuo.

linee AT	<ul style="list-style-type: none"> • posa di circa 7,16 km di linea AT in cavo e dismissione di circa 24 km di linee aeree
linee MT e BT	<ul style="list-style-type: none"> • tra ampliamenti e rifacimenti posa di circa 305 km di cavo MT a 20 kV • tra ampliamenti e rifacimenti posa di circa 176 km di cavo BT • manutenzione straordinaria di linee aeree MT (interventi su circa 55 km di linee aeree ed ispezione di ulteriori 100 km) • ultimata la digitalizzazione delle reti (AT, MT e BT) nell'ambito del Progetto GIS (Sistema Informativo Geografico) basato sulla cartografia ufficiale. Il progetto, realizzato negli ultimi anni, consente l'immediata ricognizione delle porzioni di rete sulle quali svolgere interventi
cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 226 nuove cabine • ricostruzione di 865 cabine • estensione del telecontrollo ad ulteriori 820 cabine, per un totale di circa 4.060 cabine telecontrollate al 31/12/2008 (+ 25% rispetto al 2007)

I livelli di qualità regolamentati dall'AEEG

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) **stabilisce**, a livello nazionale, i **parametri di qualità del servizio elettrico** in relazione ad **aspetti commerciali e tecnici** (continuità dell'erogazione).

Nel 2008 si è aperto un nuovo periodo di regolazione ed è entrato in vigore il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011*, approvato con la Delibera n. 333/2007. L'Autorità introduce, progressivamente, livelli di qualità sempre più sfidanti per gli esercenti, rendendo più stringenti gli standard da rispettare, più ampio il loro ambito di applicazione e più onerosi indennizzi e penali, con l'obiettivo di garantire ai clienti servizi migliori. Le novità introdotte avranno applicazione graduale e saranno illustrate, in questa sede, in relazione all'anno in cui entreranno in vigore.

Per quanto concerne la **qualità commerciale del servizio elettrico**, permane la distinzione tra **livelli "specifici" e "generali"**⁶⁰ e l'erogazione di indennizzi automatici per i clienti, in caso di mancato rispetto degli standard.

Per il 2008 è stato introdotto un livello specifico di qualità per alcune prestazioni prima disciplinate da un livello generale (vedi tabelle nn. 18 e 20).

Ogni anno **Acea fa pervenire all'AEEG i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica,

e **li comunica**, come prescritto, ai propri clienti, **allegandoli ad un invio di bolletta**.

Nelle tabelle seguenti vengono riportati i **parametri di qualità commerciale (specifici e generali) stabiliti dall'Autorità** (sia per le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, sia per la vendita) e **le performance di Acea nell'ultimo biennio**. Nel 2008, tra i **livelli specifici di qualità commerciale**, l'unico parametro non ancora pienamente rispettato, per quanto in notevole miglioramento rispetto al 2007, è stato quello relativo alle rettifiche di fatturazione per i clienti in bassa tensione (mentre per i clienti in media tensione non si sono rilevate richieste nell'anno), in tutti gli altri casi, per le forniture sia in bassa che in media tensione, **i tempi medi effettivi di esecuzione** delle prestazioni sono risultati **ampiamente inferiori ai limiti** indicati dall'Autorità e **le percentuali di prestazioni eseguite entro il tempo massimo sono state spesso prossime al 100%**, incluse le due prestazioni (comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura e della tensione di fornitura) sottoposte a standard specifici a partire dal 2008. Tra i **livelli generali di qualità commerciale** gli unici parametri non rispettati nel corso dell'anno sono relativi alla "risposta a reclami scritti e a richieste di informazioni scritte" per l'attività di vendita (sia per le forniture in bassa tensione, sebbene il dato migliori rispetto all'an-

⁶⁰ 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.

no precedente, sia per le forniture in media tensione) e, limitatamente alle forniture in media tensione⁶¹, per l'attività di misura; tutti **gli altri**

risultati di performance sono stati **pienamente rispondenti agli standard imposti dall'Autorità** (vedi tabelle nn. 18 e 20).

Tabella n. 18 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA (2007-2008) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri AeeG tempo max entro cui eseguire la prestazione	2007				2008			
		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.	9,66	99,47%	9,38	99,56%	9,41	99,87%	9,22	99,75%
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	6,82	99,85%	7,03	99,80%	5,95	99,95%	5,72	99,85%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,69	99,96%	2,83	99,90%	2,36	99,98%	2,5	99,96%
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,99	99,81%	3,06	99,79%	3,18	99,79%	3,14	99,70%
riattivazione in caso di distacco per morosità	1g. feriale	0,51	99,59%	0,57	99,67%	0,36	99,88%	0,48	99,85%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00	3 ore	2,12 ore	96,34%	2,40 ore	96,41%	2,21 ore	98,17%	2,27 ore	97,41%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per richieste gg. non lav. o altro orario	4 ore	2,08 ore	97,23%	2,05 ore	98,68%	2,13 ore	98,17%	2,11 ore	98,88%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore) (*)	15 gg. lav.	-	-	-	-	6,83	99,88%	6,86	100%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura (*)	30 gg. lav.	-	-	-	-	8,61	100%	11,14	96,30%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,54%	(.)	99,83%	(.)	96,39%	(.)	98,95%
rettifiche di fatturazione (standard per l'attività di vendita)	90 gg. solari	123,86	48,46%	129,35	47,62%	95,86	75,04%	105,78	74,35%

⁶¹ Per valutare il dato di performance relativo alla “risposta ai reclami scritti/ richiesta informazioni scritte per l'attività di misura”, forniture in media tensione, è bene precisare che si è trattato di un unico reclamo al quale si è risposto in 26 giorni anziché entro i 20 previsti.

Se gli standard specifici di qualità non sono rispettati per cause imputabili alla responsabilità del gestore del servizio, questo è tenuto a ver-

sare un **indennizzo automatico al cliente**, senza cioè che il cliente debba farne richiesta.

prestazione	parametri Aeeq tempo max entro cui eseguire la prestazione	2007		2008	
		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.	6,25	100%	2,62	100%
attivazione della fornitura	10 gg. lav.	3,07	100%	2,63	100%
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	3,00	100%	3,31	100%
riattivazione degli utenti morosi	1 g feriale	0,65	100%	0,4	100%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore) (*)	15 gg. lav	-	-	5,2	100%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura (*)	30 gg. lav	-	-	/	/
puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore dalla fascia di puntualità	(.)	100%	(.)	100%
rettifiche di fatturazione (standard per l'attività di vendita)	60 gg. solari	596,4	20%	/	/

(*) I due parametri relativi alla comunicazione dell'esito della verifica del contatore e della tensione dal 2008 sono regolati dai livelli "specifici" di qualità mentre sino al 2007 erano regolati dai livelli "generali" di qualità (vedi tabella di riferimento).

(.) Non applicabile.

NB: sia per il parametro sulla comunicazione dell'esito di verifica di tensione che per le rettifiche di fatturazione nel 2008 non sono pervenute richieste.

Tabella n. 19 – INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ

importi in vigore nel 2008 (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.

Tabella n. 20 – LIVELLI “GENERALI” DI QUALITÀ COMMERCIALE RAGGIUNTI DA ACEA (2007-2008) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri Aeeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2007				2008			
		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	20,26	98,48%	18,17	99,20%	12,38	100%	13,38	99,44%
verifica del gruppo di misura (contatore)(*)	90% entro 10	7,13	97,04%	9,38	97,60%	-	-	-	-
verifica della tensione di fornitura(*)	90% entro 10	6,06	90,32%	4,43	100%	-	-	-	-
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di distribuzione	90% entro 20	12,69	99,89%	13,04	99,22%	15,49	99,89%	15,43	100%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di misura	90% entro 20	11,00	100%	12,67	100%	15,00	90,91%	13,9	95%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di vendita	90% entro 20	22,75	65,13%	27,22	60,41%	18,2	88,3%	20,65	86,96%

L’Autorità stabilisce inoltre alcuni **parametri di qualità “tecnica”** relativi alla continuità dell’erogazione e prevede un sistema di premi e penali atti ad incentivare i gestori al miglioramento delle prestazioni. In particolare, il *Testo integrato per il nuovo periodo regolatorio 2008-2011* ha reso più stringenti gli standard di qualità tecnica del servizio elettrico, introducendo modifiche circa il numero di interruzioni dell’erogazione ammesse, le modalità di calcolo della loro durata, gli indennizzi ecc., che entreranno in vigore progressivamente.

Le regolazioni vigenti (durata e numero di interruzioni; interruzioni prolungate ed estese; individuali per i clienti in MT e AT) e le performance di Acea Distribuzione sono esposte nelle tabelle nn.21-23.

Si segnala che, grazie ai risultati complessivamente raggiunti in merito ai parametri di conti-

nuità del servizio, e qualora questi vengano confermati a seguito dell’istruttoria di verifica dell’AEEG, Acea per il 2008 non dovrà corrispondere penali all’Autorità.

Circa la **durata delle interruzioni dell’erogazione per i clienti in bassa tensione** (suddivisi per area di concentrazione abitativa), gli indicatori 2008, a seguito delle **modifiche di calcolo introdotte dall’Autorità con il nuovo periodo regolatorio**, non sarebbero direttamente confrontabili con il biennio precedente: si è pertanto scelto di presentare in tabella n. 21, oltre ai dati pubblicati dall’Autorità per il 2006-2007 anche i dati ricalcolati (evidenziati in corsivo). Poiché le valutazioni di legge si basano su livelli biennali di riferimento (media ponderata 2008-2007 vs 2007-2006), gli indicatori evidenziano un generalizzato miglioramento su tutti gli ambiti.

prestazione	parametri Aeege percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2007		2008	
		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% entro 40	11,13	98,88%	16,97	90,38%
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60	13,56	100%	10,34	100%
verifica del gruppo di misura (contatore)(*)	95% entro 10	4,40	100%	-	-
verifica della tensione di fornitura(*)	95% entro 10	2,20	100%	-	-
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 20	5,84	100%	8,9	99,34%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 20	-	-	26	0%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di vendita	95% entro 20	22,57	78,57%	22,5	75%

(*) I due parametri relativi alla comunicazione dell'esito della verifica del contatore e della tensione dal 2008 sono regolati dai livelli "specifici" di qualità mentre sino al 2007 erano regolati dai livelli "generali" di qualità (vedi tabella di riferimento).

Tabella n. 21 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2006-2007: dati pubblicati dall'AEEG; 2006-2008: dati provvisori, ricalcolati e comunicati all'AEEG)

	durata cumulata (interruzioni senza preavvisolunghe a responsabilità dell'esercente) per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2006	2007	2008	2008 vs. 2006	2008 vs. 2007
alta concentrazione	57,95	49,14	-		
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	56,58	48,16	49,36	12,8%	-2,5%
media concentrazione	126,48	88,67	-		
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	129,28	91,21	82,36	36,3%	9,7%
bassa concentrazione	233,35	143,35	-		
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	223,29	142,32	133,55	40,2%	6,2%

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

Riguardo al **numero medio delle interruzioni** (numero delle interruzioni per cliente in bassa tensione/anno), il parametro di qualità prende in considerazione sia le interruzioni di tipo lungo (> 3 minuti) che quelle brevi (< 3 minuti ma superiori al secondo). I dati relativi al triennio 2006-2008, presentati in tabella n. 22, sono tutti calcolati ai sensi della Delibera n. 333/07. L'andamento del triennio evidenzia un progressivo e continuo miglioramento.

L'Autorità ha inoltre introdotto la regolazione delle **interruzioni prolungate o estese originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico** (sia bassa che media tensione) **e per qualunque causa, di durata superiore a standard predefiniti**. In questi casi, la regolazione prevede, per il 2008 e il 2009, che l'esercente versi una penale (calcolata in base al numero dei clienti disalimentati) al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico; a partire dal 2010 è previsto anche il versamento di un indennizzo automatico ai clienti che avranno subito l'interruzione.

Nel 2008 i clienti complessivamente coinvolti in interruzioni prolungate o estese sono 8.412.

È stata, poi, mantenuta la previsione di **indennizzi automatici ai clienti di alta e media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti**⁶², **in caso di interruzioni** nell'erogazione di energia elettrica **in numero superiore ad uno standard stabilito**. Sino al 2007 erano soggetti a questa regolazione i clienti in media tensione (MT) con impianti di potenza superiore a 100 kW, mentre **dal 1° gennaio 2008 sono inclusi tutti i clienti**, a prescindere dalla potenza installata. All'aumento del bacino di clienti è corrisposta la crescita degli utenti coinvolti dalle interruzioni oltre lo standard, mentre resta ancora molto basso, in proporzione, il numero di coloro che possono ricevere l'indennizzo automatico (vedi tabella n. 23). Quando infatti il cliente non ha un impianto "certificato", l'esercente conferisce le penali non a lui bensì alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico. L'Autorità, in tal modo, ha inteso ribadire anche per il nuovo periodo regolatorio (2008-2011), **oltre all'obbligo di prestazioni più sfidanti per l'esercente**, la necessità di una **maggiore responsabilizzazione dei clienti AT ed MT**, spronandoli a mettere in sicurezza i propri impianti, a beneficio di tutti.

Tabella n. 22 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2006-2008: dati provvisori comunicati all'AEEG)

interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno	numero medio			percentuale di miglioramento	
	2006	2007	2008	2008 vs. 2006	2008 vs. 2007
alta concentrazione	3.835	3.314	3.093	19,3%	6,7%
media concentrazione	8.855	6.411	5.882	33,6%	8,3%
bassa concentrazione	17.893	13.078	10.524	41,2%	19,5%

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



⁶² Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di alta e media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione, in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.

Tabella n. 23 – CLIENTI MT E AT: INTERRUZIONI E INDENNIZZI 2007-2008

	alta concentrazione				media concentrazione				bassa concentrazione			
	MT		AT		MT		AT		MT		AT	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
n. totale clienti	2.201	2.250	1	1	271	286	1	1	209	213	4	4
n. clienti con interruzioni oltre lo standard	106	299	0	0	17	39	0	0	15	30	0	0
n. clienti da indennizzare	1	9	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

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".

La qualità nell'area illuminazione pubblica

L'illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale di Roma, gestita da Acea, è regolamentata dal **Contratto di servizio** stipulato tra l'azienda e il Comune di Roma, rinnovato nel 2007⁶³. Le attività relative ai diversi aspetti del servizio – dalla **progettazione degli impianti** alla loro **realizzazione e manutenzione** – seguite da Acea Distribuzione, rientrano nel **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA.

La **programmazione delle attività**, per l'illuminazione funzionale, viene svolta **in sinergia con i Dipartimenti della pubblica amministrazione locale**, preposti a seguire i progetti di riqualificazione del territorio e di nuova urbanizzazione e, per l'illuminazione artistico monumentale, di concerto con **le Sovrintendenze** competenti, mettendo a frutto le **competenze tecniche presenti in azienda**.

Tabella n. 24 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA AL 31/12/2008

punti luce (n.)	165.218 (+3,5% rispetto al 2007)
• punti luce artistico monumentale (n.)	• circa 10.725
lampade (n.)	188.731 (+4,5% rispetto al 2007)
rete elettrica MT e BT (km)	7.190 (+1% rispetto al 2007)



⁶³ Delibera della Giunta Comunale n. 3 del 4 gennaio 2007. Il Contratto di servizio è stato rinnovato per il periodo 2005-2015.

Acea ogni anno realizza interventi di **messa in sicurezza** e **ammodernamento** e costruisce **nuovi impianti di illuminazione**, applicando tecnologie d'avanguardia con particolare attenzione all'**efficientamento energetico**. Si è infatti confermata anche nel 2008 la tendenza rilevata nell'ultimo triennio al miglioramento dell'efficienza luminosa media, con la diminuzione dell'energia totale assorbita pur in presenza dell'aumento di lampade e punti luce installati (vedi *Bilancio ambientale* pagg. 13 e 22).

Nell'ambito dell'**illuminazione pubblica funzionale**, tra i numerosi interventi realizzati nel 2008 (vedi tabella n. 25), si ricordano:

- oltre 560 nuovi punti luce nell'ambito degli

interventi pianificati con il **"Patto per la Sicurezza"** (vedi box);

- interventi eseguiti in aree del centro storico, su piste ciclabili, parchi e aree a verde;
- interventi su circa 320 punti luce per conto di RFI (Rete Ferroviaria Italiana) su strade a servizio di stazioni ferroviarie (La Rustica, Tor Sapienza e Serenissima);
- installazioni di impianti LED per complessivi 67 punti luce (vedi box dedicato).

Per garantire la corretta illuminazione del territorio urbano, oltre agli interventi straordinari, Acea svolge una regolare attività di **manutenzione e riparazione degli impianti** (vedi tabella n. 26).

Tabella n. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI 2008 DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA FUNZIONALE SUI PUNTI LUCE

tipo di intervento	(n. punti luce)
ammodernamento	1.972
messa in sicurezza	5.170
trasformazione dei circuiti MT a 2,7 kV in standard BT	2.733
realizzazione nuovi punti luce	4.337 (pari all'illuminazione di circa 110 km di strade)

Box – "Patto per la Sicurezza": l'illuminazione a tutela dei cittadini

La Prefettura, la Regione Lazio, la Provincia e il Comune di Roma, di concerto con il Ministero dell'Interno, hanno siglato nel 2007, e in seguito rinnovato nel 2008, il "Patto per la Sicurezza": un impegno a realizzare **interventi concreti sul territorio per la riqualificazione del tessuto urbano**, il contrasto a situazio-

ni di degrado ambientale e disagio sociale, la prevenzione contro la criminalità. Nell'ambito di tale impegno sono state concertati tra Acea, il Comune e Atac (l'azienda comunale per il trasporto pubblico locale) una serie di interventi per la riorganizzazione e la valorizzazione dello spazio urbano, con particolare riferi-

mento all'illuminazione e al decoro, e dunque alla maggiore sicurezza, di alcuni "siti critici", individuati nelle aree adiacenti alle stazioni ferroviarie e metropolitane, ai capolinea di autobus e ai parcheggi. Nel 2008 **Acea è intervenuta in 26 siti** (tra i quali le stazioni di Tor di Quinto, Trastevere, Tiburtina, Tuscolana,

Cipro, Labaro, Saxa Rubra, Anagnina, Tor di Valle, Magliana, Nomentana e Acqua Cetosa) **realizzando oltre 560 nuovi punti luce**. Il programma di interventi proseguirà in modo ancora più impegnativo nel 2009: sono già stati preventivati oltre 900 nuovi punti luce da realizzare in circa 65 siti.

Box – Gli impianti LED nell'illuminazione stradale

Acea Distribuzione ha preso in considerazione, circa un anno fa, l'opportunità di impiegare sorgenti LED (Light-Emitting Diode), con caratteristiche di elevata efficienza luminosa e durata molto superiore alle fonti di luce tradizionali, per l'illuminazione stradale.

A tal fine ha svolto un'indagine puntuale dei prodotti presenti sul mercato e un'analisi delle problematiche correlate al loro utilizzo, cosciente della continua evoluzione di questa nuova tecnologia. Lo studio, presentato al Comune di Roma, quale committente, ha previsto

l'elaborazione di schede di valutazione dei prodotti analizzati, secondo variabili tecniche, prestazionali ed economiche. E' stata realizzata, tra il 2008 e i primi mesi del 2009, un'**installazione pilota di sistemi a LED su alcune strade urbane**, individuate in aree a

basso volume di traffico veicolare, per complessivi 67 punti luce, in vista di applicazioni più estese, da pianificare a seguito dei risultati di monitoraggio delle prestazioni e degli effettivi rendimenti.

Tabella n. 26 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA 2008

tipo di intervento	(n.)
verifica corrosione sostegni	26.347 sostegni verificati
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	66.346 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	1.430 sostegni reinstallati (+32 % rispetto al 2007)

Per quanto concerne i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** essi sono stabiliti dal *Contratto di servizio* tra Acea e il Comune di Roma e riguardano i **tempi entro i quali devono essere riparati i guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁶⁴. Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)**

entro il quale andrebbero effettuati gli interventi di riparazione, e un **tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un sistema di penali⁶⁵. Come illustrato in tabella n. 27, anche nel 2008 i **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità impiegati da Acea** per le diverse tipologie di guasto **sono stati sempre inferiori al TMRA** e tutti in miglioramento rispetto al 2007.

Tabella n. 27 – ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD PREVISTI DAL CONTRATTO E PRESTAZIONI ACEA (2007-2008)

tipo di guasto	penale per giorno di ritardo (euro)	standard di prestazione da Contratto		prestazione Acea	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav)	
				2007	2008
quartiere al buio – guasto rete MT 8,4 kV	50	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT 2,7 kV o BT	50	5 gg.	8 gg.	2,99 gg.	2,41 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	6,90 gg.	6,03 gg.
punto luce spento: singola lampada, montanti, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	9,50 gg.	8,13 gg.

Fonte: Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.



⁶⁴ E' da tener presente che, dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e quelle relative a guasti sulla stessa tratta di rete successivi al primo.

⁶⁵ Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata. Quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Per l'ammontare delle penali 2008, più che dimezzato rispetto al 2007, si rinvia al capitolo Istituzioni e impresa.

Le **segnalazioni di guasto**⁶⁶ complessivamente registrate nel 2008, tra quelle rilevate dai sistemi di controllo interni (telegestione, squadre di monitoraggio) e quelle provenienti da cittadini e Comune di Roma, attraverso i diversi canali a disposizione (fax, mail o lettera, call center, web ecc.)⁶⁷, sono state **21.922**. Acea è intervenuta nel **97,4% dei casi**, con 21.367 "segnalazioni eseguite" al 31 dicembre 2008, le rimanenti sono state completate nei primi mesi del 2009. La quantità di segnalazioni per tipologia di guasto (vedi grafico n. 16) indica, anche per il 2008, che il **maggior numero dei casi** è riferibile alla **singola lampada spenta (51,33%)**, vale a dire il **guasto con minore impatto sulla complessiva qualità del servizio**, mentre resta elevata la percentuale di guasti (33,94%) che ha interessato un'intera strada: nel merito, è bene rile-

vare che circa il 35% di queste segnalazioni si sono concentrate nell'ultimo trimestre 2008, un periodo caratterizzato dall'anomala frequenza di piogge e, in conseguenza, dal maggiore verificarsi di danni alla rete.

L'Unità Illuminazione artistica di Acea Distribuzione **cura gli impianti dedicati a valorizzare il patrimonio d'arte e di architettura della città di Roma**, incluse le ville monumentali, per **oltre 10.700 punti luce**. In tale ambito operativo Acea vanta una notevole specializzazione e le sue competenze sono rese disponibili anche per eventuali interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici o terzi in genere). I principali interventi realizzati nel 2008, tra ammodernamenti, nuovi punti luce, manutenzione ordinaria e straordinaria sono sintetizzati in tabella n. 28.

Grafico n. 16 – TIPOLOGIE DI GUASTO SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE 2008

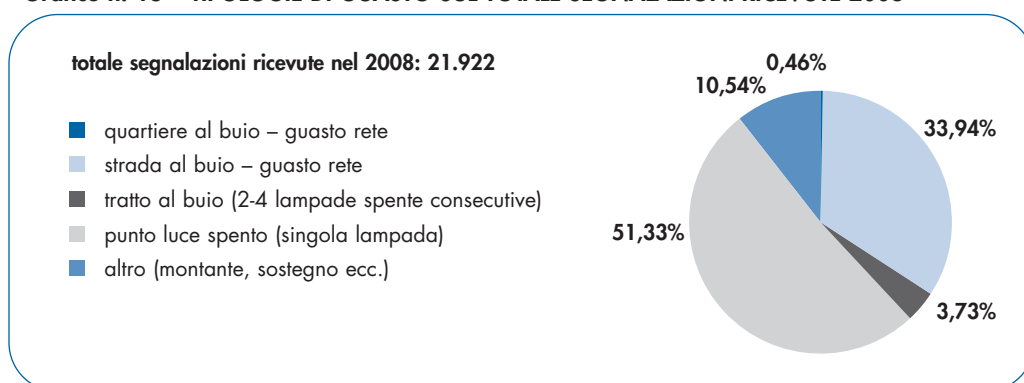


Tabella n. 28 – PRINCIPALI INTERVENTI 2008 DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE

ammodernamento impianti	l'ammodernamento ha riguardato principalmente le aree del Colosseo, il Giardino Zoologico (Bioparco), Villa Borghese, Villa Adriana (Castel Sant'Angelo), Villa Lazzaroni, il Parco del Celio ecc. per complessivi 1.185 punti luce
realizzazione nuovi punti luce	116 nuovi punti luce (Fontane di Piazza Vittorio, Piazza S. Apollinare, completamento di Sant'Agnese in Agone e Santa Croce in Gerusalemme ecc.)
manutenzione ordinaria e programmata	sono stati mantenuti, secondo pianificazione, Ville e Parchi storici, fontane monumentali, Ponti e banchine del Tevere, per complessivi 1.943 interventi
manutenzione straordinaria	la manutenzione straordinaria ha riguardato il Ponte Duca D'Aosta, la Scalinata di Trinità dei Monti, i Palazzi del Campidoglio, i Portici di Piazza della Repubblica ecc. per complessivi 347 punti luce
ispezioni notturne/diurne	si sono svolte ispezioni notturne e diurne per verificare il corretto funzionamento dei sistemi di illuminazione in alcune aree del centro storico, presso Ville e parchi, fontane monumentali e altri impianti artistici per complessivi 25.325 punti luce
censimento punti luce artistici	è proseguito il lavoro di censimento – informatizzato – dei circa 10.700 punti luce artistici, avviato nel 2006. Il sistema consente il monitoraggio dello stato di conservazione degli impianti e la pianificazione degli interventi di ammodernamento

⁶⁶ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

⁶⁷ Per i dettagli sulle performance dei call center vedi oltre, paragrafo Customer Care.

Box – Tecnologia LED per l'illuminazione dell'ex Acquario Romano (EC9)

Il fabbricato dell'Acquario Romano di Piazza Manfredo Fanti, inaugurato sul finire del XIX secolo, è un imponente edificio contornato da un giardino e da un'area archeologica. Conteneva al piano terra alcuni piccoli acquari e vasche destinate alla piscicoltura, ma, oltre ad essere utilizzato a scopi scientifici, l'edificio fu, sin dal principio, anche importante luogo di incontro. Nel corso del tempo perse di prestigio e mutò più volte destinazione d'uso, sino all'intervenire di un progressivo degrado. I lunghi lavori di recupero furono avviati nel 1985

per volontà dell'Amministrazione comunale con la collaborazione dell'Istituto universitario di Architettura. Oggi "Casa dell'Architettura" e sede dell'Ordine degli Architetti di Roma, il fabbricato dell'ex Acquario Romano è pienamente reinserito nella vita contemporanea ed ospita convegni e altri eventi di spessore culturale. **Nell'ottobre del 2008 si è svolta la serata inaugurale del nuovo impianto di illuminazione dell'intero complesso architettonico: edificio, fontana, giardino ed area archeologica.**

I tecnici di Acea Distribuzione hanno studiato e realizzato, per ciascuno degli elementi del complesso, il più adeguato sistema di illuminazione. In particolare, per quanto concerne **l'impianto di illuminazione dell'edificio** si è scelto di impiegare le **innovative sorgenti luminose a LED**, sia per l'illuminazione d'insieme, tesa ad evidenziare la struttura generale dell'immobile, sia per l'illuminazione d'accento, che ne sottolinea i particolari architettonici. Per completare l'illuminazione d'accento è stato anche

realizzato un impianto per la fontana antistante l'edificio, con l'utilizzazione di apparecchiature subacquee. I resti delle mura Serviane, nell'area archeologica, sono state illuminate con lampade al sodio ad alta pressione e, per creare un contrasto cromatico suggestivo, il platano secolare adiacente le mura stesse è stato illuminato con lampade a ioduri metallici (luce bianca). Il viale di ingresso del giardino è stato poi illuminato con apparecchi segnapasso a luce radente, allo scopo di rendere libera la visione del complesso.

La qualità nell'area idrica

Il servizio idrico integrato (SII) – che include l'intero ciclo delle acque potabili e reflue – viene gestito da Acea nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio) tramite la società Acea Ato 2⁶⁸ e in altri Ambiti Territoriali Ottimali (ricadenti, oltre che nel Lazio, in Campania, Toscana e Umbria) tramite diverse società partecipate⁶⁹.

Tra il **gestore e l'Autorità d'Ambito** vengono stipulate le **Convenzioni di Gestione**, che prevedono anche, nella **Carta dei servizi**⁷⁰, la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Inoltre, 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.

Nel seguito del paragrafo si fa riferimento, ove non diversamente specificato, alle attività svolte da Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale (ATO 2). Per gli altri Ambiti Territoriali Ottimali, nei quali il SII è gestito da società partecipate da Acea, si rinvia alle rela-

tive schede di approfondimento (vedi fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Le attività di Acea Ato 2 rientrano nel **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA; la società monitora i parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito e comunica con regolarità i dati rilevati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito.

I comuni inclusi nell'ATO 2 vengono acquisiti in gestione gradualmente, in accordo con le amministrazioni locali e dopo le opportune attività di ricognizione dello stato delle reti e degli impianti e la messa a norma di eventuali situazioni di non conformità. Al 31 dicembre 2008 il servizio era gestito in **76 comuni, equivalenti a circa 3,4 milioni di abitanti residenti** (fonte ISTAT 2001) pari a circa il **94% del totale**; a ciò sono da aggiungere i sistemi acquedottistici dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, i Consorzi Nemi-Genzano e

⁶⁸ Per i dati relativi agli impianti e ai volumi gestiti, nonché alle performance ambientali, si rinvia alla parte dedicata in Le relazioni con l'ambiente e alla scheda della società Acea Ato 2 nel fascicolo Schede società Italia-estero. Acea ha avuto affidata la gestione del SII nell'ATO 2 - Lazio centrale nel 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003.

⁶⁹ Vedi nell'identità aziendale il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo (pag. 24). Le schede di approfondimento sulle società idriche sono pubblicate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

⁷⁰ La Carta dei servizi di Acea Ato 2, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente nei comuni acquisiti nell'ATO 2 – Lazio centrale. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaato2.it.

C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino), mentre per l'acquisizione degli impianti e delle reti fognarie ancora gestiti dal Co.R.Ec.Alt (Consorzio Risanamento Ecologico Altipiani) sarà necessario attendere che il Consorzio stesso provveda all'esecuzione dei lavori – i cui progetti sono già in una fase di redazione esecutiva avanzata indispensabili per la messa a norma degli stessi.

Va tuttavia precisato che dal 2007 l'acquisizione in gestione dei comuni ha subito un rallentamento causato dalle Amministrazioni locali, sia per la naturale alternanza politica sia per altre problematiche interne.

Il **maggior impegno** per l'offerta di un servizio di qualità viene profuso da Acea **nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione**, dove spesso si rendono necessari interventi e investimenti per risanare una situazione di impianti obsoleti e condotte incomplete o per risolvere alcune criticità nell'approvvigionamento idrico e nella qualità dell'acqua sorgiva. Nel **comune di Roma**, viceversa, gli investimenti effettuati nel tempo⁷¹ garantiscono oggi un **servizio idrico di qualità pressoché ottimale** e gli interventi del 2008 hanno riguardato, principalmente, la realizzazione di nuove condotte alimentatrici e nuovi serbatoi e l'estensione della rete fognaria, al fine di rendere il sistema idrico più flessibile e adeguato ai nuovi insediamenti residenziali. Nell'ambito del territorio degli altri comuni, come accennato, la situazione più complessa delle reti impone un'attività massiccia di risana-

mento (bonifica, attività di ricerca perdite e riparazione, estensione delle reti, potenziamento delle adduttrici), ma assume primaria importanza anche la capacità di far fronte alle emergenze idriche (vedi box).

In tabella n. 29 sono quantificati gli **interventi manutentivi, ordinari e straordinari, svolti** nel corso dell'anno **su apparecchiature, impianti di depurazione e reti** presso tutti i comuni dell'ATO 2 in gestione, funzionali a garantire la regolare erogazione del servizio, e i **controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili e reflue**.

Il **parametro di qualità** relativo alla **continuità dell'erogazione dell'acqua** viene calcolato in base al numero e alla durata delle interruzioni: nel 2008 si sono rese necessarie 979 sospensioni (il 16,6% in meno rispetto al 2007), di cui 734 urgenti (per guasti a condotta) e 245 programmate; sul totale, 118 sospensioni hanno avuto una 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 INTER⁷²**, richiesto dall'Autorità d'Ambito, il cui **valore ottimale è prossimo all'unità**: il parametro INTER di Acea per l'ATO 2 è stato pari a **0,99** anche nel 2008.

Tramite la società controllata LaboratoRI, Acea svolge una costante attività di **monitoraggio e controllo sulla qualità dell'acqua potabile** distribuita, prelevando da diversi punti - sorgenti e pozzi, impianti di adduzione, serbatoi e reti di

Box – Emergenza idrica 2008

Verso la fine di giugno 2008 si è verificata una riduzione della disponibilità di acqua presso alcune fonti di approvvigionamento, in concomitanza con l'innalzamento delle temperature e il conseguente aumento dei consumi idrici. Tale situazione ha comportato un'emergenza idrica in numerosi comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale e in particolare nell'area

dei Colli Albani a sud di Roma, nell'area ovest della città e in alcuni comuni a nord-est. Acea si è immediatamente attivata per contrastare la crisi idrica attuando una serie di **misure atte a contenere i disagi**, quali l'apertura di collegamenti di emergenza e la predisposizione, in accordo con gli Enti preposti, di un piano di turnazione della fornitura. In molti casi si è fatto

fronte alla crisi anche mediante l'ausilio di autobotti e di temporanei serbatoi ad uso potabile collocati nelle aree del territorio più colpite. Per l'occasione è stato adottato un piano specifico per la comunicazione, prevedendo tra l'altro il potenziamento del centralino guasti 800130335. Al fine di risolvere con tempestività la situazione, Acea

ATO 2, la Regione Lazio, il Commissario Straordinario per l'emergenza idrica del Simbrivio e la Segreteria Tecnica dell'ATO 2 hanno predisposto un piano di interventi immediati e a breve termine (3-6 mesi) finalizzati all'ottimizzazione del funzionamento delle reti, alla ristrutturazione e potenziamento dei pozzi esistenti e alla messa in esercizio di nuovi pozzi.

⁷¹ Bisogna considerare che la gestione del servizio acquedottistico era stata affidata ad Acea sin dal 1937 e il sistema di depurazione dal 1985.

⁷² 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.

Tabella n. 29 – PRINCIPALI INTERVENTI 2008 SU SISTEMA ACQUEDOTTISTICO, IMPIANTI DI DEPURAZIONE, RETI E CONTROLLI ACQUE NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE (Roma e comuni in gestione)

tipo di intervento	(n.)
manutenzione idraulica/elettromeccanica sulla rete di adduzione e alimentazione	1.228 interventi (tra riparazioni e manutenzioni, di cui 268 con recupero perdite).
manutenzione ordinaria rete idrica (interventi di scavo su condotte, prese, portatori ecc.)	22.624 interventi (+7,5% rispetto al 2007)
manutenzione utenze (interventi senza scavo effettuati alle utenze, ad esempio su contatori, sbocchi ecc.)	45.151 interventi (+48% rispetto al 2007)
manutenzione (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione	4.576 interventi
manutenzione (ordinaria e straordinaria) su rete fognaria	10.121 interventi
controllo qualità acque potabili	9.818 campioni prelevati per controlli analitici su acque potabili e 369.184 controlli analitici effettuati (circa il 4% in più rispetto al 2007)
controllo qualità acque reflue	97.138 controlli analitici effettuati sulle acque reflue (+26% rispetto al 2007)



distribuzione - i campioni da sottoporre ad analisi. Sia **la frequenza dei controlli** sia **i punti di prelievo**, entrambi stabiliti, per ciascun comune, tenendo in considerazione alcune variabili (come il numero di abitanti e i volumi di acqua distribuita, le reti e le infrastrutture esistenti, la qualità dell'acqua) sono **superiori a quanto previsto dalle norme vigenti** (D. Lsg. n. 31/2001). Nel 2008 i **controlli analitici** effettuati sull'acqua potabile, nell'ATO 2 – Lazio centrale, sono stati **oltre 369.000** (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 165-166 e il *Bilancio ambientale* pag 11).

In alcuni comuni dell'Ambito Territoriale Ottima-

le 2 – Lazio centrale (in particolare nell'area dei Castelli romani e presso alcuni comuni dell'area nord-ovest) insistono **fonti locali caratterizzate dalla presenza di alcuni parametri** (fluoro, arsenico, vanadio) **in concentrazioni eccessive** rispetto a quanto previsto nel D. Lgs. n. 31/2001, per un fenomeno naturale legato alla **natura vulcanica del territorio**. In questi casi **Acea** mette in atto **particolari interventi** per garantire la potabilità dell'acqua distribuita, sia tramite impianti di trattamento sia tramite miscelazione con acqua proveniente da altre fonti.

L'acqua potabile distribuita nella "rete storica" di Acea, che serve l'area di Roma e Fiumicino,

si conferma di **qualità eccellente**: i controlli effettuati nel 2008 non hanno mai rilevato valori non conformi per i **parametri chimico fisici**; inoltre, i **controlli batteriologici** effettuati lungo la rete di distribuzione (3.856 controlli, 138 dei quali hanno rivelato non conformità⁷³), **in base ai quali viene calcolato l'indice di potabilità dell'acqua** (n. controlli non conformi/ n. totale controlli), ne hanno confermato l'ottimo livello qualitativo.

A Roma l'acqua da bere è erogata anche da **2.500 fontanelle di acqua potabile** in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa"), **a disposizione di cittadini e visitatori**.

L'azienda cura l'approvvigionamento idrico, mediante autobotti, di aree disagiate (come i campi nomadi) nei comuni di Roma e Fiumicino; si occupa dei **servizi idrici accessori** presenti in città (**impianti di innaffiamento, idranti antincendio**) e svolge gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria per le **423 fontane artistiche e monumentali**, importante patrimonio artistico romano.



Box – Beve l'acqua del rubinetto?

Anche quest'anno, nel corso delle interviste realizzate per le **indagini di customer satisfaction 2008** relative al servizio idrico⁷⁴, è stata rivolta una specifica domanda in merito **all'uso dell'acqua del rubinetto** come **acqua da bere**. Tale domanda è stata rivolta sia agli intervistati

residenti nell'area di Roma e Fiumicino, gestita "storicamente" da Acea, sia a residenti in comuni di più recente acquisizione⁷⁵. I risultati hanno evidenziato, tra gli intervistati residenti nell'area della Capitale, che **circa il 50% beve regolarmente l'acqua del**

rubinetto mentre tale percentuale scende al 33,5% in provincia. Inoltre, a coloro che hanno dichiarato di non berla mai (circa il 20% tra i residenti a Roma e Fiumicino e ben il 38,7% in provincia) è stato richiesto di indicarne la motivazione e, purtroppo, una percentuale

piuttosto elevata sia nell'area romana sia in provincia dichiara di non fidarsi degli aspetti igienici. E' dunque opportuno continuare a sottolineare l'ottima qualità dell'acqua distribuita e l'affidabilità dei controlli analitici costantemente effettuati.

Grafico n. 17 – BEVE L'ACQUA DEL RUBINETTO?

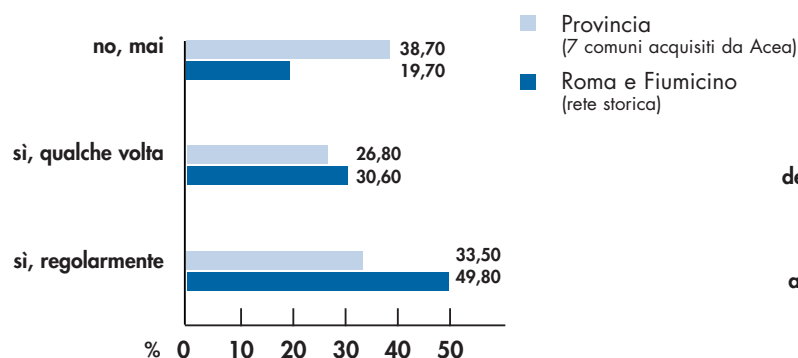
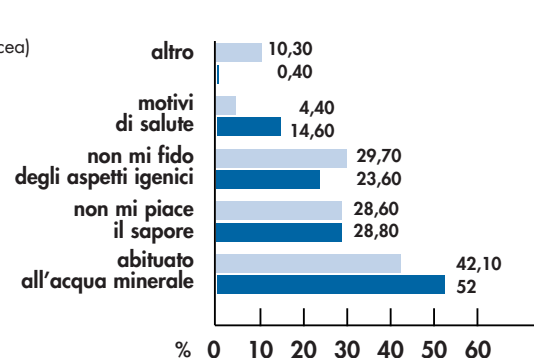


Grafico n. 18 – PERCHÈ NON BEVE MAI L'ACQUA DEL RUBINETTO?



⁷³ I punti di prelievo per i controlli batteriologici lungo la rete sono rappresentati dalle fontanelle pubbliche e, talvolta, la non conformità rilevata (per quanto già molto contenuta) è da ricondurre proprio alla singola fontanella e non alla rete.

⁷⁴ Metodologia e risultati della customer satisfaction 2008 sono illustrati nel paragrafo Qualità percepita del presente capitolo.

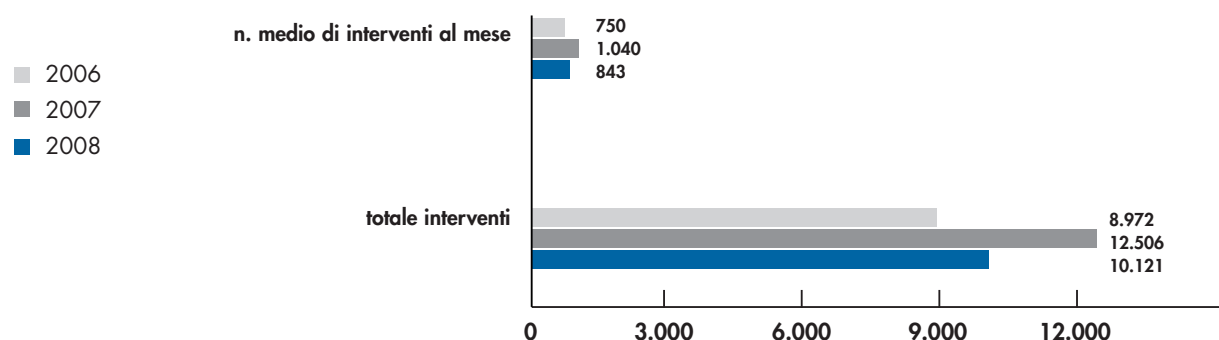
⁷⁵ La domanda è stata rivolta a 1.000 residenti a Roma e Fiumicino (sul campione globale di 1.470 intervistati nel 2008 in merito al servizio idrico) e a 1.000 residenti presso 7 comuni della provincia di Roma.

Nell'ambito del servizio idrico integrato, Acea cura anche la **gestione degli impianti e delle reti fognarie** e il **servizio di depurazione**, per un totale, al 31/12/2008, di **436 impianti di sollevamento fognari** (di cui 153 nel comune di Roma) e **176 impianti di depurazione** (di cui 37 nel comune di Roma).

L'attività si amplia con il procedere della gestione del SII nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale: in particolare si incrementa l'estensione della rete fognaria gestita, arrivata a 5.875 km nel 2008 (di cui oltre 1.880 al servizio dei comuni diversi da Roma) e si conferma la necessità di un numero molto elevato, per quanto per la prima volta più contenuto rispetto all'anno precedente, di interventi di manutenzione, bonifica e riparazione delle reti fognarie, con una media di **circa 843 interventi al mese** (vedi grafico n. 19).

Acea Ato 2, in collaborazione con Istituti di ricerca universitari, ha avviato in via sperimentale un sistema di **monitoraggio e telecontrollo della rete fognaria** (tramite 32 strumenti di misura), di cui si prevede il futuro potenziamento. Sono inoltre in funzione in via sperimentale **4 centraline di monitoraggio della qualità delle acque dei fiumi Tevere e Aniene** che trasmettono in tempo reale i dati rilevati alla Sala Operativa Ambientale, nonché **48 stazioni pluviometriche** (di cui 24 di proprietà di Acea Ato 2 e le restanti di proprietà di altri enti). Tali attività⁷⁶ sono indirizzate sia a migliorare la gestione del sistema di drenaggio urbano che a verificare in tempo reale lo stato quali-quantitativo dei corpi idrici ricettori; esse vengono svolte in collaborazione con Istituti di ricerca e **tramite una convenzione con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma**.

Grafico n. 19 – INTERVENTI TOTALI E INTERVENTI/MESE SULLE RETI FOGNARIE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (2006-2008)



Box – Lo straordinario evento di piena del fiume Tevere: stato di allerta a Roma

Nel dicembre del 2008, a seguito di un lungo periodo piovoso che ha interessato in modo pressoché omogeneo l'intero bacino idrografico del fiume Tevere, si è verificato un evento di piena di portata straordinaria. **Il fiume ha raggiunto, nella Capitale, un'altezza massima**

rispetto allo zero idrometrico della stazione di Ripetta di 12,55 metri, corrispondente ad una portata idrica calcolata pari a circa 1.670 mc/s. Una piena di questa entità era stata rilevata l'ultima volta oltre trenta anni fa (nel febbraio 1976) ed ha portato la Protezione Civile a

dichiarare lo **stato di allerta**, con il rischio di esondazione del fiume in città. **Acea Ato 2** ha messo a disposizione **personale e mezzi** al fine di **garantire e preservare la funzionalità dell'intero sistema impiantistico** (in particolare con interventi sugli impianti idrici, fognari e depurativi

soggetti ad interferenze con i corpi idrici principali); **ha intensificato**, in via precauzionale, l'attività di **controllo sul sistema di acque potabili** e ha offerto piena **collaborazione tecnica** al Comitato Operativo della **Protezione Civile Nazionale** durante l'intero periodo di allerta.



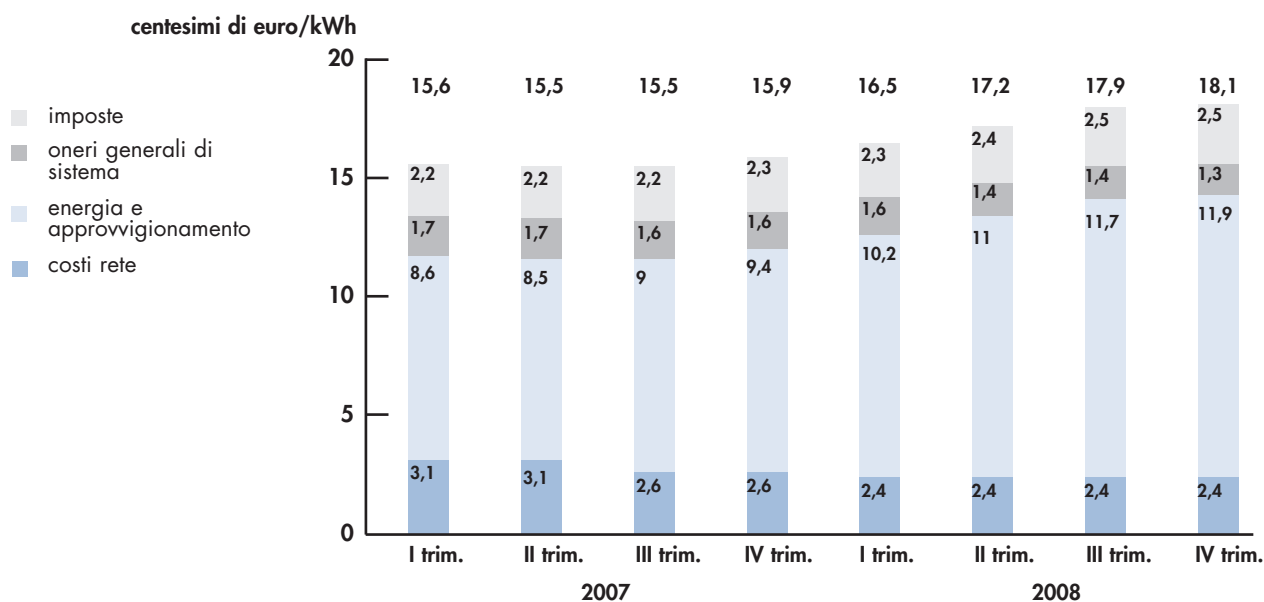
⁷⁶ Per le attività di ricerca di valenza ambientale vedi anche in Le relazioni con l'ambiente il capitolo dedicato.

La tariffa per il servizio elettrico

Per quanto riguarda la **tariffa elettrica**, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas - che **stabilisce e aggiorna trimestralmente i costi** della fornitura energetica per i clienti del mercato di maggior tutela - ha evidenziato l'andamento dei prezzi (vedi grafico n. 20), corrispondenti, per un consumatore domestico tipo (2.700 kWh/annui) ad una spesa di circa 420 euro/anno per il 2007 e di circa **470 euro/anno per il 2008**. Tale aumento si è verificato nonostante gli interventi

dell'Autorità per la riduzione del peso in tariffa sia dei costi di distribuzione (scesi 2,4 c€/kWh nell'ultimo trimestre 2008) sia degli oneri di sistema (1,3 c€/kWh nel quarto trimestre 2008) ed è infatti imputabile agli oneri sostenuti per le materie prime energetiche (speculazioni sui prezzi del Brent, dipendenza nazionale da un mix di approvvigionamenti particolarmente sbilanciato sugli idrocarburi), che hanno inciso sul costo finale dell'elettricità all'utenza.

Grafico n. 20 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (in centesimi di euro/kWh) (2007-2008)



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

Box – Il Bonus sociale elettrico

Nel corso del 2008, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito le modalità per l'attivazione, prevista per il 2009, del nuovo regime di protezione sociale chiamato "Bonus sociale elettrico". Istituito

con D.M. del 28/12/2007. Tale iniziativa, di cui si stima potranno beneficiare 5 milioni di clienti, ha l'obiettivo di sostenere la spesa energetica delle famiglie che versano in particolari condizioni di disagio economico

e presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute costretto ad usare apparecchiature mediche ad alto consumo elettrico. Contestualmente all'introduzione del nuovo regime di tutela

sociale, l'Autorità ha rivisitato il sistema tariffario elettrico, improntandolo più efficacemente a ragioni di giustizia sociale, dal quale risulteranno diminuzioni di spesa per i consumi medio-alti, tipici delle famiglie numerose.

La tariffa per il servizio idrico

Per il servizio idrico integrato, le società comprese nel perimetro di consolidamento del Gruppo Acea applicano le tariffe stabilite dalle rispettive **Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)**, organismi rappresentativi degli enti locali del territorio servito. Le tariffe, in base a quanto prevede la normativa di settore, sono determinate per coprire i costi di gestione, gli investimenti effettuati e la remunerazione del capitale investito dalla società di gestione, nel rispetto del principio dell'autosostentamento economico-finanziario del comparto idrico. Per il 2008 le **tariffe medie** applicate dalle singole società sono illustrate in tabella n. 30.

Tabella n. 30 – TARIFFE IDRICHE MEDIE 2008 APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA

società	euro/m ³
Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA – Lazio Centrale	0.88
Acea Ato 5 SpA – Lazio Meridionale	1.37
Gori SpA – Sarnese Vesuviano	1.20
Toscana/Umbria	
Acque SpA – Basso Valdarno	1,70
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	1,70
Umbra Acque SpA – Umbria	1,59



Box – L'intervento della Consulta sulla quota tariffaria per la depurazione

Con la sentenza 335 dell'8 ottobre 2008 la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità delle norme vigenti in materia idrica (legge Galli e successive modifiche nonché Testo Unico Ambiente) per la parte in cui dispongono l'obbligatorietà per gli utenti al

pagamento della quota tariffaria relativa al servizio di fognatura e depurazione, **anche nel caso in cui manchino impianti di depurazione o siano inattivi**. A seguito di tale sentenza il legislatore è intervenuto prevedendo la **restituzione** automatica ai clienti a partire dal

2009 - al netto degli oneri comunque sostenuti dalle aziende per le attività di progettazione, investimento e realizzazione degli impianti di depurazione - della parte tariffaria riferibile al servizio di depurazione non goduto. Le Autorità d'Ambito, infine,

predisponendo la **sospensione** della fatturazione per il servizio di depurazione da parte delle società operative hanno comunque fissato la rivisitazione delle tariffe idriche complessive al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione.

Customer care

L'Unità di **Presidio Customer Care** in Acea SpA monitora e analizza i dati relativi ai diversi **canali di contatto** con l'azienda a disposizione degli utenti, **presidiati direttamente dalle società operative**, offrendo una visione integrata, a livello di Gruppo⁷⁷, delle relazioni con la clientela.

Acea può essere contattata dai suoi clienti tramite: il numero telefonico del **centralino**, che collega con gli uffici del Gruppo, e il **sito internet** (www.aceaspa.it).

Le **società operative** nei servizi idrici ed elettrici sono contattabili tramite i **numeri verdi commerciali**, i **numeri verdi** per la **segnalazione guasti**, lo **sportello**, i **siti web aziendali** (www.aceaelectrabel.it e www.aceaato2.it) o via **lettera, mail, fax**.

Presso le società operative, inoltre, sono disponibili da diversi anni strutture atte a seguire le

pratiche dei "grandi clienti" (come imprese e istituzioni).

In un'ottica di miglioramento delle performance dei canali di contatto, e in particolare dei servizi di call center, **nell'ottobre del 2008** è stata **avviata l'operatività** della **società Acea8cento** (vedi box dedicato e capitolo *Personale*). Tale scelta, infatti, è stata motivata dalla volontà di **incidere in maniera marcata** in primo luogo sulla **qualità dei call center**, poiché il parziale affidamento ad un fornitore esterno (outsourcer), sperimentata gli anni passati, non aveva dato i risultati attesi. Acea8cento, nell'ultimo trimestre 2008, vale a dire sin dalle fasi di start up, ha incominciato a gestire i numeri verdi commerciali per i servizi elettrico e idrico, il centralino aziendale e i "picchi di chiamata" (sovraccarico delle linee telefoniche) per le segnalazioni guasti (idrico e illuminazione pubblica).

Box – La gestione dei canali di contatto: start up di Acea8cento

La missione di Acea8cento è quella di gestire le attività di "customer care", e in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea. Acea8cento è dunque chiamata a:
- diventare **partner delle società**

del Gruppo su tutto il processo di customer care,
- offrire **soluzioni integrate** per facilitare i rapporti e la comunicazione con i clienti,
- **governare i fattori che influenzano il rispetto dei**

"livelli di servizio" concordati con le società del Gruppo.
In coerenza con la propria missione, Acea8cento si è dotata di una struttura organizzativa snella, nella quale gli operatori

del contact center rappresentano circa il 90% dell'organico, e pone particolare cura alla formazione degli operatori, non solo sulle procedure di gestione ma anche sulle tecniche di relazione con il cliente.

Box – I canali di contatto telefonici

- Centralino Acea: 06/57991
- Numero verde commerciale settore idrico ed elettrico (clienti del mercato tutelato) compresa segnalazione guasti illuminazione perpetua: 800.130.330
- Numero verde commerciale elettrico clienti mercato libero: 800.130.334
- Numero verde offerte mercato libero: 800.130.333
- Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337
- Numero verde per reclami/guasti idrici: 800.130.335
- Numero verde per reclami/guasti elettrici e di illuminazione pubblica Roma: 800.130.336
- Numero verde per reclami/guasti illuminazione pubblica fuori Roma: 800.130.340 (*)

(*) Attivo fino a novembre 2008.

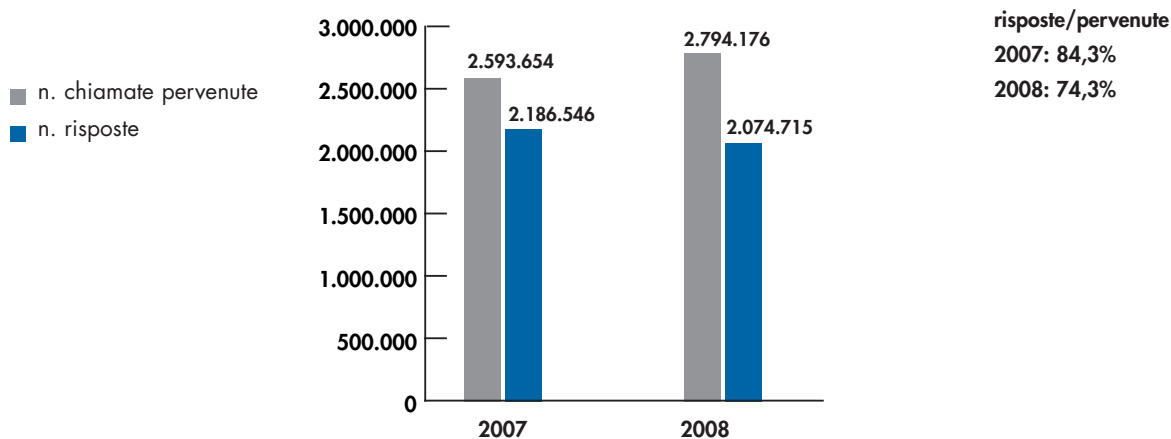
NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003). (PR8)

⁷⁷ Nel corso del 2008 l'attività di monitoraggio delle performance relative alla gestione dei canali di contatto, svolta dall'Unità di Presidio Customer Care, si è ampliata sino ad includere quasi tutte le società idriche del Gruppo. Per uniformità con il perimetro di rendicontazione del capitolo, in questa sede si presentano, per l'area idrica, informazioni e performance della società Acea Ato 2, rinviando al fascicolo Schede società Italia-estero per i dati relativi alle altre società.

Il traffico telefonico complessivamente ricevuto da tutti i **numeri verdi Acea** nel corso del 2008 è stato prossimo ai **2,8 milioni di chiamate**. I volumi di chiamate ricevute mostrano la tendenza ad un lieve aumento di anno in anno, mentre la loro

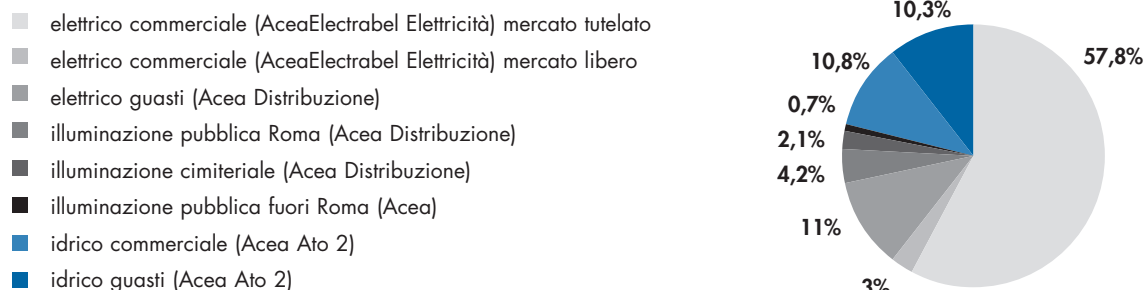
distribuzione percentuale tra i numeri verdi dei diversi servizi ha un andamento più o meno costante, con i numeri verdi commerciali del servizio elettrico che assorbono circa il 60% delle chiamate pervenute (vedi grafici nn. 21 e 22).

Grafico n. 21 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2007-2008)



NB: il dato 2008 include, per la prima volta, anche i volumi di chiamate del numero verde commerciale del servizio elettrico per il mercato libero.

Grafico n. 22 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DA TUTTI I NUMERI VERDI ACEA 2008



Per quanto concerne i **call center dei venditori di energia elettrica e gas**, l'**Autorità per il servizio elettrico e il gas** ha introdotto, **a partire dal 1° gennaio 2008**⁷⁸, il rispetto di **livelli minimi di servizio** (orari di apertura, gratuità delle chiamate, semplicità del risponditore automatico ecc.) e **standard di qualità** (circa l'accessibilità al servizio, i tempi medi di attesa e le chiamate andate a buon fine).

L'Autorità ha inoltre stabilito di **assegnare al servizio di call center** svolto da ciascun venditore un **punteggio globale**, costituito da tre punteggi

parziali: due legati ai dati di **qualità erogata** – accessibilità del call center, livello del servizio e tempi medi di attesa – e il terzo ai risultati di indagini di **qualità percepita** dai clienti, svolte dall'Autorità stessa. In base ai punteggi globali assegnati ogni semestre, inoltre, l'Autorità predispone e rende pubblica una **graduatoria**⁷⁹.

I **numeri verdi commerciali per il servizio elettrico** di AceaElectrabelElettricità (mercato tutelato e libero), valutati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas per i risultati di performance del

⁷⁸ Direttiva n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori.

⁷⁹ La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del secondo semestre 2008, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorità.energia.it).

secondo semestre 2008, **hanno rispettato i livelli minimi di servizio** prescritti, con particolare riferimento all'estensione dell'orario: il call center è infatti presidiato da operatore per 60 ore a settimana (contro le 35 minime previste nel caso di presenza di sportelli fisici sul territorio) ma **hanno soddisfatto solo parzialmente gli standard di qualità**: mentre infatti l'indicatore che misura l'accessibilità è risultato significativamente superiore alla soglia prevista, sono risultati inferiori alla soglia gli indicatori di livello di servizio e tempo medio di attesa; le indagini di qualità percepita svolte dall'Autorità, infine, hanno dato esiti positivi (con un indicatore di customer satisfaction pari a 81,3/100, corrispondente ad un punteggio di 85,3).

Relativamente alla non piena rispondenza agli standard di qualità, l'attesa è che la ristrutturazione della gestione dei canali di contatto, intervenuta nell'ottobre 2008 con l'avvio della

nuova società Acea8cento, una volta superato un fisiologico periodo di assestamento, conduca a marcati miglioramenti di performance.

Per **gli altri numeri verdi Acea** – segnalazione guasti per i servizi elettrico e idrico, illuminazione pubblica, commerciale idrico e illuminazione cimiteriale – i principali indicatori di performance sono esposti nella tabella n. 31.

I **numeri verdi di segnalazione guasti operano in stretta relazione con le sale operative**, in tal modo è possibile attivare direttamente gli interventi per ripristinare la funzionalità dei servizi e fornire al cliente indicazioni puntuali sullo stato del disservizio e i tempi di ripristino. Dal 1° gennaio 2008 le **segnalazioni di guasti elettrici relativi alla rete privata e all'illuminazione pubblica** vengono recepite dallo stesso numero verde.

Tabella n. 31 – I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA 2008

	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
n. totale chiamate pervenute	311.438	117.393	58.635	19.867	300.974	288.143	1.096.450
n. totale chiamate risposte	249.438 (**)	87.968	49.865	17.773	237.557	256.750(**)	899.351
% risposte su pervenute	80,1%	74,9%	85,0%	89,5%	78,9%	89,1%	82,0%
tempi medi di attesa prima della risposta (secondi)	168	131	96	9	145	94	-
tempi medi di conversazione (secondi)	100	86	188	63	181	121	-

NB: dalla tabella sono esclusi gli indicatori di performance dei numeri verdi commerciali del servizio elettrico – mercato tutelato e libero – sottoposti, dal 2008, a regolazione da parte dell'Autorità per il servizio elettrico e il gas, per i quali vigono differenti modalità di calcolo.

(*) Il servizio è stato attivo fino a novembre.

(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte da sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.



Box – L’Agenzia per la qualità dei servizi pubblici valuta i contact center

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha svolto nel 2008 una nuova indagine per monitorare le prestazioni qualitative e quantitative dei contact center delle *public utilities* romane⁸⁰. L’indagine è stata realizzata effettuando complessivamente 1.500 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 macrofattori: **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 standard; 91-100 piena

rispondenza agli standard); la media delle valutazioni di dettaglio, calcolata introducendo fattori di ponderazione, ha poi generato un punteggio di sintesi. L’Agenzia ha valutato, tra gli altri, **il servizio di telesportello commerciale Acea** (numero verde commerciale settore idrico ed elettrico – mercato tutelato) e **i numeri verdi per la segnalazione dei guasti idrici, elettrici e di illuminazione pubblica**. Nella tabella seguente vengono riportati sia i risultati di dettaglio sia i punteggi sintetici (evidenziati in neretto) assegnati

alle tre macroaree dei quattro servizi Acea nell’indagine 2008 e nella precedente (2006). Dal confronto emerge il **notevole miglioramento dell’area “accessibilità al contact center”** per tutti i servizi analizzati, in particolare riguardo i “tempi di attesa”; **meno bene la “qualità del contatto con gli utenti”** (vale a dire l’identificazione dell’operatore e dell’azienda, il saluto di cortesia etc.) mentre la **“qualità delle risposte fornite”** dagli operatori si conferma **adeguata o pienamente rispondente agli standard**.

ANALISI DEI LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEI SERVIZI ACEA DI TELESPORTELLI E SEGNALAZIONE GUASTI: IDRICI, ELETTRICI E DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2006-2008)

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 commerciale								
	80	75	96	33	99	99	99	96
2006	60/100				99/100		98/100	
	100	100	81	69	95	43	91	94
2008	75/100				74/100		92/100	
segnalazione guasti idrici								
	80	100	100	44	81	79	90	94
2006	68/100				80/100		92/100	
	100	100	82	96	54	27	89	73
2008	91/100				43/100		81/100	
segnalazione guasti elettrici e di illuminazione pubblica (*)								
	80	100	100	36	100	100	89	94
2006 (elettrico)	64/100				100/100		98/100	
	80	100	98	36	89	82	90	94
2006 (ill. pubbl.)	63/100				86/100		92/100	
	80	100	94	90	88	40	100	90
2008	92/100				69/100		95/100	

(*) I due servizi (segnalazione guasti elettrici e di illuminazione pubblica) dal gennaio 2008 rispondono ad un unico numero verde.

⁸⁰ Sia i risultati 2008 sia i risultati delle precedenti indagini sono reperibili nel sito dell’Agenzia (www.agenzia.roma.it, monitoraggi 2008, Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali 2006, monitoraggi 2005). In questa sede si riportano solo i risultati relativi alle performance dei canali di contatto Acea per gli anni 2006 e 2008. È interessante segnalare che delle 1.500 chiamate complessivamente effettuate per l’indagine 2008, 500 sono state fatte verso i numeri verdi Acea.

Il contatto tra il cliente e l'azienda via internet, nei **siti web aziendali** continua a crescere d'importanza, grazie all'opportunità di reperire velocemente **informazioni aggiornate** e di utilizzare lo **sportello on line** per le principali **operazioni commerciali**.

Il sito internet di AceaElectrabel Elettricità (www.aceaelectrabel.it), dedicato ai clienti del servizio elettrico ha accolto, nel 2008, una media di **46.000 visite/mese** (21% in più rispetto alla media di 38.000 visite/mese del 2007). Dal giugno 2008 è **attivo il sito web di Acea Ato 2** (www.aceaato2.it), dedicato ai clienti del servizio idrico integrato di Roma e provincia. Nei mesi seguenti l'apertura del sito, che ha ricevuto tra luglio e dicembre 2008 una media di **8.600 visite/mese**, sono state progressivamente attivate anche le funzioni di sportello on line.

Il sito internet di Acea (www.aceaspa.it) – descritto più avanti, nel paragrafo *Comunicazione* – ha anche un'area clienti dalla quale gli

utenti vengono indirizzati verso i siti web delle società operative.

Acea è una tra le poche aziende attive nei servizi di pubblica utilità che mette ancora a disposizione dei propri clienti gli **sportelli "fisici"**, aperti presso la sede centrale romana – Piazzale Ostiense, 2 – e a Ostia Lido⁸¹ e, per i servizi idrici, in numerosi altri siti nei comuni acquisiti in gestione (25 sportelli complessivamente attivi nel 2008 per il servizio idrico).

I clienti del servizio elettrico rappresentano la maggioranza degli afflussi presso gli sportelli (vedi tabella n. 32): un'area centrale nel salone del pubblico li accoglie e li indirizza, tramite la distribuzione di ticket, verso sportelli specifici per il disbrigo delle pratiche più semplici (facility desk), attivati nel 2008, oppure ai contratti e alle fatture per le relative operazioni. Per il **servizio idrico** gli amministratori di condominio possono fissare un appuntamento presso lo sportello della sede centrale.

Box – Il concorso AltaFedeltà per i clienti del servizio idrico nel sito web di Acea Ato 2

Acea Ato 2, a pochi mesi dall'attivazione del proprio sito web, ha lanciato una interessante iniziativa volta a coinvolgere e sensibilizzare i clienti del servizio idrico di Roma. Il concorso AltaFedeltà, infatti, si rivolge alle utenze sia private che condominiali che effettuano entro i termini i pagamenti di bolletta e comunicano con regolarità le autoletture, dando

loro la possibilità di partecipare ad un'estrazione che mette in palio, per gli utenti privati, **elettrodomestici a basso consumo** e, per i condomini, un **bonus spesa** (del valore di 10.000 e di 5.000 euro) da utilizzare, tramite società scelte dai condomini stessi, **per lavori finalizzati al risparmio energetico** (impianti fotovoltaici, riscaldamento, impianti illuminazione ecc.) e all'edilizia

(ristrutturazione, tinteggiatura, messa a norma impianti, infissi, sistemi di sicurezza ecc.). Il "bonus spesa" potrà essere utilizzato entro il 1/9/2010 dietro presentazione di regolare fattura di importo (iva inclusa) corrispondente al valore del premio. Acea cerca, in tal modo, di rendere partecipe il cliente al riconoscimento del "valore" del servizio, sollecitandolo ad un comportamento corretto nei

confronti dell'azienda; contestualmente, la scelta dei premi in palio è finalizzata a **sensibilizzare gli utenti ad un uso consapevole delle risorse e delle strutture abitative**. Il concorso AltaFedeltà è stato oggetto di una campagna pubblicitaria e i regolamenti - per le utenze private e per i condomini - sono disponibili online nel sito web di Acea Ato 2 (www.aceaato2.it).

Tabella n. 32 – SPORTELLI SEDE CENTRALE: PERFORMANCE (2006-2008)

	servizio elettrico AceaElectrabel Elettricità			servizio idrico Acea Ato 2(*)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
biglietti emessi (n.)	110.439	120.338	124.551	44.058	36.421	38.163
clienti serviti (n.)	94.269	112.999	117.505	39.489	35.219	36.707
livello di servizio	100%	94%	94%	90%	97%	96%
tempo medio di attesa (min.)	63	42	35	27	44	55
tempo medio di servizio (min.)	11	10	9	12	15	14

(*) Tra aprile e settembre 2008, in casi di congestione di presenze allo sportello, 2.793 clienti del servizio idrico sono stati serviti "fuori sistema", non sono cioè considerati nella statistica riportata in tabella.

⁸¹ A Roma, oltre agli sportelli della sede di Piazzale Ostiense, 2, è disponibile uno sportello a Ostia Lido in via Rutilio Namaziano, 24 e, per il servizio idrico anche in Via Casilina, 1665 (VIII Municipio) presso un centro commerciale.

Le singole società operative gestiscono in modo autonomo i **reclami scritti**, pervenuti via fax, mail o lettera, tramite **procedure che seguono, in modo informatizzato**, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla soluzione.

L'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** include tra i **livelli generali di qualità commerciale del servizio elettrico** anche i parametri relativi alla **"risposta ai reclami scritti"**, distinguendo le risposte ai reclami per le attività di vendita, distribuzione e misura, per le forniture in bassa e in media tensione (vedi paragrafo *La qualità erogata*, tabella n. 20). Nel 2008 i parametri indicati dall'Autorità per la risposta ai reclami scritti nelle attività di vendita (forniture in bassa e media tensione) non sono stati rispettati, per quanto il dato di performance per le forniture in bassa tensione sia notevolmente migliorato; circa le risposte ai reclami scritti per le attività di distribuzione, le performance sono state pienamente conformi alle indicazioni dell'Autorità, mentre le risposte ai reclami scritti per le attività di misura, soddisfacenti per le forniture in bassa tensione, non sono risultate tali per le forniture in media tensione.

Acea Distribuzione risponde ai **reclami scritti** che riguardano il **servizio di illuminazione pubblica**: nel 2008 sono pervenuti 1.260 reclami (+10% rispetto ai 1.141 dello scorso anno), le risposte sono state 1.221 (il 96,9% del totale), il 95% delle quali entro i 30 giorni.

Per il **servizio idrico integrato** la società Acea Ato 2 ha ricevuto nel 2008 **dai diversi comuni in gestione nell'ATO 2** (Roma e Provincia) complessivamente 3.677 reclami/ricieste (l'1% in meno rispetto al 2007), di questi 1.243 sono stati evasi e soddisfatti nel 97% dei casi.

Anche la **bolletta di fatturazione** rappresenta un "canale di contatto" verso il cliente, poiché oltre a fornirgli i dati relativi al contratto, ai consumi e ai termini del pagamento, lo informa – nello spazio "messaggi al cliente" – su modalità di pagamento, possibilità di rateizzazione, comunicazione dell'autolettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web ecc.. La bolletta di fatturazione del servizio elettrico, inoltre, evidenzia le facilitazioni garantite agli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali necessarie per la vita.

Box – La procedura di conciliazione per il servizio elettrico e il contenzioso con i clienti

Per le controversie relative alla fornitura del servizio elettrico, non oggetto di specifica regolazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dal 2006 i clienti di Acea Electrabel Elettricità possono ricorrere alla **procedura di conciliazione**. Questo strumento, regolato da un Protocollo d'intesa stipulato tra Acea e la Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Roma, **agevola la risoluzione di vertenze che possono nascere**

tra cliente e azienda evitando il ricorso alle ordinarie vie legali. Nel 2008 sono pervenute **23 domande di conciliazione** e AceaElectrabel Elettricità ha accolto 6 di queste istanze, proposte dai clienti per dirimere controversie afferenti a distacchi per morosità, problemi di fatturazione e contratti. Dei 6 procedimenti, 5 si sono conclusi con reciproca soddisfazione del cliente e dell'azienda, mentre in un solo caso l'auspicato accordo non è

stato raggiunto. Il **contenzioso legale** promosso dai clienti nei confronti del Gruppo Acea è in genere relativo a danni intervenuti a seguito di disservizi/guasti (prevalentemente nel comparto idrico) e al ricalcolo degli importi fatturati. Il volume economico aggregato delle domande di risarcimento presentate nel 2008 è sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (circa 1,5 milioni di euro, con un importo

unitario medio pari a circa 1.000 euro). Le controversie legate ai temi dell'inquinamento elettromagnetico a seguito di dismissione di cabine elettriche situate negli stabili, 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 alcun caso di contenzioso neanche nel 2008.



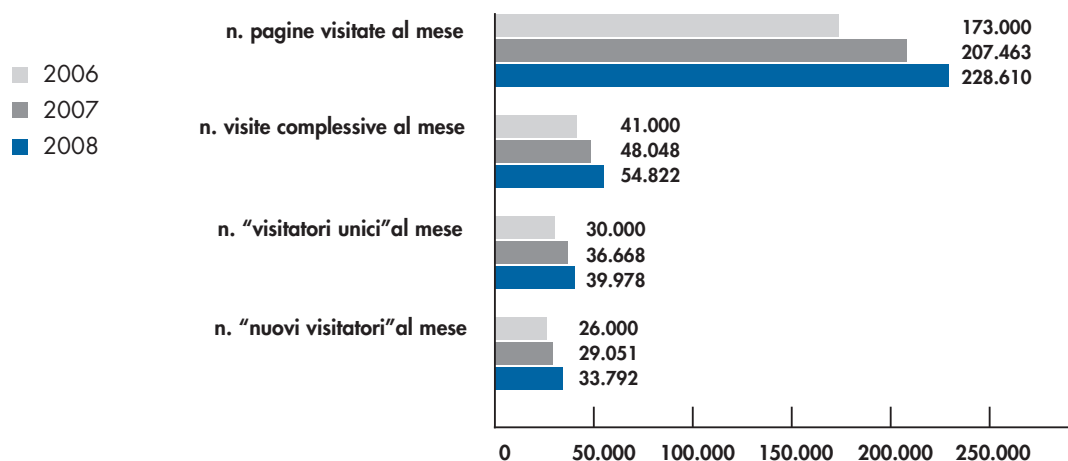
Comunicazione

Rispetto ai canali di contatto strettamente orientati al cliente e funzionali all'erogazione dei servizi, dei quali si è trattato nel precedente paragrafo (customer care), il **sito internet aziendale**, l'attività dell'**ufficio stampa**, le **campagne pubblicitarie**, le **sponsorizzazioni di eventi** e le **iniziative solidali** rappresentano forme di comunicazione differenti, rivolte ad un pubblico decisamente più ampio, coincidente con il contesto sociale su cui insiste l'attività dell'impresa.

Il sito web di Acea⁸² – www.aceaspa.it – è strut-

turato in modo da soddisfare le esigenze informative specifiche dei diversi stakeholder. Attraverso il sito è pertanto possibile conoscere la struttura organizzativa del Gruppo, le regole e i valori a cui l'azienda si ispira, ma vi sono anche aree dedicate agli azionisti, ai clienti e ai fornitori. Nell'ultimo triennio gli **accessi al sito internet**, sotto costante monitoraggio, risultano in aumento: la media mensile delle visite complessive al sito è di oltre 54.800 (+14 % rispetto alle 48.000 del 2007) e i "nuovi visitatori" aumentano di oltre il 16% rispetto alle medie mensili dello scorso anno (vedi grafico n. 23).

Grafico n. 23 – I PRINCIPALI INDICATORI SULL'ACCESSO AL SITO INTERNET ACEA (medie mensili 2006-2008)



L'**ufficio stampa** Acea gestisce le relazioni con i diversi organi di stampa, **realizza** e mette a disposizione dei colleghi nell'intranet aziendale **la rassegna stampa quotidiana, risponde alle segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo Acea, in collaborazione con le società operative competenti. Le segnalazioni pervengono all'ufficio stampa Acea tramite mail, fax, contatti telefonici diretti o attraverso rubriche pubblicate sui maggiori quotidiani e vengono gestite in modo da assicurare agli interessati tempi di risposta rapidi e informazioni esaustive.

Nel 2008 è proseguita l'**attività di sensibilizzazione sull'uso corretto delle risorse naturali**: Acea, infatti, promuove diverse forme di colla-

borazione con le scuole su questi temi e mantiene attivo il **portale www.ambientandoci.it**, destinato ai ragazzi. La sensibilizzazione sul risparmio idrico ed energetico avviene anche su impulso della società Acea Reti e Servizi Energetici, coadiuvata per gli aspetti legati alla comunicazione dall'Unità Relazioni esterne e comunicazione della holding: nel 2008 sono state completate le iniziative di **distribuzione di lampadine ad alta efficienza e kit per il risparmio idrico** in collaborazione con alcune società del Gruppo operative in Toscana, in Umbria e in Campania.

L'Ufficio stampa ha contribuito anche a divulgare, con una comunicazione mirata e puntuale, le attività delle società del Gruppo inerenti al

⁸² Il sito è stato completamente rinnovato nel corso del 2009. Di tale evoluzione si tratterà nella prossima edizione del report.

comparto delle **energie rinnovabili**: tra le iniziative promosse, ad esempio, la realizzazione di un impianto fotovoltaico a copertura dell'edificio che ospiterà la nuova piscina olimpionica per i Mondiali di Nuoto Roma 2009, grazie ad un accordo stipulato tra Acea e il Circolo Canot-

tieri Aniene, prestigiosa associazione sportiva di rilievo nazionale; nonché, nel medesimo sito, la realizzazione di un impianto di cogenerazione (energia elettrica e termica) ad alto rendimento, che consentirà di ottenere un notevole risparmio energetico.



Box – Acea per la Giornata del risparmio energetico

In occasione della Giornata del risparmio energetico (15 febbraio 2008) e in concomitanza dell'anniversario della firma del Protocollo di Kyoto, l'Assessorato all'Ambiente del Comune di Roma e Acea hanno deciso di **spegnere** dalle 18.00 alle 18.30, **l'illuminazione di tre fra i monumenti simbolo di Roma, il Colosseo, la Fontana di Trevi e il Pantheon**, per sensibilizzare i cittadini ai temi della sostenibilità

ambientale e del risparmio energetico. I monumenti sono rimasti al buio per 30 minuti circa 500 punti luce, con un risparmio energetico di 30 chilowattora, pari al consumo di tre giorni di una famiglia media composta da quattro persone. Acea ha inoltre realizzato un opuscolo informativo, distribuendolo nelle scuole romane e ai cittadini in occasione di eventi, dal titolo *Consigli per un uso attento*

dell'energia, in cui sono stati indicati alcuni accorgimenti per ridurre il consumo di energia, come l'utilizzo di elettrodomestici con caratteristiche energetiche ed ecologiche ad alta efficienza e di lampadine fluorescenti a basso consumo, o ancora l'installazione di interruttori a tempo per illuminare scale, cantine e autorimesse. E' bene poi evitare di tenere in stand-by i piccoli elettrodomestici (televisore, stereo,

videoregistratore, caricabatteria del cellulare, computer, ecc.); usare l'accortezza di mettere in funzione la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico e con lavaggi a temperatura contenuta; sbrinare periodicamente il congelatore e svolgere una buona manutenzione dell'impianto elettrico.

Tra le **campagne pubblicitarie e di comunicazione** realizzate nel 2008, Acea, ad un anno dalla completa liberalizzazione del mercato dell'energia, ha dato seguito alla promozione delle offerte commerciali della società di vendita **AceaElectrabel Elettricità**, in particolare con la campagna sull'**offerta congiunta di energia elettrica e gas** ("risparmio 7su7 plus"). E' stata inoltre dedicata una **campagna di comunicazione ai clienti del servizio idrico** e ai "nuovi strumenti" messi loro a disposizione da Acea Ato 2 (vedi box).



Box – La “Campagna strumenti” 2008 per i clienti del servizio idrico

Acea Ato 2, la società del Gruppo che gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 comuni del Lazio) ha lanciato, con il supporto dell'Unità Relazioni esterne e comunicazione di Acea SpA, una campagna di comunicazione volta a rafforzare un rapporto di fiducia e collaborazione con i propri

clienti. Questi ultimi, infatti, vengono sollecitati a contribuire, adottando comportamenti responsabili, al buon funzionamento del servizio idrico: “**La fonte di un servizio migliore sei tu**”, si legge sui manifesti. L'idea è quella che si possa innescare una sorta di circolo virtuoso, in cui la collaborazione tra utenti e azienda diviene funzionale alla

gestione equilibrata del sistema e, di conseguenza, al miglioramento del servizio. Gli “strumenti” messi a disposizione degli utenti – il sito web di Acea Ato 2 con lo sportello on line, la comunicazione della lettura del contatore e il pagamento puntuale delle bollette – sono rappresentati, nella campagna di comunicazione, da strumenti

musicali, creati dall'assemblamento di una serie di elementi idraulici (tubi, manopole, contatori). La campagna si inserisce entro un'iniziativa più ampia che nel 2008 ha previsto non solo l'attivazione del sito web dedicato ai clienti del servizio idrico: www.aceaato2.it ma anche il concorso *Altafedeltà* (vedi paragrafo *Customer care*).



L'ufficio stampa ha contribuito a rendere note le **numerose sponsorizzazioni di eventi culturali, sociali e sportivi** che hanno la funzione di **consolidare il legame di Acea con il territorio** (vedi paragrafo *Eventi e solidarietà*).

Le **visite agli impianti** di Acea rappresentano

un'altra importante iniziativa, realizzata grazie alla disponibilità e alla competenza del personale, che sottolinea la collaborazione tra l'azienda e il contesto che ne ospita l'operatività: nel 2008 **Acea ha ricevuto circa 1.700 visitatori**, tra scolaresche e altri operatori del settore, provenienti dal nostro paese e dall'estero.



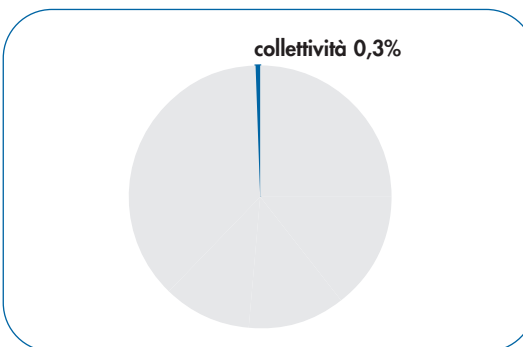
Eventi e solidarietà

Il coinvolgimento di Acea in attività che **contribuiscono al benessere delle comunità locali** si esprime anche tramite la **sponsorizzazione di eventi** – culturali, sportivi, di interesse ambientale o umanitario – e le **erogazioni liberali** a sostegno di iniziative di solidarietà (vedi, più avanti, i box che elencano alcuni tra gli eventi sostenuti nel corso dell'anno dall'azienda).

Nel 2008 la collettività ha ricevuto un valore aggiunto quantificabile in circa **3 milioni di euro**⁸³. Gli importi stanziati dall'azienda a sostegno di attività fieristiche e convegni risultano stabili rispetto al 2007, mentre sono in crescita le erogazioni liberali (pari a 500 mila euro nel 2008) e il contributo di Acea ad eventi promossi sul territorio a favore della collettività (+28% rispetto all'anno precedente). In calo, invece, le sponsorizzazioni, passate dai 2,9 milioni di euro del 2007 ai 2 milioni del 2008.

Un'altra 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, provve-

Grafico n. 24 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ 2008



dendo allo spegnimento delle lampade e alla fornitura di energia e acqua in occasione di eventi. Le "sponsorizzazioni tecniche" 2008, il cui controvalore economico è stato di **circa 40.000 euro**, accompagnano dunque buona parte delle manifestazioni sportive a vasta partecipazione della cittadinanza (quali la tradizionale Maratona della città di Roma, giunta alla XIV^a edizione) e degli eventi – come concerti, rassegne cinematografiche – che animano la città durante il periodo estivo, a beneficio di residenti e turisti.

Box – Acea e Virtus Roma insieme per i valori dello sport

Acea, a partire dal 2007, è stata co-sponsor dell'importante squadra di Basket Virtus Roma e ha rinnovato il proprio sostegno anche per la stagione 2008/2009. Attraverso l'appoggio alla squadra romana di pallacanestro Acea condivide

i valori di uno sport che presta attenzione ai giovani e giovanissimi sportivi fondato sull'impegno costante, la dedizione e la passione uno sport seguito in Italia e in Europa da un pubblico coinvolto e sempre più vasto. Impegno e

lealtà verso gli avversari sono infatti tra i valori presenti nel Codice etico sottoscritto dal responsabile del Comitato Paralimpico e condivisi dagli sponsor. La Virtus è stata anche la società che ha voluto ospitare la World Cup di basket per

giocatori con disabilità intellettive e relazionali: la manifestazione, organizzata dal Comitato Paralimpico Italiano e presieduta dal presidente della Virtus, ha portato emozionanti giornate di sport al Palazzetto di viale Tiziano a Roma.



⁸³ Questa voce non include gli importi delle sponsorizzazioni tecniche (circa 40.000 euro nel 2008) e i fondi reperiti per le iniziative del Comitato pro Africa (circa 115.000 euro). Vedi anche la tabella n. 9 per i dettagli sulla Ripartizione del valore aggiunto.



Box – “Anche le stelle verranno a guardare”: Acea per Roma

Circa 80.000 persone il 21 di giugno hanno goduto dell'evento organizzato, per il secondo anno, da Acea con il patrocinio dell'Assessorato alle Politiche Culturali del Comune di Roma, in Piazza del Popolo, nel centro

storico della Capitale. L'evento, noto come la Festa dell'Acqua e dell'Energia, dopo il successo della prima edizione, è stato affidato nuovamente al maestro Valerio Festi che ha messo in campo oltre cinquanta di artisti.

Danze, suoni e colori hanno animato la piazza, valorizzando, nello spettacolo, luce, fuoco e acqua quali elementi fondamentali per la vita e il suo benessere. Nel corso della serata cittadini e turisti hanno

assistito a momenti emozionanti: i ballerini si sono esibiti in performance acrobatiche e fuochi d'artificio hanno chiuso, in gran finale, la serata del solstizio d'estate.

Acea **sostiene** numerose **iniziative solidali** (vedi oltre) e ogni anno, in occasione delle festività, mette l'atrio della propria sede a disposizione di associazioni che organizzano vendite per la raccolta di fondi a sostegno di cause di rilievo sociale.

Nel 2008 hanno trovato ospitalità presso la sede di Acea, organizzando la vendita di Gardenie, Uova di Pasqua e Stelle di Natale, l'Associazione italiana sclerosi multipla e l'Associazione Italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma.

Box – Un'Epifania con i senza tetto: l'impegno del CRA Acea con la Comunità di Sant'Egidio

Il presidente del Circolo Ricreativo Aziendale di Acea il 16 dicembre 2008 ha inviato una lettera a tutti i colleghi, dalla quale citiamo alcuni stralci: «Cari colleghi, negli ultimi anni, a causa della crisi dello stato sociale (...) e delle peggiorate condizioni economiche, il numero dei senza tetto è andato aumentando. E' un mondo complesso, non uniforme, composto di persone di varie

età, itinerari e situazioni molto diverse. Sempre più spesso i motivi che portano alla condizione di senza dimora non sono riconducibili ad eventi eccezionali o a storie di particolare emarginazione. Al contrario, si tratta di avvenimenti che possono toccare molti: uno sfratto, una tensione familiare che non si risolve, la perdita del lavoro, una malattia possono trasformare, in assenza di un

necessario sostegno, persone che fino a quel momento conducevano una vita "normale" in persone sprovviste di tutto. (...) Il desiderio di rispondere con una iniziativa concreta al bisogno di queste persone ci ha spinti anche quest'anno (è la quarta edizione) a organizzare per domenica 4 gennaio 2009, assieme alla Comunità di Sant'Egidio e il Ristorante Banco95 presso il Circolo

Sportivo Aziendale, un pranzo seguito da una "tombolata". Il nostro intento è quello di creare un appuntamento in cui i senza fissa dimora possano vivere in compagnia e amicizia un pomeriggio, sentendosi meno soli e dimenticati, soprattutto in quei giorni in cui la città è viceversa tutta presa dai festeggiamenti. (...) Colgo l'occasione per rinnovarvi i più sentiti auguri di Buone Feste».



Il **Comitato pro Africa**⁸⁴, di Acea – la cui attività è stata premiata nel 2008 – ha finanziato nel corso dell'anno **sei progetti** volti a fornire **un aiuto concreto alle popolazioni africane** (vedi box dedicati).

I progetti, proposti ogni anno da dipendenti Acea, in collaborazione con organizzazioni umanitarie esterne all'azienda, vengono valuta-

ti dal Comitato che ne seleziona alcuni da poter realizzare, assicurando la verifica sullo stato di avanzamento nell'attuazione dei progetti stessi.

A fine anno, in presenza dei vertici aziendali, nell'ambito di una riunione aperta a tutti i dipendenti, vengono presentati i progetti realizzati e le prospettive future.

Box – Le attività 2008 del Comitato pro Africa Acea

Sono proseguite anche nel 2008 le attività del Comitato pro Africa di Acea, impegnato da alcuni anni nell'accogliere, valutare e finanziare progetti di solidarietà **proposti dai dipendenti, in collaborazione con organizzazioni umanitarie**. Le iniziative, spesso piccoli progetti molto concreti da realizzare nel continente africano, sono **correlate alle attività tipiche aziendali: acqua ed energia** e vengono finanziate grazie ai contributi economici volontari di

dipendenti e pensionati, integrati da una somma di denaro devoluta dall'azienda.

Nel 2008, sono stati raccolti circa **115.000 euro** che hanno consentito di finanziare **6 progetti**:

- a complemento di un progetto intrapreso lo scorso anno, la realizzazione di **cinque pozzi di acqua potabile** nel Burkina Faso (Associazione 12 scatti Onlus)
- la costruzione di **un pozzo di acqua potabile** nel villaggio

di Tattaguine, in Senegal, colpito in modo particolare dalla siccità (Radici d'Amore)

- la realizzazione di un **impianto di produzione di energia elettrica** e uno di **pompaggio dell'acqua alimentati da pannelli solari**, e la realizzazione di impianti elettrici nelle unità costruttive del "Villaggio dei Bambini" nell'insediamento di Kehemu, in Namibia (Associazione "Progetto Namibia – il villaggio dei bambini")

- la costruzione di un **impianto fotovoltaico presso l'Ospedale di Makumbi**, in Congo (Associazione Tuluile Bantu)
- altri **quattro pozzi di acqua potabile** da realizzare in villaggi del Burkina Faso (Associazione Oasis Enzo Missoni)
- un **pozzo di acqua potabile** per approvvigionare la baraccopoli di Musonda a Kitwe, in Zambia (Associazione Papa Giovanni XXIII).

Box – Al Comitato pro Africa Acea il 38° Premio Simpatia 2008

Nel maggio 2008 si è svolta nella Sala della Protomoteca in Campidoglio, in presenza del Sindaco di Roma, la trentottesima edizione del "Premio Simpatia", organizzata dal Comitato Romano Incremento Attività Cittadine, volto a

riconoscere il valore di iniziative che hanno contribuito al benessere sociale. Secondo quanto stabilisce lo statuto, infatti, il Comitato premia personaggi noti o sconosciuti "che abbiano saputo esprimere per nobiltà di azioni una

immagine viva di simpatia e di successo civile".

Nell'ambito di questa manifestazione il **Comitato Iniziative Umanitarie per l'Africa di Acea SpA è stato premiato** con la seguente motivazione "In soli tre anni di vita, il Comitato

pro Africa di Acea, che vive del solo volontariato dei dipendenti, ha raccolto oltre 300.000 euro e finanziato 17 progetti di solidarietà finalizzati all'attuazione di progetti idrici ed energetici in diversi paesi africani".

⁸⁴ Il Comitato pro Africa di Acea è formato da rappresentanti dei dipendenti (inclusi il Presidente e l'Amministratore Delegato), del Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e dell'Associazione "Medaglie d'oro" (vedi anche capitolo Personale).

Alcune tra le **manifestazioni sostenute da Acea** nel corso del 2008, nelle diverse modalità ricordate - sponsorizzazioni, tecniche e non, e contributi liberali - sono indicate nei box seguenti, che le presentano suddivise a seconda della finalità, precisando il tipo di partecipazione dell'azienda.

Come ogni anno Acea 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 – 2008: Acea per l'ambiente e per i ragazzi

- main sponsor del progetto **W.E.I.T. – Water and Energy Information Tour**, una manifestazione (mostre, eventi, convegni) incentrata sul risparmio idrico, la conoscenza delle fonti rinnovabili e lo sviluppo sostenibile, con il patrocinio di Regione Lazio, Comune e Provincia di Roma e la partnership delle principali associazioni ambientaliste italiane
- sponsor dell'evento di presentazione, a rappresentanti istituzionali nazionali ed europei, dei risultati conseguiti dal progetto **Roma per Kyoto** – un progetto LIFE co-finanziato dalla DG Ambiente della Commissione Europea per la definizione del Piano di Azione Comunale volto a stabilire con quali azioni la città di Roma potrà ridurre le emissioni di gas ad effetto serra (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor del **convegno internazionale L'acqua, le pietre, i bronzi: le fontane monumentali**, occasione di confronto, a livello europeo, sulle tecniche di gestione, conservazione e valorizzazione delle fontane monumentali (Zètema progetto Cultura Srl)
- sponsor per l'**osservazione on line nel sito www.ambientandoci.it di un nido di falchi**, su una struttura Acea, durante il periodo riproduttivo (Ornis Italica)
- sponsor di un **concerto del cantante Franco Battiato**, i cui proventi sono stati devoluti in beneficenza per iniziative a tutela dell'ambiente naturale (Fai – Fondo per l'Ambiente Italiano)
- contributo alle iniziative: **il Giorno del gioco; La città in tasca 2008; Piramide delle meraviglie** - giochi, laboratori, letture e spettacoli dedicati ai bambini e ragazzi di Roma (Arciragazzi Comitato di Roma onlus)
- main sponsor del **Torneo Volley Scuola 2008 – XV Trofeo Acea**, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori (180 squadre con oltre 3.000 partecipanti nel 2008) (Fipav Lazio)
- sponsor del progetto **Squadra in Comune**, nato per volontà del Comune di Roma in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio, con l'obiettivo di promuovere la cultura e la pratica sportiva nelle scuole, e in particolare lo sport di squadra, per le sue valenze educative e di socializzazione (Roma Volley SpA).

Box – 2008: Acea per la solidarietà

- contributo per la realizzazione dell'evento **Una mano per l'AIL** – Associazione Italiana contro le Leucemie, finalizzato alla raccolta fondi per il **progetto Ospedale Ematologico Domiciliare** "ROMAIL- Giuseppe Papa", una struttura territoriale che opera per evitare il ricovero di pazienti che possono essere curati in casa.
- contributo alla realizzazione di uno spettacolo di beneficenza, per finanziare la **ricerca sulla Fibrosi cistica** (Fondazione Fibrosi Cistica – Delegazione di Roma)
- contributo per l'iniziativa **Roma per te**, destinata alle famiglie con fragilità finanziarie (Associazione L'Isola felice Onlus)
- contributo per la **Festa Regionale Centri Anziani** (ANCeSCAO Lazio)
- sponsor per l'acquisto di materiali per la costruzione dell'**Ostello della Pace** (AVAD- Associazione volontari assistenza disabili, onlus)
- contributo al XVI Trofeo regionale di golf, **Una gara per la vita** (Romial onlus, l'Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma)
- contributo tramite l'acquisto di Ortensie nell'ambito dell'iniziativa **Fiori d'Azzurro** (SOS Il Telefono Azzurro Onlus).

Box – 2008: Acea per la cultura e per lo sport

- Acea ha organizzato la seconda edizione della **Festa dell'Acqua e dell'Energia**, *Anche le stelle verranno a guardare*, a Roma in Piazza del Popolo (vedi box dedicato)
- sponsor della mostra sull'illustre pittore rinascimentale **Giovanni Bellini** allestita a Roma presso le Scuderie del Quirinale (Azienda Speciale Palaexpo)
- contributo per le attività istituzionali 2008 dell'**Accademia dei Lincei** (Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei)
- sponsor della XV ediz. della **Quadriennale d'Arte di Roma** (Fondazione La Quadriennale di Roma)
- sponsor per le operazioni di trasporto della statua romana della "**Venere Esquilina**" dai Musei Capitolini in Spagna in occasione della Expo Internazionale di Saragozza 2008 (Jumbo Grandi Eventi Srl)
- sponsor della mostra fotografica **Acqua, aria, fuoco, terra** del **National Geographic** allestita a Roma presso il Palazzo delle Esposizioni (Gruppo Editoriale L'Espresso SpA)
- sponsor di un ciclo di **8 lezioni di Storia della musica** presso l'Auditorium di Roma (Fondazione Musica per Roma)
- sponsor degli eventi patrocinati dal Comune di Roma nell'ambito della manifestazione **Roma Città Natale** (tra il dicembre 2008 e il gennaio 2009) (Zètema Progetto Cultura Srl)
- sponsor o contributi ad altre mostre, premi, manifestazioni, concerti, tra questi: il **Premio Multiethnicità e Intercultura 2008** (Associazione Oforula Onlus), il congresso per i **30 anni di Cittadinanzattiva**, un movimento di partecipazione civica che tutela e promuove in Italia e in Europa i diritti dei cittadini; il **Concerto del 1° maggio**, che ogni anno a Roma, nella Piazza di San Giovanni in Laterano, riunisce una vasta platea di ascoltatori; il concerto **I Vespri della Beata Vergine** (coro Florilegium Musicae) per la valorizzazione della tecnica policorale, tipica della Roma barocca (Associazione Regionale Cori del Lazio), le manifestazioni realizzate nell'ambito dell'edizione 2008 del **Gayvillage** di Roma
- sponsor tecnico di numerose iniziative, molte delle quali si svolgono nel periodo estivo; tra queste: **Cinema fuori e cose che capitano**, **Testaccio in Jazz**, **Concerti per Roma capitale** (20 ed.), **Cinema attraverso i grandi festival**, **Cineporto 2008**, **Babylandia 2008**, **Stelle e pianeti nel cielo di Roma** ecc.
- sponsor delle tradizionali manifestazioni sportive romane ad ampia partecipazione dei cittadini: la XIV ed. **Maratona città di Roma** (Atielle srl), la **XXXIV Maratonina Roma-Ostia** (Gruppo sportivo bancari romani) e la **Romamezzamaratona** (Atielle Srl)
- co-sponsor della **squadra Virtus Basket** – stagione 2007/2008 (vedi box)
- sponsor per il **63° Gran Premio della Liberazione 2008**, corsa ciclistica (Velo Club Primavera ciclistica)
- sponsor della XXXI edizione della **Maratonina della Cooperazione 2008** (Polisportiva Colli Aniene).

Box – 2008: Acea per i Comuni del Lazio...

- contributo per le manifestazioni estive e la XIII mostra del pane e dei dolci tipici della sabina (Comune di Salisano)
- contributo per l'VIII Mostra mercato nazionale e internazionale dei prodotti tipici e tradizionali (Comune di Frasso Sabino)
- contributo per le attività culturali (arte e spettacolo) della stagione 2008/2009 e di promozione del patrimonio artistico e paesaggistico (Comune di Cervara di Roma)
- contributo per le attività culturali 2008 (musica classica, cinema, teatro ecc.) (Comune di Casaprota)
- contributo per il Festival delle Ville Tuscolane 2008 (Comune di Frascati)
- contributo per l'84^ Sagra dell'uva (Comune di Marino)
- contributo per la manifestazione Chiare, fresche e dolci acque (Comune di Bracciano)
- contributo per le manifestazioni estive e la XIII mostra del pane e dei dolci tipici della sabina (Comune di Salisano)
- contributo per l'VIII Mostra mercato nazionale e internazionale dei prodotti tipici e tradizionali (Comune di Frasso Sabino)
- contributo per le attività culturali (arte e spettacolo) della stagione 2008/2009 e di promozione del patrimonio artistico e paesaggistico (Comune di Cervara di Roma)
- contributo per le attività culturali 2008 (musica classica, cinema, teatro ecc.) (Comune di Casaprota)
- contributo per il Festival delle Ville Tuscolane 2008 (Comune di Frascati)
- contributo per l'84^ Sagra dell'uva (Comune di Marino)
- contributo per la manifestazione Chiare, fresche e dolci acque (Comune di Bracciano)
- contributo per le attività culturali (arte e spettacolo) della stagione 2008/2009 e di promozione del patrimonio artistico e paesaggistico (Comune di Cervara di Roma)
- contributo per le attività culturali 2008 (musica classica, cinema, teatro ecc.) (Comune di Casaprota)
- contributo per il Festival delle Ville Tuscolane 2008 (Comune di Frascati)
- contributo per l'84^ Sagra dell'uva (Comune di Marino)
- contributo per la manifestazione Chiare, fresche e dolci acque (Comune di Bracciano)

...e altri Comuni in cui sono attive società del Gruppo

- sponsor di Todi Arte Festival 2008 (Comune di Todi)
- sponsor manifestazioni del "giugno Pisano 2008" (Comune di Pisa)
- sponsor della XV ed. di Capalbio Cinema International Short Film Festival (Comune di Capalbio)
- sponsor del concerto di Herby Hancock, Festival Umbria Jazz 2008 (Comune di Perugia).

Gli oneri esterni consolidati

Nel 2008 i **costi esterni consolidati dal Gruppo Acea** ammontano a **2,268 miliardi di euro in aumento del 23,6%** rispetto ai 1,835 miliardi del 2007.

Gli oneri relativi **ad energia, gas e combustibili** rappresentano la voce di maggior rilievo (79,5% del totale costi esterni) ed entro questa voce si evidenzia **l'approvvigionamento dell'energia elettrica per il mercato tutelato e libero**, per complessivi 1,305 miliardi di euro. E' da notare che l'andamento di tali costi nell'ultimo triennio riflette le dinamiche legate all'apertura

del mercato elettrico: tra il 2007 e il 2006 si rilevava la contrazione della spesa per l'approvvigionamento energetico destinato al **mercato tutelato** mentre nel 2008 essa è **rimasta stabile**, continuano invece a **crescere** (+16% tra il 2008 e il 2007) i costi dell'approvvigionamento energetico destinato al **mercato libero** (vedi tabella n. 33).

Infine si è registrato anche un notevole **aumento** degli oneri per **l'acquisto del gas** destinato alla rivendita (245,5 milioni di euro, +71% rispetto ai 143,4 milioni del 2007).

Tabella n. 33 – COSTI ACEA DI APPROVVIGIONAMENTO ENERGETICO PER IL MERCATO ELETTRICO (2006-2008)

(in milioni di euro)	2006	2007	2008
mercato tutelato	374,4	325,9	324,5
mercato libero e di salvaguardia	588,8	844,1	981,2

Le politiche degli acquisti

La **Funzione Servizi e Tecnologie**, in Acea SpA, definisce e implementa le **politiche di approvvigionamento di beni, servizi e lavori per il Gruppo** garantendone il presidio unitario, nel rispetto del quadro normativo vigente⁸⁵.

I principi di riferimento per la politica degli acquisti sono:

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

- la **valorizzazione** di aspetti legati a **qualità, ambiente e sicurezza** nei criteri di qualificazione delle imprese.

Il **Codice Etico degli Appalti**⁸⁶, adottato da Acea nel 2003, definisce l'insieme dei valori ai quali sia la stazione appaltante che le imprese appaltatrici devono ispirare la propria condotta; il **Codice Etico del Gruppo**⁸⁷, adottato nel 2004, dedica l'articolo 14 ai **Rapporti con i fornitori** ed enuncia i principi di trasparenza e integrità, la tutela degli aspetti etici nelle forniture, i criteri che presiedono alla scelta dei fornitori e gli obblighi e le regole comportamentali per il per-

⁸⁵ Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE – entrato in vigore il 1° luglio 2006.

⁸⁶ Il Codice Etico degli Appalti è disponibile on line nel sito web aziendale, area Regole e valori.

⁸⁷ La versione integrale del Codice Etico del Gruppo Acea è disponibile on line nel sito web aziendale, area Regole e valori.

sonale che cura gli approvvigionamenti. **Gli imprenditori** che intendono entrare a far parte dei Sistemi di qualificazione Acea o **partecipare alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi** hanno pertanto **l'obbligo di accettare entrambi i codici valoriali**.

Tra i **principali progetti avviati o interamente realizzati nel corso del 2008** dalla Funzione Servizi e Tecnologie rientrano:

- **"Governo della domanda"**: è un progetto finalizzato ad ottimizzare e razionalizzare le procedure di acquisto di cancelleria, computer, stampanti ecc. mediante l'utilizzo di un portale unico contenente i cataloghi con l'elenco analitico dei prodotti acquistabili.
- **"Vendor rating"**: è un progetto avviato in Acea finalizzato ad attivare, entro il Sistema

di qualificazione degli imprenditori per i lavori nell'area energia, un sistema di auditing incentrato sulla qualità dell'esecuzione e la sicurezza dei lavori appaltati (vedi box nel paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

- **"Acea per l'innovazione"**: è un progetto lanciato da Acea nel settembre 2008 al fine di creare un canale aperto a tutti coloro che volessero presentare idee innovative all'azienda (nuove tecnologie e materiali, ottimizzazione dei processi). E' stato predisposto un sito web dedicato, una struttura di gestione composta da tre Comitati (di base, di coordinamento e di gestione) e gruppi di lavoro misti (tra risorse interne, tecnici ed esperti esterni) preposti a seguire le idee pervenute (vedi box).

Box – Acea per l'innovazione

Il 15 settembre 2008 ha preso il via il progetto "Acea per l'innovazione", con l'obiettivo di creare una piattaforma partecipativa aperta a tutti coloro che volessero proporre un'idea innovativa al Gruppo Acea.

L'azienda ha voluto, in tal modo, costruire un canale preferenziale per la ricerca di nuove soluzioni e la creazione di partnership efficaci tra impresa e "fornitori" di idee, processi, tecnologie e materiali.

Tramite un sito dedicato, www.aceainnovazione.com, e un forum aperto al dialogo,

Acea accoglie e valuta le proposte pervenute da tutti gli stakeholder, siano essi interni o esterni all'azienda.

Dall'avvio del progetto sino al gennaio 2009, in 4 mesi, sono pervenute **23 idee esterne** (65% da fornitori abituali di Acea e 35% da nuovi fornitori) e **5 idee interne** (da dipendenti). La maggior parte delle proposte ha riguardato il settore idrico, seguito dall'ICT e dalle energie alternative. Tutte le idee pervenute hanno mostrato

particolare attenzione all'ottimale utilizzo delle risorse mediante il miglioramento dell'efficienza energetica e dei processi.

L'analisi è stata completata per sette delle proposte pervenute dall'esterno: quattro sono state considerate come potenzialmente sperimentabili al determinarsi delle condizioni adeguate, di cui **una già in fase di sperimentazione**. Per gli altri progetti è in corso l'analisi tecnico/economica.

Il progetto è stato divulgato tra i

dipendenti, al tavolo con le Associazioni imprenditoriali, nel sito istituzionale e nell'intranet aziendale, presso il mondo universitario e i fornitori Acea. E' stato inoltre presentato nel workshop *Coniugare competitività e sostenibilità sociale e ambientale negli acquisti e lungo la catena di fornitura*, svolto presso Acea nell'ottobre 2008, e in altri Convegni, nonché promosso nel portale di "Acquisti & Sostenibilità", associazione che diffonde il concetto di sostenibilità lungo la catena di fornitura.



Perimetro di riferimento

Per il 2008, le informazioni esposte nel seguito si riferiscono, oltre che ad Acea SpA e alle società "scorporate" – Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Luce, Acea Ato 2, LaboratoRI e le società nate dalla joint venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel, che oggi sono AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità – anche alle società Acea Ato 5, Marco Polo, Luce Napoli (in liquidazione da novembre 2008), **Ecogena**, **Acea8cento** (operativa da ottobre 2008) e ad alcune società del Gruppo TAD (**TAD Energia Ambiente**, EALL, SAO, **Terni En.A**, **Enercombustibili** ed **Ergo Ena**), per le quali la Funzione Servizi e Tecnologie di Acea SpA svolge, in service, attività di gestione degli approvvigionamenti.

NB: in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2008.

I **contratti di appalto** per la fornitura di **prodotti**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di lavori sono gestiti dalla **Funzione Servizi e Tecnologie della capogruppo**, che **svolge in service l'attività di approvvigionamento** per Acea SpA, per le società scorporate e per numerose altre società del Gruppo, incluse progressivamente nell'area di gestione centralizzata degli appalti (vedi box Perimetro di riferimento).

L'approvvigionamento è disciplinato dal **D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006** e, limitatamente agli appalti di lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria (pari a 5,150 milioni di euro), dal **Regolamento Interno**⁸⁸, adottato da Acea in virtù di quanto disposto all'articolo 238 c. 7 del suddetto decreto e nel rispetto dei principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza. Analogo regolamento è stato adottato in materia di appalti di forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria nel marzo 2008.

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 a informazioni e contatti, la normativa appalti, la modulistica e i Sistemi di qualificazione.

Un **portale telematico** consente di **gestire in maniera integrata i Sistemi di qualificazione e le gare** indette fra imprese iscritte ai sistemi stessi; il portale riproduce on line la prassi operativa delle gare tradizionali obbligando a procedere alla preliminare verifica della documentazione a corredo e, solo in seguito, per le imprese alle quali sarà stato riconosciuto il possesso dei requisiti, all'apertura delle offerte economiche con immediata visualizzazione della graduatoria.

Nel 2008 il **controvalore economico dei contratti aggiudicati per appalti di lavori, beni e servizi** è stato di circa **568 milioni di euro**⁸⁹, dato in lieve contrazione rispetto al 2007 (il 2,8% in meno), nonostante si riferisca ad un più ampio perimetro di riferimento. Nel 2008 è aumentata la richiesta di servizi, confermando l'andamento del triennio, mentre resta stabile l'approvvigionamento di beni; tra il 2007 e il 2008, infine, si rilevano minori importi destinati all'affidamento di lavori (vedi grafico n. 25).

La **classificazione** degli appalti **per aree di business Acea** (energia, idrica, termovalorizzazione, corporate) è illustrata nel grafico n. 26. Nell'ultimo triennio non si evidenziano grandi variazioni nelle ripartizioni degli approvvigionamenti tra le aree "storiche" mentre aumenta la quota della termovalorizzazione, intrapresa di recente.

⁸⁸ Il Regolamento interno è stato adottato nell'agosto 2006 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006, per i lavori dei settori speciali "sotto soglia".

⁸⁹ L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di energia e parte dei servizi e delle spese generali, curati direttamente dalle società/funzioni preposte. Tutti i valori sono arrotondati al numero intero.

Grafico n. 25 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2006-2008)

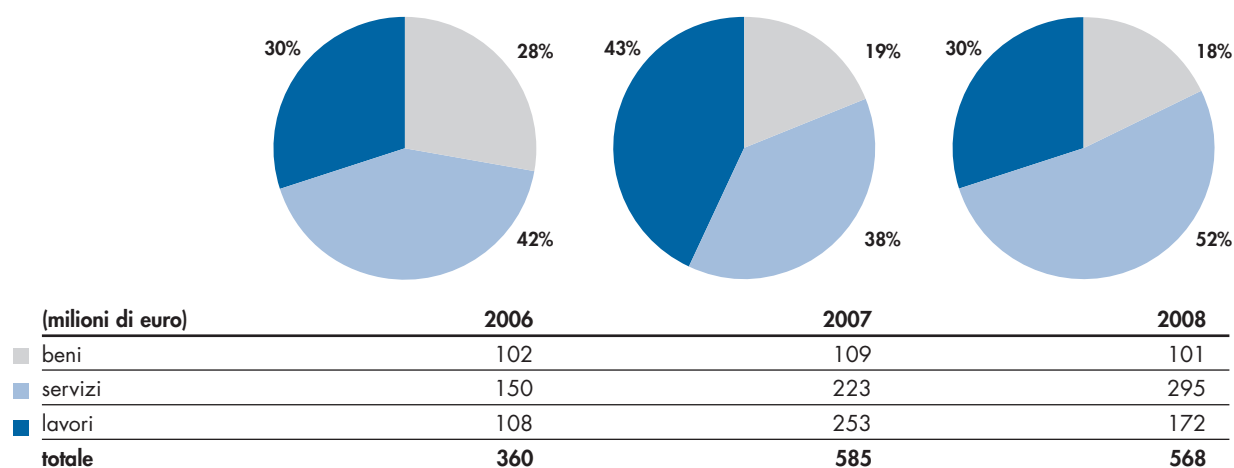
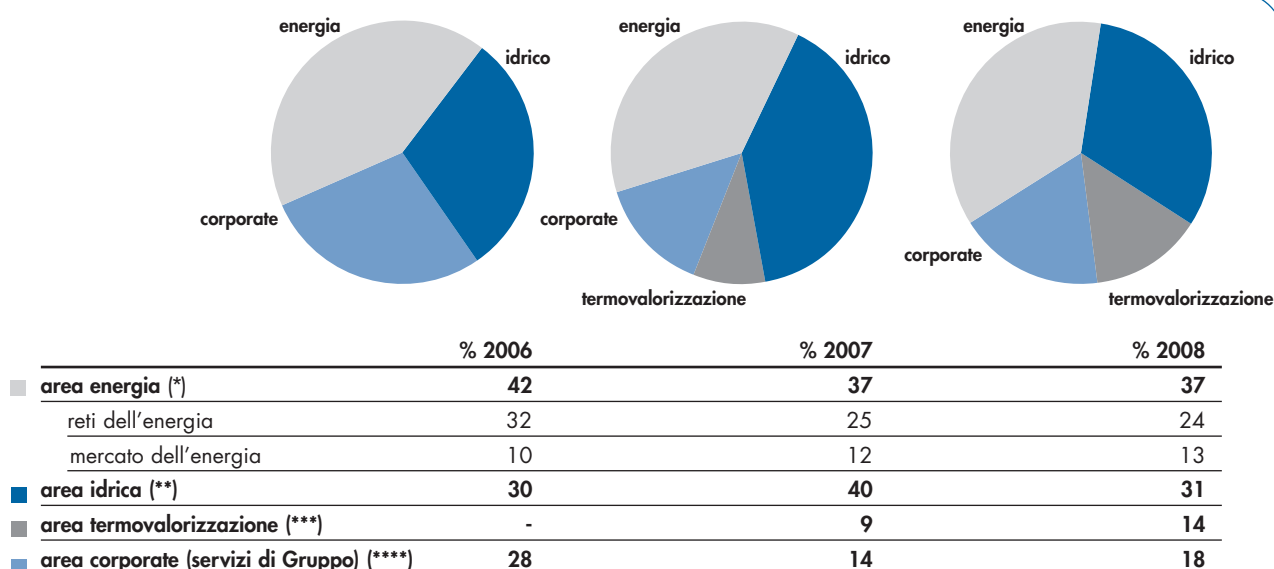


Grafico n. 26 – RIPARTIZIONE DEL TOTALE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREA DI BUSINESS (2006-2008)



(*) Il comparto Reti dell'energia comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Luce SpA, Luce Napoli, Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Ecogena. Nel Mercato dell'energia, invece, sono incluse le società della joint-venture AceaElectrabel, attive nella produzione, nel trading e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato.

(**) L'area idrica include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e LaboratoRI.

(***) Gli appalti relativi all'area termovalorizzazione includono le società TAD Energia e Ambiente, EALL, Terni EN.A, SAO, Enercombustibili, Ergo Ena.

(****) Comprende le società Acea SpA, Marco Polo e Acea8cento (da ottobre 2008).

NB: sono evidenziate in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti dalla Funzione Servizi e Tecnologie a partire dal 2008.

Beni e servizi

Con un valore di **396 milioni di euro**, i **beni e servizi** hanno rappresentato nel 2008 circa il **70% degli approvvigionamenti totali**, un'incidenza maggiore di circa 13 punti rispetto allo scorso anno. Le società del Gruppo più attive in tali comparti si confermano Acea Ato 2 (con

oltre 93 milioni di euro) e Acea Distribuzione (oltre 78 milioni di euro).

All'**area energia** (reti e mercato) fa capo circa il **43% del totale dei beni e servizi appaltati**, seguono l'**area idrica** e la **corporate** (servizi di Gruppo), entrambe con il 25%, mentre all'atti-

ività di **termovalorizzazione** è imputabile il 7%. Come accennato, l'approvvigionamento di beni e servizi si svolge nel rispetto della normativa di riferimento (D. Lgs. n. 163/2006) e, per le **forniture di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 412.000 euro), Acea applica il **Regolamento interno**⁹⁰ adottato nel 2008, che prevede due procedure di gara:

- **procedura ordinaria:** gare tra le imprese iscritte al Sistema di Qualificazione;
- **procedura straordinaria:** gare indette con singola richiesta di offerta.

I documenti di indizione delle gare e la documentazione correlata vengono pubblicati on line e le imprese interessate possono accedervi direttamente senza alcun onere.

Nel 2008 Acea⁹¹ ha indetto **354 gare mediante pubblicazione sul sito web aziendale** e **14 gare mediante bando europeo**.

Le prime **10 imprese fornitrici** del Gruppo si aggiudicano circa il 30% del valore speso complessivamente per beni e servizi.

Tabella n. 34 – TOP TEN 2008 DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI DEL GRUPPO E INCIDENZA SUL TOTALE

fornitore	%	% cumulate
Marco Polo Spa	7,6	7,6
Aquaser Srl	5,3	12,9
Voghera Energia Spa	3,5	16,4
Accenture Spa	2,8	19,2
Ati – Sodexho Pass Srl	2,5	21,9
Engineering - Ingegneria	2,0	23,9
Telecom Italia Spa	1,6	25,5
7 Nove 12 Roma Srl	1,4	26,9
Enel Produzione Spa	1,4	28,3
ATI – Nexans Italia Spa	1,3	29,6

Lavori

I **lavori** appaltati nel 2008, che rappresentano **circa il 30% del totale approvvigionamenti**, ammontano a **172 milioni di euro** (erano 253 nel 2007).

L'affidamento degli **appalti di lavori** di importo inferiore alla soglia comunitaria si svolge secondo il *Regolamento Interno* che prevede due procedure:

- una **procedura ordinaria:** in base alla quale viene indetta una gara on line 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 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 anomale⁹².

Anche nei casi di affidamento di lavori con importi **superiori alla soglia comunitaria** Acea svolge procedure ad evidenza pubblica previa pubblicazione dei **bandi di gara**.

Le imprese interessate a partecipare alle gare trovano la documentazione on line nel sito web di Acea in una sezione dedicata ai fornitori. I bandi di gara, inoltre, vengono pubblicati in Gazzetta Ufficiale e nei quotidiani.

Nel 2008 si sono svolte **81 procedure di affi-**

⁹⁰ Adottato, nel marzo del 2008, ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e conformemente ai principi comunitari vigenti a tutela della concorrenza, per le forniture di beni e servizi nei settori speciali.

⁹¹ Escluse le gare esperite dalle società della JV AceaElectrabel.

⁹² La "gara a sorteggio" prevede l'indicazione del criterio di aggiudicazione ma non del criterio di individuazione delle offerte anomale, che viene appunto estratto a sorte, dopo il deposito delle offerte in buste sigillate in presenza del notaio, tra quattro possibilità, indicate nel disciplinare di gara. Tale metodo consente di evitare il fenomeno delle "cordate" tra imprenditori, in grado di condizionare le medie e "pilotare" i risultati delle gare, a tutela del principio di concorrenza.

damento lavori⁹³, il 74% delle quali sono state gare, per un totale di 140 lotti.

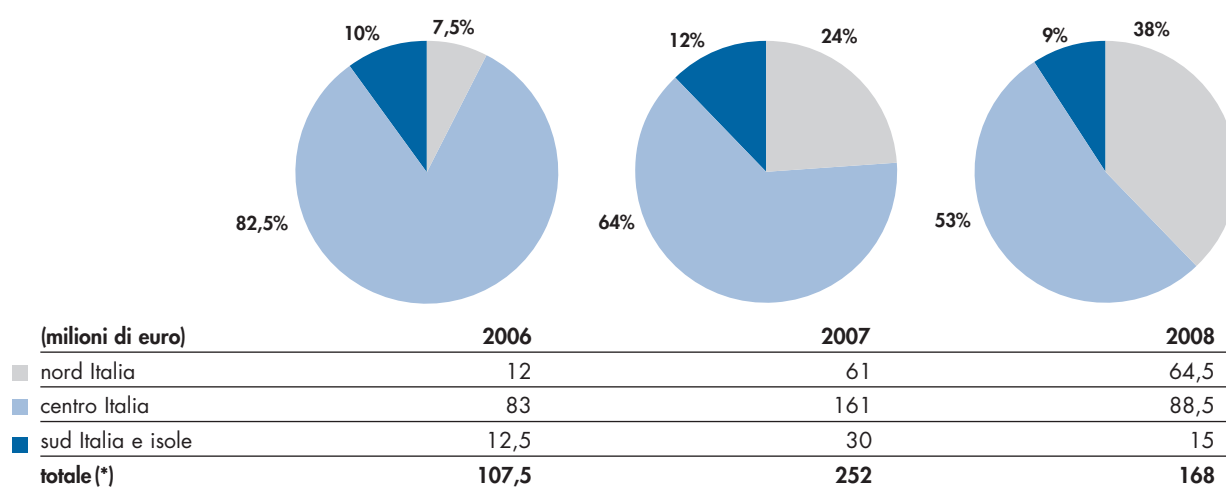
Tra le procedure di affidamento lavori espletate, 60 sono state gare: 4 di queste hanno seguito una procedura informale, 41 sono state gare on line, 15 con bando (5 gare europee e 10 con procedura straordinaria – “gara a sorteggio”).

La distribuzione geografica delle imprese assegnatarie dei lotti di lavoro in appalto e dei relativi importi è indicata nel grafico n. 27: osservando l'andamento del triennio si può notare che è diminuito il valore degli importi assegnati ad imprese del centro Italia (intendendo le

regioni che vanno dall'Emilia Romagna all'Abruzzo) – l'area sulla quale insiste, storicamente, in misura maggiore l'operatività di Acea – pur mantenendosi a livelli superiori al 50% del totale.

Entro l'area centro Italia, si evidenziano gli importi destinati all'affidamento lavori ad imprese di Roma e provincia: 56 milioni di euro nel 2006, 137 milioni nel 2007 e circa 63 milioni nel 2008, rispettivamente il 52%, il 54% e il 37,5% del totale importi lavori affidati nell'anno di riferimento, ad indicare la rilevante ricaduta positiva sull'indotto locale.

Grafico n. 27 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO (2006-2008)



(*) Gli importi non includono i lavori affidati in appalto dalle società della JV con Electrabel.

La valutazione dei fornitori

Acea ha istituito alcuni **Sistemi di Qualificazione**⁹⁴ 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

⁹³ Il numero non include le gare facenti capo alle 4 società della jointventure (AceaElectrabel); tra queste nel 2008 l'unica ad aver affidato lavori è stata AceaElectrabel Produzione, per un importo pari a circa il 2% del valore complessivo degli approvvigionamenti. Il 100% degli affidamenti lavori si sono svolti tramite gara.

⁹⁴ I Regolamenti di tutti i Sistemi di Qualificazione istituiti da Acea sono disponibili nel sito web www.aceaspa.it, sezione fornitori.

EN, anche ove non obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Ogni anno per le imprese incluse nei Sistemi di Qualificazione viene effettuato l'aggiornamento dei requisiti, come previsto dai Regolamenti di Qualificazione, il cui esito prevede innalzamenti o declassamenti in classifica o l'eventuale sospensione in attesa dell'aggiornamento dei requisiti.

I **Sistemi di Qualificazione** istituiti da Acea 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 delle imprese esecutrici di **lavori – area idrica** (reti idriche e fognarie; condotte acquedottistiche e collettori fognari; pozzi di approvvigionamento acqua potabile).
3. Sistema di qualificazione dei **lavori – area idrico elettromeccanica** (impianti meccanici, impianti elettrici, impianti di telecomunicazione e automazione);
4. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di elettropompe**;

5. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di cavi elettrici**;

6. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di trasformatori**.

Nel **2008** dopo l'**approvazione delle associazioni datoriali territoriali** sono stati **istituiti il Sistema di Qualificazione dei lavori in area idrico elettromeccanica** (11 imprese qualificate al 31/12/2008) e i **Sistemi di Qualificazione per la fornitura di cavi elettrici, di trasformatori e di elettropompe**. In ambito idrico, infine, numerose imprese hanno fatto richiesta di ammissione al Sistema di Qualificazione per i lavori istituito lo scorso anno, arrivando a 88 imprese qualificate a fine 2008 (erano 46 al 31/12/2007).

Per quanto concerne alcuni servizi di uso comune di particolare rilievo – quali l'assistenza tecnica computer, la fornitura di cancelleria, la fornitura di titoli di viaggio – la Funzione Servizi e Tecnologie monitora con regolarità il loro andamento e il livello di soddisfazione dei fruitori, tramite **indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti** (vedi capitolo *Personale*).

Box – Un "indicatore di reputazione" delle imprese su qualità e sicurezza dei lavori

Nel corso del 2008 Acea ha messo a punto un sistema di **Vendor rating** in collaborazione con il *Center of Advanced Procurement* dell'Università degli studi di Roma "Tor Vergata" al fine di migliorare il controllo dell'affidabilità degli operatori nei cantieri (lavori - area energia) in materia di qualità delle opere svolte e sicurezza nell'esecuzione

dei lavori. E' stato predisposto – e condiviso con le Associazioni Imprenditoriali – un sistema oggettivo di misurazione delle performance delle imprese che traduce le informazioni raccolte a seguito di ispezioni in cantiere in una valutazione espressa da un dato matematico: l'"indicatore di reputazione" o rating.

A tal fine è stata istituita l'Unità Ispezione Cantieri che nel corso del 2008, ha svolto circa 1.000 ispezioni sulla gran parte dei cantieri attivi sul territorio del Comune di Roma ed operanti su impianti in realizzazione per conto di Acea Distribuzione. Per innescare un circolo virtuoso Acea intende applicare progressivamente un sistema di

penali/incentivi che prendano in considerazione l'indicatore di reputazione dell'impresa. Entro il 2009 l'indicatore di reputazione sarà utilizzato come ulteriore parametro insieme al prezzo nella formula di aggiudicazione dell'appalto premiando le imprese con i migliori standard di sicurezza e qualità.

In questa edizione, al fine di consentire una lettura integrata ed esaustiva dei dati relativi allo stakeholder Personale, si è deciso di presentare congiuntamente gli aspetti di natura economica e quelli di natura sociale che nel corso del 2008 hanno riguardato i dipendenti.

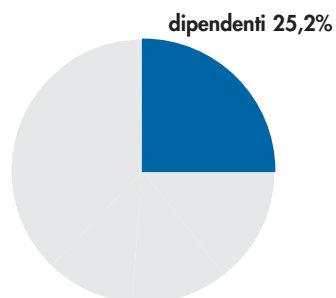
L'impostazione del capitolo si differenzia pertanto da quella adottata nelle precedenti edizioni del documento in quanto i valori di natura economica – derivati dal Bilancio consolidato – ove non diversamente indicato si riferiscono all'intero perimetro di consolidamento del Gruppo⁹⁵, mentre i dati quantitativi e qualitativi di natura sociale fanno riferimento ad un perimetro più circoscritto, di volta in volta specificato nel testo.

Nel *Manuale della Qualità*, Acea dichiara che «il personale costituisce il fondamentale elemento attivo dell'organizzazione tramite il quale essa opera e si rinnova, necessario per poter operare efficacemente ed efficientemente nell'attuale contesto».

Un riconoscimento che assume significato e portata tanto maggiori quanto più ampia diviene la dimensione del Gruppo.

I dipendenti, i collaboratori e tutti coloro che

Grafico n. 28 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI 2008



lavorano in Acea sono dunque chiamati a dare il loro contributo alla realizzazione della missione aziendale, mettendo in gioco i loro talenti, le loro competenze personali e professionali e ricevendo, al contempo, un riconoscimento in termini di processi di valutazione e sviluppo, percorsi di formazione e sistemi di retribuzione.

Nel 2008 la percentuale di valore aggiunto distribuita ai dipendenti, il 25,2%, corrisponde a circa **256 milioni di euro** (a fronte dei circa 233 milioni dell'anno precedente).



⁹⁵ Vedi tabella n. 2 sul perimetro di consolidamento in Identità aziendale.

Il personale di Acea

La Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Acea SpA garantisce, coerentemente con gli indirizzi strategici aziendali, la definizione e il controllo dell'attuazione delle politiche di Gruppo in materia di risorse umane, organizzazione e relazioni industriali.

La Funzione assicura inoltre la corretta gestione del fattore umano in termini di produttività, costo del lavoro, formazione, valorizzazione delle competenze professionali e presidia, a livello centrale, la protezione aziendale e la sicurezza.

Il coordinamento e il controllo di tali processi avviene attraverso l'interazione con le aree di business e i presidi delle risorse umane operativi all'interno delle società del Gruppo.

Nel 2008 il personale del Gruppo⁹⁶ cresce, pas-

sando dai 6.048 dipendenti del 2007 alle 6.588 risorse del 2008, con un incremento dell'8,9% (vedi tabella n. 35).

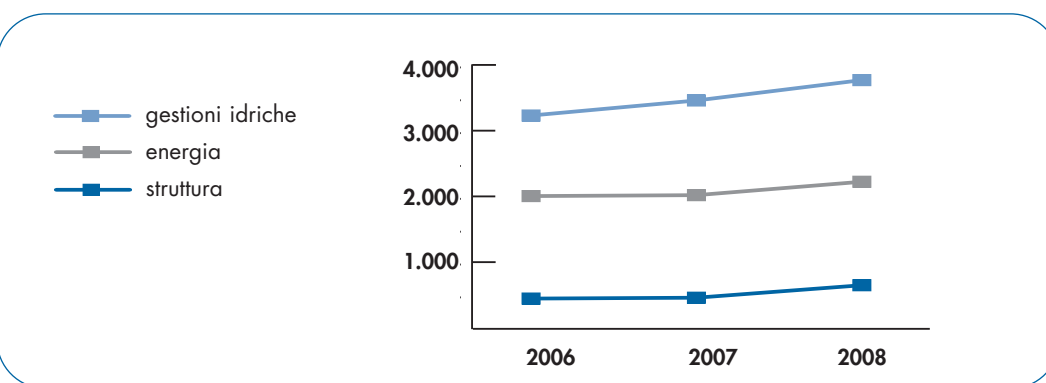
La crescita più consistente riguarda l'area idrica Toscana-Umbria, in aumento del 24% rispetto al 2007 a seguito del consolidamento della società Umbra Acque, l'incremento del dato relativo alla struttura è invece da ricondursi all'inclusione delle risorse della società Acea8cento, costituita a seguito dell'internalizzazione della gestione dei canali di contatto con i clienti per alcuni anni affidata ad una società esterna.

La consistenza del numero di dipendenti che fanno parte del Gruppo Acea al 2008 ha inciso positivamente sugli **indici di efficienza del personale**, come dimostra il **valore aggiunto**

Tabella n. 35 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER AREA DI BUSINESS
(consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento) (2006-2008)

area di business	2006 (n. dipendenti)	2007 (n. dipendenti)	2008 (n. dipendenti)
idrico	3.268	3.497	3.807
lazio-campania	1.949	2.159	2.283
toscana-umbria	521	537	669
estero e laboratori	798	801	855
energia	2.042	2.056	2.096
reti	1.688	1.672	1.613
mercato	194	219	310
ambiente e energia	160	165	173
struttura (Acea SpA+Acea8cento)	482	495	685
totale	5.792	6.048	6.588

Grafico n. 29 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER AREA DI BUSINESS
(consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento) (2006-2008)



⁹⁶ Si tratta del numero di dipendenti per percentuale di consolidamento.

Tabella n. 36 – LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI 2008(*)

(n. dipendenti)	
centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia)	826
centro sud (Lazio-Campania)	5.046
estero	716
totale	6.588(**)

(*) Per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

(**) Il dato si riferisce al numero complessivo dei dipendenti delle società del Gruppo Acea (per percentuale di consolidamento).



prodotto pro capite⁹⁷ pari, nel 2008, a **158,7 migliaia di euro (+9%** rispetto ai 145,6 mila euro del 2007).

Esaminando la **localizzazione geografica dei dipendenti** si conferma la diffusa presenza delle società del Gruppo nel contesto nazionale, in conseguenza della politica di sviluppo perseguita negli anni da Acea, tramite l'ingresso nella compagine azionaria di società locali già attive sul territorio o la costituzione di nuove imprese. Infatti, pur mantenendo il nucleo storico nell'area laziale, e romana in particolare, che raggiunge la massima concentrazione di dipendenti (76,5% nel centro sud, inclusa la Campania), nel 2008 aumenta la consistenza del personale impegnato nel centro-nord Italia (12,5% rispetto all'11,5% dello scorso anno).

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati di seguito presentati riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Luce, LaboratoRI, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione e AceaElectrabel Trading e Acea8cento.

Composizione e turnover

Nel triennio 2006-2008, le **consistenze** riportate nella tabella n. 37 evidenziano le variazioni **del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale**.

Tra il 2007 e il 2008, il peso percentuale di ciascuna categoria professionale sul totale dell'organico rimane sostanzialmente invariato: 2,5% di dirigenti (era il 2,2% lo scorso anno), 6,2% di quadri, 60% di impiegati (era il 58,3 nel

2007), ad eccezione degli operai, unico dato in controtendenza, che registra una lieve contrazione sia in termini assoluti che nel peso percentuale, scendendo 31,2% rispetto al 33,2% del 2007. Inoltre, nel triennio considerato, l'incidenza del personale femminile cresce costantemente sia nell'ambito delle diverse categorie professionali sia in termini assoluti. In particolare, **nel 2008 le donne aumentano del 17% circa rispetto all'anno precedente**.

Tabella n. 37 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2006-2008)

	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	77	16	93	82	18	100	97	21	118
quadri	191	64	255	211	70	281	220	77	297
impiegati	1.804	704	2.508	1.887	753	2.640	1.962	889	2.851
operai	1.489	3	1.492	1.504	3	1.507	1.480	3	1.483
totale	3.561	787	4.348	3.684	844	4.528	3.759	990	4.749

(*) Il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato presentato in tabella n. 35 (che fa riferimento al perimetro di consolidamento).

⁹⁷ Si tratta di un indicatore di produttività del lavoro, calcolato dividendo il valore aggiunto prodotto dal Gruppo Acea per la consistenza media dei dipendenti pari a 6.387 (da consolidato 2008).

Nel 2008 l'ingresso di personale qualificato (vedi tabella n. 38), reclutato dal mercato esterno del lavoro e dall'organico di azienda o enti acquisiti nel processo di espansione, ha riguardato principalmente la neo costituita società Acea8cento (141 risorse) e Acea Ato 2 (91 risorse).

Nel corso dell'anno, al di là delle assunzioni **con contratti a tempo indeterminato e determinato**, in linea con il 2007, si è riservato notevole spazio **all'apprendistato professionalizzante** con particolare riferimento alle risorse in ingresso in Acea8cento (80 apprendisti). Si tratta di un contratto a contenuto formativo che, oltre a riconoscere ad Acea agevolazioni di natura economico-fiscale e a garantire a giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni tutti i diritti di una risorsa assunta stabilmente in azienda, offre loro il conseguimento di una qualificazione professionale, tramite la fruizione di un numero consistente di ore di formazione sul lavoro.

In Acea il ricorso a **forme stabili e tutelate di lavoro** (vedi tabella n. 39) è preponderante e in crescita: nel 2008 infatti **il numero di contratti a tempo indeterminato aumenta e la percentuale sul totale si mantiene in linea con il dato del 2007, attestandosi attorno al 96%**. Il 2008 è inoltre caratterizzato da un elevato numero di risorse assunte con contratto di apprendistato professionalizzante, sopra ricordato, e da una decisa contrazione del numero di contratti di inserimento professionale, meno tutelanti per i lavoratori, che scendono a 28 nel 2008 (erano 67 nel 2007).

Acea si avvale di numerosi strumenti per rendere il dimensionamento dell'organico adeguato alle esigenze organizzative, tra questi anche la mobilità (55 casi nel 2008) e l'esodo agevolato (25 dipendenti nel 2008) (vedi tabella n. 38).

Rispetto al biennio precedente, nel 2008 aumenta il tasso di ingresso di personale, in particolare per le assunzioni riguardanti la neo-

Tabella n. 38 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2006-2008)

INGRESSI(*)	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
assunzioni a tempo indeterminato	133	31	164	160	55	215	127	86	213
assunzioni a tempo determinato	13	13	26	13	4	17	13	6	19
assunzioni in contratti di inserimento	12	6	18	47	10	57	5	6	11
assunzioni in contratti di apprendistato professionalizzante	-	-	-	-	-	-	71	76	147
totale	158	50	208	220	69	289	211	173	390
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	68	13	81	9	3	12	21	8	29
USCITE(**)	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
mobilità	71	21	92	15	2	17	46	9	55
esodi	36	3	39	33	1	34	22	3	25
pensionamenti	19	0	19	11	2	13	9	0	9
licenziamenti	2	0	2	4	0	4	9	1	10
altri motivi	32	7	39	34	7	41	55	15	70
totale	160	31	191	97	12	109	141	28	169
forza media	3.558	782	4.340	3.624	825	4.449	3.718	911	4.629

(*) La voce comprende, oltre al personale acquisito dal mercato esterno, da accorpamenti societari e da Enti pubblici, anche la movimentazione di risorse umane intra Gruppo, tra società incluse e non incluse nel perimetro di rendicontazione.

(**) Tra le "uscite" la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento incentivato che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro, la voce "altri motivi" comprende uscite per: dimissioni (28 nel 2008), motivi di salute (3 nel 2008), decesso (4 nel 2008), scadenza contratto (1 nel 2008), cessioni di personale verso società del Gruppo fuori dal perimetro di rendicontazione (16 nel 2008), esternalizzazione di personale di Acea Luce - sede di Foggia (18).

costituita società del Gruppo Acea8cento, crescono anche il tasso di uscita e quello di turnover (vedi tabella n. 40).

Restano invece sostanzialmente stabili l'età media aziendale dei dipendenti e l'anzianità media (vedi tabelle nn. 41 e 42).

Tabella n. 39 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2006-2008)

	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	3.503	762	4.265	3.609	818	4.427	3.650	899	4.549
(di cui) personale in part-time	24	35	59	26	23	49	19	50	69
personale a tempo determinato	22	16	38	20	14	34	17	5	22
personale in contratti di inserimento	36	9	45	55	12	67	16	12	28
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	-	-	-	-	-	-	76	74	150
totale	3.561	787	4.348	3.684	844	4.528	3.759	990	4.749

Tabella n. 40 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (%) (2006-2008)

tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
9,19%	8,94%	12,08%	4,79%	6,49%	8,42%	4,40%	2,45%	3,65%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno (vedi tabella n. 38).

Tabella n. 41 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2006-2008)

(anni)	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media aziendale	45,1	42,8	44,7	45,2	45,6	44,7	46,0	44,4	44,3
età media dirigenti	48,1	46,6	47,9	47,2	45,8	46,5	48,0	46,4	47,2
età media quadri	45,6	43,2	45,0	45,9	44,0	45,0	46,1	43,7	45,0
età media impiegati	51,4	48,9	50,7	45,5	42,5	44,0	45,2	40,8	43,0
età media operai	50,9	50,1	50,9	44,6	45,8	45,2	44,7	46,8	45,7

Tabella n. 42 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2006-2008)

(anni)	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
anzianità media aziendale	16,7	15,1	16,4	13,2	12,2	13,0	13,3	14,1	13,0
anzianità media dirigenti	14,1	19,9	15,1	13	16	14,5	12,6	16,3	14,4
anzianità media quadri	16,3	14,3	15,8	14	13	13,5	13,7	12,4	13,0
anzianità media impiegati	20,0	18,0	19,4	14	12	13,0	14,1	10,6	12,3
anzianità media operai	18,9	20,5	18,9	12	16	14,0	12,7	17,3	15,0

Nel corso del 2008, coerentemente con quanto registrato nel biennio 2006-2007, si assiste a un incremento di risorse in possesso di laurea, di diploma e di altri titoli di studio (vedi tabella n. 43). Analizzando l'incidenza che ciascun livello di scolarità ha sul totale del personale, si rileva che: **la categoria dei laureati cresce**, passando dal 13,4% del 2007 al **14,6% del 2008**, quella dei diplomati resta stabile (49,5%) e quella di coloro che sono in possesso di altri titoli

di studio, generalmente inferiori, decresce dell'1,3% rispetto al 2007.

Nel 2008 si conferma la tendenza, evidenziata nel biennio precedente, verso un lieve ma costante incremento della **percentuale di donne laureate sul totale dei laureati**, pari al 38% (+2% rispetto al 2007), e dell'incidenza **delle donne laureate sul totale del personale femminile**, pari al 26,6% (+1% dal 2007).

Tabella n. 43 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2006-2008)

(numero)	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	335	183	518	387	218	605 (*)	431	264	695(*)
diplomati	1.767	423	2.190	1.805	437	2.242	1.850	502	2.352
altri titoli	1.459	181	1.640	1.492	189	1.681	1.478	224	1.702
totale	3561	787	4.348	3.684	844	4.528	3.759	990	4.749

(*) Il totale di laureati include anche le risorse in possesso della laurea di primo livello: 18 nel 2007, 23 nel 2008.

Relazioni industriali

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Luce, Luce Napoli Scarl, LaboratoRI, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione e AceaElectrabel Trading e Acea8cento e Marco Polo (ramo Acea).

Il Contratto Unico del settore elettrico e il Contratto Unico del settore gas-acqua sono le due tipologie contrattuali (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro - CCNL) che trovano applicazione in Acea: **il 100% del personale aziendale è dunque coperto da accordi collettivi di contrattazione.**

Nel 2008, **la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti è del 69,6%**⁹⁸ (71% nel 2007) e il personale dirigente o rappresentante di organizzazione sindacale è composto da 386 risorse, 7 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentanti per la Sicurezza.

Nel corso del 2008 l'attività condotta dall'azienda in materia di Relazioni Industriali⁹⁹ è stata ampia e significativa: le questioni trattate e definite con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno infatti riguardato tutti i profili dell'interlocuzione sindacale (normativo, economico, organizzazione del lavoro) e tutto il personale del Gruppo.

All'inizio del 2008 è stato sottoscritto l'accordo per il **rinnovo del biennio economico del Contratto Unico del settore gas-acqua** che terminava la propria decorrenza nel dicembre 2007: l'intesa, stipulata con tempistica in linea con la

⁹⁸ Si precisa che il dato è calcolato escludendo dalla forza media il numero dei dirigenti.

⁹⁹ Nel 2008 svolte anche per Gori, AceaGori Servizi Scarl e le società dell'area di business Ambiente ed Energia

scadenza contrattuale, ha consentito un adeguamento immediato dei minimi tabellari, con un incremento retributivo di 113 euro sul parametro medio, erogato in tranche a partire dal 1° gennaio 2008.

Nel corso dell'anno si sono tenute due fasi negoziali, alle quali hanno preso parte anche le rappresentanze sindacali di livello nazionale che sottoscrivono i Contratti di Lavoro applicati nell'ambito del Gruppo Acea:

- la conclusione del percorso negoziale per l'applicazione del Contratto Unico del settore elettrico a tutto il personale delle società dell'area di business Ambiente ed Energia (TAD Energia Ambiente, Enercombustibili, Terni En.A., SAO, EALL), con cui si è definita sia l'armonizzazione dei trattamenti economico-normativi applicati rispetto ai contratti prevalenti (Igiene Ambientale e Metalmeccanico Industria Privata e PMI) sia la nuova articolazione di tutti gli orari di lavoro applicati dalle società (orari giornalieri, in semiturno e in turno continuo avvicendato);
- la sottoscrizione di un contratto aziendale ad hoc definito in favore della nuova società Acea8cento SpA, nata per sviluppare la qualità del servizio di contact center del Gruppo anche internalizzando le attività precedentemente svolte da operatori esterni.

Nell'ambito della negoziazione di secondo livello, che integra il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, sono stati definiti alcuni accordi separati che disciplinano rispettivamente:

- il nuovo **premio di risultato** e i **ticket** per il quadriennio 2009-2012;
- l'**incremento** significativo delle **risorse destinate all'assistenza sanitaria integrativa** (anche per società dell'area gas acqua per le quali tale istituto non è previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato);
- le modalità di **programmazione e smaltimento delle ferie**;
- il mantenimento del **benefit** delle agevolazioni tariffarie **in costanza di rapporto di lavoro** (e per l'eventuale periodo assistito dall'indennità di mobilità) e il superamento del benefit alla cessazione del rapporto di lavoro. Tale tema non ha trovato, nel merito, il consenso di parte delle OO.SS., che non hanno sottoscritto l'intesa complessiva.

Per ciò che concerne gli aspetti di **organizzazione del lavoro**, nel corso del 2008 sono stati sottoscritti accordi riguardanti la società Marco Polo (ramo Acea), Acea Distribuzione e Acea

Ato 2. Per la società Marco Polo (ramo Acea) l'intesa ha riguardato la nuova struttura societaria, con l'attivazione di meccanismi retributivi incentivanti, percorsi formativi e di riqualificazione professionale. Per Acea Distribuzione le fasi negoziali si sono concentrate sulle mansioni del monoperatore, mirate al miglioramento dell'indicatore di continuità del servizio elettrico, garantendo la maggiore autonomia professionale delle risorse coinvolte e sulla razionalizzazione dei centri di responsabilità degli interventi sul territorio (ridefinizione degli ambiti territoriali delle Zone e confluenza nelle stesse delle attività di Pronto Intervento). Per Acea Ato 2 il confronto, in merito alla direzione commerciale, ha portato alla definizione dei nuovi orari di lavoro e di servizio (questi ultimi ampliati rispetto ai precedenti) delle strutture di contatto con la clientela, all'analisi delle posizioni di lavoro e all'individuazione di una nuova figura professionale polivalente per il presidio delle attività di "distacco" e "verifiche".

Con riferimento ai riassetti societari, nel mese di ottobre, si sono svolte le procedure sindacali propedeutiche al trasferimento di personale da Gori ad AceaGori Servizi Scarl, per lo start up della nuova società del Gruppo, fornitore di servizi di laboratorio, ingegneria, ricerca e innovazione. Inoltre nell'ambito delle operazioni societarie che hanno condotto alla cessione di Acea Luce e alla chiusura di Luce Napoli Scarl (con la conseguente cessazione della gestione degli impianti illuminazione pubblica a Napoli), gli accordi con le parti sindacali hanno portato nel primo caso al reimpiego del personale della sede di Roma all'interno della società Marco Polo e nel secondo alla sottoscrizione di un'intesa a beneficio delle risorse in servizio per l'avvio di una procedura di uscita incentivata e successiva ricollocazione presso il nuovo soggetto gestore.

Nel corso dell'anno si sono infine svolte le fasi sindacali propedeutiche all'avvio delle procedure di mobilità presso le società AceaElectrabel Elettricità e AceaElectrabel Produzione. Le riduzioni programmate di personale rispettano i criteri di profilo sociale (accompagnamento alla pensione e incentivazione per la risoluzione del rapporto di lavoro) già condivisi in passato con le OO.SS.

Per quanto concerne il preavviso informativo dei dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie in grado di

avere effetti sui rapporti di lavoro è opportuno precisare che l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, la affigge in bacheca e la diffonde sull'Intranet aziendale. Di norma sulle modifiche introdotte che abbiano effetti sui lavoratori si svolgono i confronti sindacali indicati al punto successivo; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad es. variazioni di sede di lavoro, orari ecc.) a quest'ultimo viene recapitata, una comunicazione *ad hoc* con le variazioni che lo riguardano;

2. **ristrutturazioni societarie:** in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;

3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente¹⁰⁰ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentati dei lavoratori e le istituzioni territorialmente competenti, tali da consentire loro la verifica delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

Box – Il contenzioso con i dipendenti

Le tipiche cause promosse dal personale verso Acea riguardano, per lo più, il riconoscimento di mansioni superiori, l'assegnazione di specifiche indennità, il ricalcolo

di spettanze e la contestazione di assegnazioni e sedi di lavoro. Con riferimento al contenzioso riguardante i lavoratori della COS (società appaltatrice di servizi di call center) assunti in

Acea a seguito del giudizio perso dall'azienda nel 2006, nel corso dell'anno è proseguita la causa relativa alle competenze economiche loro spettanti.

Nel corso del 2008, inoltre, sono stati promossi dalle OO.SS. avverso l'azienda due giudizi per condotta antisindacale, entrambi vinti da Acea.

Diversità e Pari opportunità

Diversità

Acea garantisce l'inserimento e l'integrazione in azienda di persone appartenenti a categorie protette (diversamente abili, orfani ecc), alle quali riconosce, mediante l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – ANMIC), servizi di sostegno, quali servizi sanitari e assistenza specifica, e strumenti tecnici di supporto

(ad esempio apparecchi telefonici modificati) che agevolano lo svolgimento delle mansioni affidate. Il personale appartenente a categorie protette, al 31/12/2008, include **258 unità** (157 uomini e 101 donne), coerentemente con quanto stabilito dalla normativa (Legge n. 68/99).

Pari opportunità

In Acea è presente dal 1991 la **Commissione per le Pari Opportunità** (CPO) che ha il compito di promuovere politiche e azioni concrete per contrastare ogni forma di discriminazione a danno del personale, tutelando, in particolare, la pari dignità di genere e promuovendo la

piena integrazione di categorie professionali svantaggiate.

La CPO è composta da 9 membri di nomina sindacale e 3 di nomina aziendale più un segretario (10 impiegati, 1 quadro e 1 dirigente).

¹⁰⁰ Art. 2112 c.c. e 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

Con cadenza biennale, Acea redige e aggiorna un report che rendiconta la situazione del personale maschile e femminile (le consistenze, i livelli di inquadramento ecc.). Il documento, curato dalla Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Acea SpA, viene consegnato alla Commissione per le Pari Opportunità e alle Organizzazioni Sindacali, che sulla base delle evidenze che emergono dai dati formulano proposte e progetti mirati.

Il piano di tutela delle pari opportunità vigente in Acea prevede sia un *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini* sia l'istituzione della figura del **Consigliere di fiducia** (presente in Acea dal 2006): un professionista esterno all'azienda preposto a ricevere e seguire la risoluzione delle segnalazioni pervenute circa episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing.

La CPO, oltre a disporre di un indirizzo di posta elettronica, può contare sulla presenza di un'**area dedicata nell'intranet aziendale**, accessibile a tutti i dipendenti, che rappresenta uno **strumento di sensibilizzazione e diffusione in azienda della cultura delle pari opportunità**, rendendo disponibili documentazioni (come il *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini*), informazioni e aggiornamenti sui progetti attivati.

In occasione del rinnovo della nomina del Consigliere di fiducia, nel corso del 2008, la CPO ha provveduto a esprimere, nell'ambito della rosa di nomi dei possibili candidati, un nominativo, come previsto dal *Regolamento*.

La CPO di Acea fa inoltre parte della Rete delle CPO, promossa dall'Ufficio delle Consigliere di Parità della Provincia di Roma con l'obiettivo sostenere iniziative comuni.



La presenza femminile in Acea

Tabella n. 44 – LE DONNE IN ACEA (2006-2008)

	2006	2007	2008
donne sul totale organico	18,1%	18,6%	20,8%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	11,4%	10,8%	9,4%
donne dirigenti sul totale dirigenti	17,2%	18,0%	17,8%
donne quadro sul totale quadri	25,1%	24,9%	25,9%
donne laureate sul totale laureati	35,3%	36,0%	38,0%

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione (16 presenze femminili - la stessa donna può ricoprire più incarichi - su 140 componenti nel 2006 e 16 presenze femminili su 148 componenti nel 2007 e 14 presenze femminili su 149 componenti nel 2008).

Nel triennio 2006-2008 l'**incidenza del personale femminile** sul totale dei dipendenti registra un **aumento** di circa due punti percentuali raggiungendo il **20,8%**. In dettaglio, i dati del 2008 evidenziano una sostanziale stabilità della presenza femminile tra i dirigenti e una lieve crescita, pari a un punto percentuale,

della presenza di donne nella categoria professionale quadri.

La guida di Funzioni chiave quali Investor Relations, Presidio Customer Care, Pianificazione e Finanza, Internal Audit e Risk control resta affidata anche nel 2008 a personale dirigente femminile.

Le ore lavorate e le assenze

Nel 2008, si assiste a un **incremento del totale delle ore lavorate**, sia dagli uomini che dalle donne, riconducibile esclusivamente all'aumento di "ore ordinarie lavorate" da entrambe le categorie.

Il **peso percentuale delle ore ordinarie** lavorate dagli uomini sul rispettivo totale di ore lavorate (ordinarie e straordinarie) **cresce**, passando dal 91% del 2007 al 92,3% del 2008, analoga tendenza, anche se più contenuta, si registra per l'equivalente dato femminile (97% nel 2007, 97,5% nel 2008).

Le **prestazioni straordinarie** totali **si riducono** e diminuisce, in conseguenza, il loro peso sul totale delle ore lavorate, passando dal 7,8% del 2007 al 6,8% del 2008 (vedi tabella n. 45). Tale decremento interessa principalmente le prestazioni straordinarie maschili, la cui incidenza sul rispettivo totale di ore lavorate scende di un punto percentuale (dall'8,7% del 2007 al 7,6% del 2008) mentre il medesimo dato scende di mezzo punto per le donne (dal 3 al 2,5%), che fanno comunque meno ricorso al lavoro straordinario.

Tabella n. 45 – DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2006-2008)

	2006			2007			2008		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.224.996	1.136.582	6.361.578	5.509.007	1.138.599	6.647.606	5.744.807	1.270.076	7.014.883
ore straordinarie lavorate	575.041	40.926	615.967	528.838	35.550	564.388	476.601	32.651	509.252
totale ore lavorate	5.800.037	1.177.508	6.977.545	6.037.845	1.174.149	7.211.994	6.221.408	1.302.727	7.524.135

Tabella n. 46 – DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2006-2008)

(giorni)	2006	2007	2008
assenze per malattia	36.493	36.740	37.571
assenze per maternità (gravidanza e post partum)	6.494	6.293	7.572
assenze per sciopero	336	83	426
permessi sindacali	5.705	6.176	6.751
permessi per aspettative	4.642	4.643	3.823
permessi vari	11.904	12.244	14.204
altri motivi(*)	4.889	5.183	4.269
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	70.463	71.362	74.616

NB: la suddivisione delle assenze è stata riclassificata in base ai criteri adottati nel 2008 dalla Funzione Risorse Umane che gestisce il dato.

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

Nel corso del 2008, il **numero complessivo di assenze** giornaliere cresce di circa il 4,5% rispetto al 2007. I valori riportati nella tabella n. 46 evidenziano l'aumento, tra il 2007 e il

2008, delle assenze per sciopero, per fruizione di permessi sindacali, per malattia e per maternità.

Acea definisce **piani di sviluppo e valorizzazione del personale aziendale**, attraverso un sistema di assegnazione di obiettivi coerenti con le politiche aziendali. A tal fine viene condotta una preliminare valutazione delle posizioni organizzative, a cui seguono l'individuazione delle aree di competenza e responsabilità della singola risorsa, per monitorarne le prestazioni effettivamente rese, e il riconoscimento e la gestione dei bisogni di crescita professionale e retributiva del singolo dipendente.

La remunerazione

Le **retribuzioni** riconosciute dalle società del Gruppo ai dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono frutto dell'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** vigenti per il settore elettrico e gas acqua.

Secondo le ultime rilevazioni Istat¹⁰¹ sull'andamento delle **retribuzioni**, sia per quanto riguarda le disposizioni previste in merito nei **contratti nazionali di categoria per il settore dell'energia, del gas e dell'acqua** che per quanto attiene gli importi **effettivamente erogati**, il 2008 registra un incremento nell'ordine del 3,5%¹⁰², nel

La gestione della mobilità infragruppo e la selezione di personale dal mercato esterno del lavoro contribuiscono inoltre all'efficace copertura delle posizioni e dei ruoli professionali.

Il reclutamento e la selezione del personale avviene, infatti, a valle di un processo di analisi interna e il ricorso al mercato esterno riguarda i profili per i quali è necessaria una competenza non presente e/o non sviluppabile in tempi rapidi all'interno del contesto aziendale.

primo caso, e del 2,6%¹⁰³ nel secondo, rispetto al 2007.

Le retribuzioni medie lorde erogate nelle principali società del Gruppo¹⁰⁴, anche nel 2008, risultano in crescita per tutte le **qualifiche di inquadramento** (vedi tabella n. 47): rispetto al 2007 l'aumento più significativo si osserva per gli impiegati (+6,8%), per tale categoria sono stati più elevati anche gli stanziamenti imputati ai piani di esodo e mobilità.

Tabella n. 47 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2006-2008)

(dati in migliaia di euro)	quadri	variazione %	impiegati	variazione %	operai	variazione %
2006	58,1	4,1%	36,1	3,4%	33,3	3,1%
2007	59,1	1,7%	36,5	1,1%	34,0	2,1%
2008	60,5	2,4%	38,9	6,8%	35,4	4,1%

Includendo anche i dirigenti, per quali esiste un apposito contratto nazionale, le retribuzioni medie lorde **totali** registrano un significativo incremento del 5,5% rispetto al 2007 (vedi tabella n. 48).

Tabella n. 48 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE TOTALI (2006-2008)

(dati in migliaia di euro)	totali	variazione %
2006	38,1	3,5%
2007	39,0	2,4%
2008	41,1	5,5%

¹⁰¹ Vedi Le retribuzioni contrattuali annue: valori di cassa e di competenza. Anni 2001-2008, on line nel sito www.istat.it.

¹⁰² Retribuzione contrattuale annua di cassa per dipendente a tempo pieno, per attività economica e contratto (tiene conto, oltre alle voci retributive indicate negli accordi collettivi, anche degli arretrati e delle una tantum in base al periodo in cui sono stati erogati).

¹⁰³ Rilevazione OROS (Occupazione, Retribuzioni e Oneri sociali), condotta sulla base di un campione di dichiarazioni contributive INPS rielaborate e integrate dalle informazioni tratte dall'indagine mensile ISTAT su Lavoro e retribuzioni nelle grandi imprese, on line nel sito www.istat.it.

¹⁰⁴ In questo caso il dato economico non si riferisce al perimetro di consolidamento bensì al perimetro di rendicontazione del paragrafo composto da: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRi, le società della joint-venture AceaElettrabel, Acea Luce, Acea8cento.

Per ciò che concerne le retribuzioni dei membri del CdA e del top management, un apposito **Comitato per la remunerazione** elabora le proposte per la determinazione dei compensi a beneficio dei **Consiglieri con deleghe** e determina i criteri per la remunerazione dei **key managers** (direttori di aree di business e responsabili delle funzioni di corporate di Acea), attualmente legati, per una parte significativa della retribuzione, al raggiungimento di specifiche performance aziendali (risultati di conto economico e obiettivi individuali). Con il medesimo parametro viene riconosciuto un incentivo monetario di lungo termine (triennale), in base al relativo piano approvato nel

2007 in luogo del piano di *stock option* deliberato nel 2006.

Gli stipendi erogati nel 2008 ai *key managers* risultano invariati rispetto al 2007, circa 2,1 milioni di euro ai quali vanno aggiunti 589 mila euro di premi, 425 mila euro tra TFR e altri piani a benefici definiti e 105 mila di benefits. Il piano di incentivazione monetaria è stato di importo pari a 962 mila euro. **Tali compensi**, insieme al dettaglio di quelli di ogni membro del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA e dei componenti del Collegio Sindacale, **ven-gono pubblicati ogni anno nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea**, disponibile on line nel sito web aziendale.

I sistemi incentivanti

In Acea esiste un **sistema incentivante** che **ha la finalità di premiare tutti i dipendenti**, (impiegati e operai) con un riconoscimento concreto per l'impegno profuso verso il raggiungimento di prestazioni di qualità.

Gli strumenti utilizzati a tal fine sono legati alla politica di revisione salariale, sia della parte fissa che della variabile dello stipendio e contemplan: aumenti salariali, promozioni a livelli superiori di inquadramento professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari *ad personam*, come le *una tantum*.

In particolare, i dipendenti impiegati a tempo indeterminato (sia in full time che in part time) beneficiano di un sistema di incentivazione corrisposto sotto forma di "**premio di risultato**", erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno. Il premio di risultato viene calcolato sulla base di indicatori di redditività, di produttività e di efficienza, di sicurezza e di qualità erogata e percepita (tra questi, infatti, viene considerato anche un indicatore relativo al livello di soddisfazione espresso dai clienti nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction*).

Differentemente dal sistema di incentivazione applicato ai dipendenti, quello riconosciuto a **dirigenti e quadri**, nonché all'**alta direzione**, prevede forme di riconoscimento articolate in:

- **DPO** (Direzione per Obiettivi): un incentivo calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi, individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo, assegnati a inizio anno, che possono includere

anche risultati di natura sociale e ambientale sia qualitativi che quantitativi;

- **Il Piano di incentivazione a lungo termine** (LTIP): un incentivo monetario calcolato in base al livello di conseguimento di obiettivi economico-finanziari relativi al periodo 2007-2009. L'importo viene erogato in aggiunta all'incentivo legato alla DPO.

L'azienda prevede inoltre dei **benefit**, come: le mensilità aggiuntive, i ticket, le agevolazioni tariffarie (per il personale assunto prima del 2000), le agevolazioni riconosciute ai dipendenti tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa - UNIPOL, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso per i dipendenti e Fondo Previdai per i dirigenti, un accordo sottoscritto con la banca Monte dei Paschi di Siena. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit (ad esempio, l'assegnazione di una autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante).

L'importo del fondo destinato al **TFR e ad altri piani a benefici definiti**, che sono da erogare sia al momento della cessazione del rapporto di lavoro che successivamente ad esso, passa dai 138 milioni di euro del 2007 agli oltre **127 milioni di euro** dell'anno in esame, essenzialmente a seguito dell'accordo sindacale firmato nel dicembre 2008, che ha comportato il ricalcolo del benefit rappresentato dalle agevolazioni tariffarie sulla bolletta elettrica previste per i dipendenti.

I fondi pensione a contribuzione definita

Per i dipendenti del Gruppo sono previsti due fondi pensionistici complementari al sistema previdenziale pubblico, **Previndai**, per i dirigenti industriali il cui rapporto di lavoro è regolato dal CCNL Dirigenti sottoscritto da Confservizi, e **Pegaso** per le altre categorie di lavoratori delle imprese di servizi di pubblica utilità. Quest'ultimo è gestito pariteticamente da Federutility (l'organizzazione di rappresentanza delle imprese pubbliche locali dei settori idrico ed elettrico) e dalle Organizzazioni sindacali dei lavoratori FILCEM-CGIL, FEMCA, FLAEI-CISL e UILCEM-UIL.

I lavoratori iscritti al fondo Pegaso nel 2008 sono 30.130, in aumento dell'1,6% rispetto all'anno precedente, di questi i dipendenti del Gruppo Acea sono circa 2.600.

Il patrimonio del fondo, rappresentato dalle quote di partecipazione degli aderenti, ammonta a circa **250 milioni di euro** (+15,7% rispetto al 2007). Se si esaminano gli andamenti dei singoli comparti del fondo (*garantito, conservativo, bilanciato e dinamico*), caratterizzati da differenti livelli di rischio/rendimento (vedi tabella n. 49), si evidenzia come il 2008, a seguito della crisi del sistema bancario internazionale e dei riflessi sul mercato azionario, sia stato un anno particolarmente negativo per gli investimenti più impegnativi nei mercati delle società quotate (principalmente il comparto *dinamico*, in diminuzione del 17% rispetto al 2007) mentre sono andati bene gli investimenti obbligazionari (essenzialmente il comparto *garantito*, in crescita del 4% rispetto al 2007).

Tabella n. 49 – RENDIMENTO DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR al 31/12/2008

tipologia di investimento	rendimento comparti	rendimento Tfr
garantito	+4,03%	+2,71%
conservativo	+1,02%	
bilanciato	-7,44%	
dinamico	-17,21%	



Fonte: Comunicazione periodica agli iscritti per l'esercizio 2008 – fondo pensione complementare Pegaso

I sistemi di valutazione del personale

Nel corso del 2008, dopo un progetto pilota realizzato nel 2007 sul sistema di valutazione delle performance dei dipendenti, è stato implementato in Acea un sistema strutturato di valutazione esteso anche ai comportamenti organizzativi. Tale sistema si integra con quello premiante poiché i risultati entrano a far parte sia dei programmi di sviluppo delle risorse umane sia dei programmi di incentivazione variabile.

Tra i progetti volti a individuare piani di crescita delle risorse umane si segnalano nel 2008:

- il **Progetto Pilota Skill Management** che, attraverso la conoscenza del patrimonio di competenze esistenti in azienda, mira all'individuazione delle risorse chiave e all'avvio di programmi di sviluppo che facciano accrescere l'effettiva consapevolezza di capacità e competenze disponibili e l'opportunità di eventuali interventi formativi;

- la **Diagnosi Comportamentale**, rivolta ai Manager, che ha l'obiettivo di condividere e sostenere un processo di cambiamento comportamentale in vista di un miglioramento dei meccanismi operativi del Gruppo, tramite un percorso guidato di comunicazione che aiuti ad individuare insoddisfazioni professionali legate ad aspetti comportamentali.

Il sistema di valutazione del management, avviato nel 2006 con la mappatura e l'analisi di tutte le posizioni manageriali presenti nel Gruppo, è proseguito nel 2008 con la realizzazione di un'analisi specifica (*gap analysis*), volta a valutare il grado di copertura del ruolo per la popolazione dirigente, al fine di orientare al meglio gli interventi formativi futuri.

Le persone che quotidianamente animano l'organizzazione per mezzo del loro lavoro costituiscono il "**capitale umano**" dell'azienda. I dipendenti rappresentano infatti un patrimonio, in termini di know-how, competenze intellettuali e professionali, capacità di mettersi in gioco nelle dinamiche e nei processi aziendali, che deve essere efficacemente valorizzato e accresciuto.

La formazione è certamente lo strumento d'elezione per il conseguimento di tale obiettivo.

In Acea è stato pertanto avviato un **ciclo della formazione** articolato in fasi: dall'analisi del fabbisogno formativo alla progettazione del piano di formazione, dall'erogazione dei corsi formativi fino alla valutazione delle performance, sia in termini di qualità percepita, misurata dal grado di soddisfazione espresso dal soggetto formato, sia in termini di allineamento agli obiettivi prefissati.

La Funzione Risorse Umane e Organizzazione di Acea SpA, che presidia la gestione del personale della holding, assicura alle società del Gruppo, eccetto quelle nate dalla *joint-venture* tra Acea ed Electrabel, sia la **formazione manageriale** destinata al top e al middle management che la **formazione di inserimento per i dipendenti**, mentre eroga al solo personale di Acea SpA la **formazione tecnico-specialistica**. Le società del gruppo AceaElectrabel, infatti, godono di una gestione del tutto autonoma delle risorse umane, inclusi gli aspetti formativi; mentre le altre **società operative** garantiscono al proprio personale la formazione relativa alle **competenze tecnico-specialistiche** e agli **adempimenti normativi**.

In Acea la formazione ha per oggetto sia l'**acquisizione di saperi professionali** e di abilità tecniche che lo **sviluppo di capacità relazionali**, di auto-organizzazione, attitudine al cambiamento ed è definita secondo le seguenti tipologie:

- **formazione manageriale**: orientata al top e al middle management, volta a sviluppare capacità e conoscenze gestionali;
- **formazione tecnico-specialistica**: mirata all'aggiornamento delle conoscenze su materie tipiche e/o strumenti necessari alla professione, tra cui anche i principi normativi che riguardano alcuni aspetti dell'operatività come la tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela della privacy (**formazione per adempimenti normativi**);
- **formazione di ingresso**: rivolta ai neo-assunti, mediante sessioni d'aula e visite presso gli

impianti produttivi, finalizzata al trasferimento di conoscenze sulla struttura organizzativa e produttiva del Gruppo (missione, organizzazione, procedure, regole e codici valoriali, incluso un modulo sul Modello di gestione e controllo aziendale ai sensi del D. Lgs. 231/01).

La formazione è dunque orientata al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- inserimento professionale in occasione di nuove assunzioni;
- aggiornamento professionale ordinario e adeguamento delle professionalità in ragione dell'introduzione di nuove metodologie, processi o strumenti di lavoro;
- valorizzazione del potenziale delle risorse chiave presenti in azienda.

Per ciò che concerne la formazione condotta presso le società della *joint-venture*, gli obiettivi formativi sono legati al business gestito e finalizzati pertanto all'accrescimento di conoscenze e competenze in materia di offerta energetica, trading di materie prime e di energia, allo sviluppo di proposte e servizi innovativi, alla conoscenza del mercato e del business elettrico a livello nazionale e internazionale e alla cura del cliente.

I principali interventi formativi svolti in Acea nel 2008 sono stati:

- l'**Accademia dei Manager**: un percorso formativo articolato in più moduli e rivolto a tutti i dirigenti del Gruppo per l'accrescimento delle competenze manageriali - avviato nel 2007 e concluso nel 2008;
- le **Politiche del credito**: un corso finalizzato ad approfondire le conoscenze dei dipendenti sulle modalità di recupero del credito e la cura del rapporto con il cliente e rivolto a tutte le società del Gruppo attive nel **settore idrico** (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque) - iniziato nel 2007 e concluso nel 2008;
- il **Workshop Procurement**: un evento formativo destinato al middle management e agli specialisti di Acea SpA, finalizzato all'acquisizione di know-how strategico nel campo degli acquisti;
- le **Segreterie in formazione**: avvio di un ciclo formativo finalizzato alla figura chiave della Segretaria - Assistente di Direzione presente nel Gruppo, con l'obiettivo di accrescere la



consapevolezza del ruolo professionale ricoperto, potenziare le competenze comunicative, relazionali e la capacità di organizzare il lavoro per obiettivi;

- il **corso on line** sulla **gestione della privacy** e le modalità di trattamento dei dati sensibili (D. Lgs. n. 196/03), obbligatorio e rivolto a **tutti i dipendenti** di Acea SpA, Acea Ato 5 e LaboratorioRI - avviato nel 2007 e concluso nel 2008.

Nel corso dell'anno sono stati erogati **361 corsi di formazione**, con **463 edizioni** e un numero di **partecipazioni** complessive pari a **6.329** (vedi tabella n. 50). In particolare, nel 2008, l'offerta formativa ha riguardato il potenziamento delle competenze tecnico-specialistiche, con 228 corsi, e le tematiche di sicurezza e privacy (56 corsi).

E' stata inoltre avviata la realizzazione di un

modulo e-learning relativo al D. Lgs. 231/01 sulle **procedure anticorruzione** che verrà erogato nel 2009 in concomitanza al lancio del nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale.

Per quanto riguarda la conoscenza dei principi etici a fondamento dell'agire d'impresa, essa è favorita dalla diffusione del *Codice Etico* attraverso la rete intranet aziendale e l'illustrazione ai neoassunti dei contenuti del documento nell'ambito della formazione d'ingresso, oltre che dalla presenza di un modulo formativo sulla responsabilità sociale d'impresa.

Gli oneri sostenuti per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi per lo svolgimento della formazione, si attestano a oltre 530.000 euro, in aumento del 12% circa rispetto ai 472.700 euro del 2007 (vedi tabella n. 50).

Tabella n. 50 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE¹⁰⁵ 2008

	corsi erogati nel 2008				costi 2008	
	n. corsi	n. edizioni	n. partecipazioni(*)	distribuzione percentuale partecipazioni (%)	euro	% sul totale
informatica	15	23	152	2,4	7.686,00	1,4
inserimento neo-assunti	15	40	486	7,8	0 (**)	0 (**)
linguistica	9	15	39	0,6	5.741,00	1,1
tecnico-specialistica	228	235	1.896	29,9	341.767,51	64,4
manageriale	27	52	262	4,1	110.175,00	20,8
amministrativo-gestionale	11	24	194	3,1	20.070,00	3,8
sicurezza e privacy	56	74	3.300	52,1	44.847,00	8,5
totale	361	463	6.329	100	530.286,51	100

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

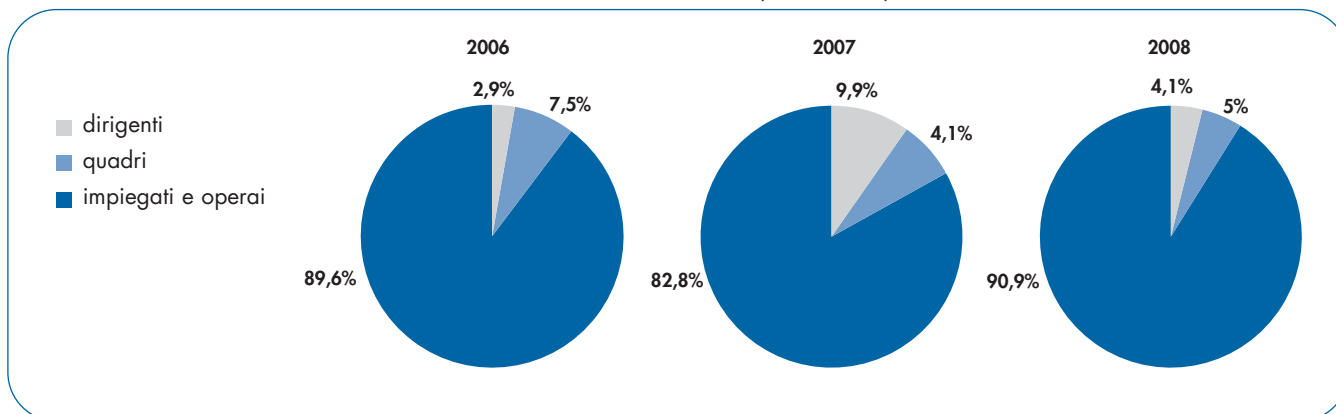
(**) La formazione erogata ai neo assunti viene realizzata con la docenza di risorse interne al Gruppo.

¹⁰⁵ I costi della formazione riportati in tabella n. 50 fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo composto da: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Luce, LaboratorioRI, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading e Acea8cento.

Le partecipazioni femminili **ai corsi di formazione** sono state 1.102, pari al 17,4% del totale delle partecipazioni (erano il 14,2% nel 2007).

Rispetto al 2007, **le ore di formazione pro capite** erogate ai dipendenti diminuiscono, attestandosi a 15,5¹⁰⁶ (erano 18,6 lo scorso anno).

Grafico n. 30 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICHE (2006-2008)



Box – La nuova società Acea8cento: dipendenti in formazione

Al 31.12.2008 il personale operativo in Acea8cento era composto da 163 risorse, prevalentemente operatori telefonici. I dipendenti della nuova società dedicata alla gestione dei canali di contatto commerciali per i servizi idrico ed elettrico sono stati selezionati in parte entro l'azienda che precedentemente gestiva in *outsourcing* i contatti telefonici di Acea, contribuendo a garantire **la continuità dei livelli di occupazione** preesistente; per l'ulteriore fabbisogno, Acea ha fatto ricorso al mercato esterno, coadiuvata da una società di reclutamento, attraverso un percorso trasparente di selezione.

Tra i nuovi ingressi, **80 risorse** sono state assunte **con contratto di apprendistato** (ai sensi del D. Lgs. 276/03), che ha una durata di 42 mesi e offre una prospettiva di lavoro stabile: al termine del periodo contrattuale, infatti, almeno il 70% degli apprendisti dovrà essere assunto a tempo indeterminato. Al rapporto di lavoro è stato applicato un contratto *ad hoc* che contempera le esigenze di flessibilità tipiche del settore delle comunicazioni con la necessità di favorire l'integrazione in un Gruppo dove sono applicati Contratti collettivi consolidati. I dipendenti di Acea8cento hanno ricevuto una **formazione** iniziale molto intensa, svolta in

sede presso aule attrezzate: in particolare, gli 80 giovani operatori assunti con contratto di apprendistato hanno beneficiato di un progetto formativo altamente professionalizzante, ricevendo nel primo mese circa 160 ore di formazione/pro capite. Un impegno formativo davvero ingente - quasi 16.000 ore di formazione - che è proseguito anche nei primi due mesi del 2009 ed è stato finalizzato a gettare solide basi per la qualificazione di operatori professionalmente preparati sulle tematiche di customer care. E' interessante evidenziare che la maggior parte della formazione è stata erogata da personale interno, valorizzando

le conoscenze e il knowhow presente nelle società del Gruppo. A valle della formazione in ingresso, Acea8cento ha previsto numerosi mini-cicli formativi a piccoli gruppi di operatori, con l'obiettivo di ottenere, nel medio termine, la perfetta interscambiabilità degli operatori nei diversi servizi del Gruppo. In particolare l'attività di back office (lavorazione di fax, e-mail, posta cartacea ecc.) avviene in rotazione tra tutti gli operatori di Acea8cento: l'alta interscambiabilità consente di alternare l'operatività in cuffia ad attività meno stressanti.



¹⁰⁶ Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (71.598 nel 2008) alla forza lavoro media (4.629 nel 2008).

La collaborazione con il mondo universitario

Le relazioni tra Acea e il mondo universitario danno vita a forme di collaborazione su attività di ricerca, stage, tirocini, sponsorizzazioni, docenze di personale aziendale nell'ambito di master universitari, partecipazione a eventi e

momenti di incontro tra aziende e studenti. Nel corso del 2008 si sono svolte strette collaborazioni con diverse Università romane e si sono attivate nuove partnership con gli Atenei di Pisa, Siena, Napoli e l'Università del Molise.

Box – Acea partecipa al programma Fixo

Nel 2008 Acea ha aderito al programma FIXO (Formazione e Innovazione per l'Occupazione), rivolto ai laureandi e ai laureati da non più di 18 mesi. Obiettivo del progetto è sviluppare una

sinergia tra mondo delle imprese e sistema universitario, potenziando il ruolo di accompagnamento al lavoro dei giovani da parte delle Università.

Il programma sarà portato a termine nel 2009. A chiusura delle esperienze realizzate dalle aziende sarà inoltre organizzato dagli Atenei romani un convegno dal titolo

"Dall'Università al lavoro: giovani e scienza contro la crisi", che vedrà la partecipazione delle imprese aderenti.

Nel 2008 Acea ha erogato contributi a sostegno di progetti formativi e master organizzati da Università e Scuole di formazione post-laurea, tra i quali:

- il Master in Energy e Utilities Management per la formazione di futuri professionisti della filiera energetica. Acea ha offerto a 3 studenti meritevoli uno stage di 6 mesi da svolgersi nel corso del 2009 presso aziende del Gruppo (15.000 euro);
- la scuola di formazione professionale superiore Consel - Consorzio Elis (15.000 euro);
- il Master in Procurement & Management – Approvvigionamenti e Appalti – Università di Roma Tor Vergata; il contributo è stato erogato sotto forma di borse di studio a copertura della quota d'iscrizione a beneficio di 2 studenti meritevoli, ai quali verrà offerto, nel 2009, un periodo di stage nell'area acquisti di un'azienda del Gruppo (7.700 euro);
- il Master in Corporate Citizenship – strategie integrate di responsabilità sociale – Fondaca (Fondazione per la cittadinanza attiva). Il contributo è stato erogato sotto forma di borse di studio a copertura della quota d'iscrizione di 2 studenti, offrendo prioritariamente tale opportunità ai figli di dipendenti Acea (8.400 euro).

Inoltre Acea ha preso parte all'evento Campus&Leaders&Talent organizzato dall'Università Tor Vergata e promosso dall'Ufficio Laureati ed Imprese e dall'Associazione Laureati Economia, ALET con l'intento di agevolare il dialogo tra formazione universitaria e mondo del lavoro. Acea ha offerto il suo contributo partecipando all'e-

vento con i referenti delle funzioni Risorse Umane della capogruppo e di alcune società del Gruppo che hanno illustrato agli oltre 1000 giovani presenti le modalità di reclutamento, il processo di selezione, le figure maggiormente ricercate all'interno di Acea, i valori e la responsabilità sociale.

Nel corso del 2008, la **rete di relazioni intessuta da Acea con gli Atenei**, romani e non, ha reso possibile l'**assunzione di 27 giovani laureati**: 12 neolaureati alla loro prima esperienza professionale e 15 "stabilizzati", provenienti da precedenti esperienze formative svolte presso le società del gruppo.

Gli **stage formativi** attivati nell'anno sono stati **43**. Tra questi, si segnalano gli stage formativi di 120 ore svolti presso Acea Reti e Servizi Energetici ("Tecnico Installatore Pannelli fotovoltaici") che hanno interessato 4 risorse provenienti dal Centro Provinciale di formazione Professionale, con l'obiettivo di offrire ai tirocinanti un approfondimento pratico di tutte le fasi inerenti l'installazione di un impianto fotovoltaico: sopralluoghi tecnici, analisi di fattibilità, autorizzazioni, progettazioni, installazione, collaudo, manutenzione, ecc.; a seguito dello stage uno degli allievi è stato assunto, con contratto di apprendistato. Anche altri sono stati i giovani provenienti da pregresse esperienze formative maturate in azienda assunti con contratto di apprendistato professionalizzante.

La collaborazione avviata dalle società del Gruppo con le scuole romane, principalmente con gli istituti professionali e quelli tecnico-indu-

striali, è stata particolarmente efficace nell'ambito del **progetto alternanza scuola-lavoro** promosso da Acea Ato 2; la società ha infatti potuto attivare con gli istituti alcune convenzioni e ospitare **29 tirocinanti** (vedi box dedicato).

Nel corso del 2008, Acea Ato 2 ha inoltre attivato **5 tirocini formativi e di orientamento professionale rivolti agli studenti universitari o neo-laureati**, provenienti dalle università romane e da corsi di laurea in materie idrico ambientali.

Box – Progetto alternanza scuola-lavoro

Il progetto alternanza scuola-lavoro, nato su impulso della normativa in materia di istruzione e formazione (legge n. 53/2003 e D. Lgs. n. 77/2005 "Definizione delle norme generali relative all'alternanza scuola-lavoro"), ha consentito ad Acea Ato 2 di attivare nel 2008 un piano formativo, rivolto a studenti, articolato in tirocini modulati sulle loro reali esigenze conoscitive. I percorsi in alternanza sono progettati, attuati, verificati e valutati sotto la responsabilità dell'istituzione scolastica e in collaborazione con le aziende aderenti, sulla base di apposite

convenzioni. L'iniziativa ha le finalità di attuare nuove **modalità di apprendimento, arricchendo la formazione scolastica con competenze pratiche** acquisite nell'operatività dall'azienda, **favorire l'orientamento dei giovani** per valorizzarne le vocazioni personali, realizzare un **collegamento tra istituzioni scolastiche e mondo del lavoro**. Acea Ato 2 ha illustrato, in una prima fase di formazione d'accoglienza in aula:

- la struttura operativa della società, con particolare riferimento alle attività di interesse per i ragazzi - i bacini

idrici - dove si svolge la settimana di apprendimento in situazione lavorativa;

- il quadro normativo e legislativo in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro, in particolare presso i depuratori, con riferimento al rischio biologico, chimico ecc.
- alcune attività svolte, facendo il più possibile riferimento a nozioni apprese nel percorso formativo scolastico e illustrando la loro funzionalità pratica.

Il punto di massimo raccordo dell'alternanza scuola-lavoro si realizza nella seconda fase del percorso di apprendimento, in

sede scolastica, con l'approfondimento e l'eventuale integrazione da parte del professore delle nozioni apprese durante la formazione in azienda e le visite agli impianti. La terza e ultima fase si focalizza sull'esperienza pratica negli impianti in cui i tirocinanti possono sperimentare e verificare l'applicazione delle nozioni teoriche con esercitazioni pratiche (su componenti idrauliche, elettriche degli impianti). Il percorso formativo prevede la presenza di un tutor aziendale, il cui compenso Acea Ato 2 ha deciso di destinare alle scuole.

La comunicazione interna

I canali principali attraverso cui Acea comunica **con i propri dipendenti** sono due: il portale aziendale **Intranet**, in aggiornamento quotidiano, e l'*house organ* **Aceanews**. La diffusione di comunicazioni importanti viene inoltre garantita dalla distribuzione di note informative allegate in busta paga.

Intranet è il portale aziendale **riservato ai dipendenti** che mette a disposizione le principali informazioni sulle società e il personale del Gruppo; sono reperibili le disposizioni organizzative, i comunicati stampa, i documenti ufficiali (Bilanci, codici valoriali, politiche, regolamenti ecc.), la rassegna stampa quotidiana e quella parlamentare, le procedure aziendali e molti altri contenuti. Uno spazio specifico è dedicato alle principali notizie di attualità e i maggiori fatti del giorno italiani e stranieri. Negli ultimi anni sono state sviluppate sezioni di approfondimento su specifiche tematiche, in particolare, nel 2008 sono state sviluppate **quattro nuove**

sezioni: Qualità, Formazione, Legge 262/2005 e Sicurezza.

La sezione **Qualità**, costituita nel gennaio del 2008, è articolata in due parti: una dedicata all'esposizione e interpretazione della norma UNI EN ISO 9001, l'altra al percorso intrapreso da Acea SpA per operare in conformità con i requisiti della suddetta norma. La nuova sezione rappresenta un ulteriore strumento di diffusione della cultura della Qualità in azienda, volto ad agevolare la comprensione, lo sviluppo e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità Acea.

La sezione **Formazione**, rinnovata nel 2008, è dedicata ai corsi erogati in azienda, e mette a disposizione – in formato elettronico – materiali didattici e approfondimenti. In tal modo, anche chi non ha frequentato direttamente un corso, può accedere ad informazioni utili all'auto aggiornamento e alla crescita professionale. Nel 2008 sono state sviluppate, in particolare,

le sottosezioni relative ai corsi manageriali, tecnico specialistici e dedicati ai neo assunti.

La sezione **Legge 262/2005** è stata costituita a seguito della legge sulla Tutela del Risparmio che ha introdotto - nell'ambito del rafforzamento delle norme che presidiano il sistema dei controlli interni in relazione alla comunicazione finanziaria degli emittenti quotati - la figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. La sezione nasce con l'intento di far conoscere ai dipendenti la normativa in questione, renderli consapevoli sia del percorso di conformità alla norma intrapreso da Acea che dei relativi comportamenti richiesti alle figure coinvolte nei processi oggetto di regolamentazione.

La sezione **Sicurezza**, infine, è stata costituita per rendere immediatamente visibili e fruibili a tutto il personale del Gruppo le informazioni

relative alla tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro. La sezione presenta le Linee guida, le politiche di prevenzione, l'organizzazione attuata, i riferimenti normativi e approfondimenti.

Mensilmente, nell'arco del 2008, in occasione della consegna della busta paga, l'azienda ha distribuito a tutti i dipendenti il "periodico aziendale" **Aceanews**, nel quale trovano spazio le notizie di attualità, principalmente quelle afferenti i business aziendali, gli approfondimenti sui diversi avvenimenti riguardanti le società del Gruppo, come i riassetti societari, l'adozione di nuovi sistemi operativi, l'organizzazione di eventi umanitari ecc.

Nel mensile c'è spazio anche per rubriche fisse e per i contributi dei dipendenti che desiderano condividere con i colleghi fatti di interesse.

Box – Acea valuta i suoi fornitori dando voce ai dipendenti

La Funzione **Servizi e Tecnologie** di Acea SpA monitora l'andamento di alcuni contratti stipulati in merito a servizi di cui beneficia tutto il personale aziendale – quali la fornitura di materiali da cancelleria e il servizio di Help Desk a supporto della

funzionalità degli strumenti informatici. Nel corso del 2008 è stata condotto il quarto ciclo d'indagine, raccogliendo il livello di soddisfazione espresso da un **campione rappresentativo** dei dipendenti (operativi in particolare presso le segreterie).

Ai dipendenti viene inviato, con cadenza annuale o semestrale tramite e-mail, un questionario che si articola in differenti aree di indagine, sulle quali sono invitati a esprimere un giudizio compreso tra 1 e 3 (da insoddisfacente a più che soddisfacente), ottenendo in tal

modo un punteggio medio per ciascuna area indagata. Le indagini hanno rilevato un progressivo miglioramento giudizi che raggiungono, per i due servizi, un livello medio di soddisfazione compreso tra soddisfacente e più che soddisfacente.

Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Luce, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, AceaElectrabel, AceaElectrabel Elettricità, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, Acea8cento e Marco Polo (ramo Acea).

Nel corso degli anni Acea ha realizzato importanti iniziative volte al miglioramento delle condizioni di sicurezza dei luoghi di lavoro e delle persone in essi impiegate.

L'azienda ha **identificato** e tiene sotto controllo i **rischi per i lavoratori** (attraverso i prescritti Documenti di Valutazione dei Rischi) e **monitora gli infortuni**. La salute dei lavoratori, in relazione ai rischi individuati, viene monitorata secondo norma attraverso i controlli periodici. La for-

mazione viene regolarmente erogata al personale.

Ciascuna società del Gruppo, nell'ambito della propria autonomia, assicura gli adempimenti di legge, principalmente con la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi; l'Unità di Sicurezza integrata di Acea SpA provvede al costante monitoraggio centralizzato della situazione e assicura supporto e consulenza in caso di necessità.

L'azienda capogruppo ha inoltre adottato dal 2008¹⁰⁷ un **Sistema di Gestione della sicurezza sul Lavoro** (Sgsl), conforme alle linee guida UNI-INAIL, che definisce principi, procedure e regole di comportamento per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori. Il sistema è stato illustrato e proposto per l'adozione, eventualmente con le necessarie personalizzazioni, a tutte le società del Gruppo. Alcune di esse hanno già provveduto, altre si propongono di farlo nel prossimo futuro.

Ai fini del monitoraggio della situazione della sicurezza, con particolare riferimento alla conformità di legge, nel corso del 2008 è stata **condotta presso 38 società del Gruppo un'indagine** volta ad individuarne i parametri ritenuti significativi: infortuni, mappatura dei rischi e sistema organizzativo.

Particolare attenzione è stata rivolta alla **verifica della correttezza dei profili assicurativi** dei dipendenti presso l'INAIL, già intrapresa negli anni scorsi per le società principali ed estesa quest'anno ad altre società del Gruppo.

Nell'ambito dell'attività di **mappatura dei rischi aziendali**, è stato inoltre individuato un set di indicatori in grado di descrivere lo stato di

maturità del sistema di sicurezza in tutte le società del Gruppo. Dall'elaborazione dei dati, raccolti mediante questionario e in parte ancora in corso di valutazione, emerge che il grado di conformità generale è buono.

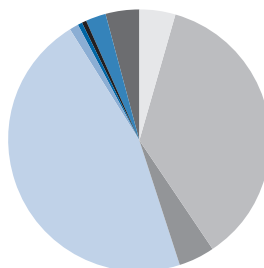
Per quanto riguarda il coinvolgimento dei lavoratori, nel 2008 gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) si sono svolti regolarmente, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

La registrazione e l'analisi degli **infortuni** (vedi grafico n. 31) – in numero complessivo di **197 nel 2008** – avviene **secondo procedure interne standardizzate, sulla base della norma UNI 7249/95** "statistiche degli infortuni sul lavoro" e con riferimento ai **criteri di rilevazione INAIL**. Nel 2008 l'**indice di gravità** e quello di **frequenza** hanno subito variazioni contenute rispetto all'anno precedente: in diminuzione il primo e in lieve crescita il secondo; conseguentemente, aumentano in maniera contenuta anche le giornate di assenza dal lavoro per infortunio (vedi grafico n. 32).

Gli infortuni che nel 2008 si sono verificati durante i **trasferimenti casa/lavoro** (infortuni "in itinere") sono stati **45** (il 23 % del totale).

Grafico n. 31- RIPARTIZIONE INFORTUNI PER SOCIETA' 2008

■ Acea	9
■ Acea Ato 2	71
■ Acea Ato 5	9
■ Acea Distribuzione	91
■ AceaElectrabel Elettricità	2
■ Acea Luce	1
■ Acea Reti e Servizi Energetici	1
■ Marco Polo (ramo Acea)	5
■ LaboratoRI	8



NB: nel 2008 le società AceaElectrabel, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Produzione e Acea8cento non hanno registrato infortuni.

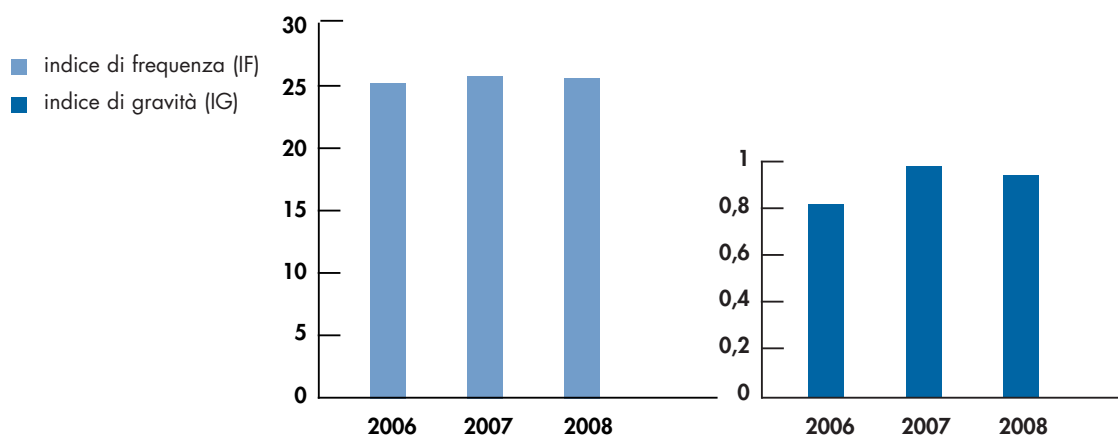


¹⁰⁷ Il Sistema di Gestione della Sicurezza è stato implementato progressivamente, con un progetto avviato nel 2005 e formalmente applicato a partire dal 2008.



Grafico n. 32 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITA' (2006-2008)

	2006	2007	2008
infortuni (n.)	181	185	197
durata media assenze per infortuni (gg.)	32,44	38,96	36,82
giorni totali assenza	5.872	7.209	7.253
ore lavorate	7.148.800	7.376.632	7.697.712
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,32	25,08	25,59
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,82	0,98	0,94



La sorveglianza sanitaria

Acea, attraverso una struttura interna, si occupa delle attività di **sorveglianza sanitaria**, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni.

Medici competenti e formalmente incaricati effettuano le diverse tipologie di **visite mediche**:

- pre-assuntive
- preventive (a seguito di cambiamento di mansione)
- periodiche
- straordinarie (su richiesta del lavoratore)
- per cessazione rapporto di lavoro o fine attività (nei casi previsti dalla normativa).

I medici collaborano inoltre con i datori di lavoro

e con i servizi di prevenzione e protezione delle società del Gruppo all'attività di valutazione dei rischi, finalizzata alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria.

Nel corso del 2008 si sono svolte in totale **2.152 visite**; gli oneri relativi¹⁰⁸ sono stati pari a **237 mila euro**.

In Acea è infine operativo un **Presidio medico di primo soccorso** che garantisce al personale aziendale e ai visitatori che si recano presso gli uffici un sostegno sanitario di primo intervento nei casi di malori non particolarmente gravi, che non necessitano di trasferimento presso strutture ospedaliere.

¹⁰⁸ Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

Tra le principali strutture organizzative presenti in azienda che coinvolgono in modo diretto i dipendenti svolgendo attività di tipo sociale si ricordano il **Circolo Ricreativo Aziendale (CRA)**, l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato) e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC).

Nel 2008, i soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale (CRA) raggiungono le 4.451 unità (inclusi i dirigenti). Il Circolo offre numerosi servizi ai dipendenti, a costi sostenibili, che ricevono, di anno in anno, maggiori adesioni.

Come ogni anno il CRA ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti che ai figli di residenti nel Municipio I: nel 2008 i bambini iscritti sono stati 49, il numero massimo attualmente previsto dalla capacità recettiva della struttura, e ha gestito il rapporto con la compagnia di assicurazione che garantisce l'**assistenza sanitaria complementare** ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico.

Tra i servizi riproposti: la convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali (con particolari agevolazioni); la consulenza gratuita in materie legali e l'offerta, a costi convenienti, di numerose attività di tipo ricreativo e culturale (vedi tabella n. 51).

Inoltre, il CRA, come negli anni precedenti, ha riconosciuto alcune borse di studio a figli di dipendenti, studenti di scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello stu-

dio, e ha sostenuto numerose iniziative di solidarietà (vedi anche capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Eventi e solidarietà*), ad esempio contribuendo alle attività del Comitato pro Africa di Acea; organizzando, insieme con la Comunità di Sant'Egidio, l'offerta di pasti ai senzatetto in occasione di festività; rimborsando la quota di adesione dei portatori di handicap iscritti alla CIVAS (una Cassa Integrativa di Assistenza che opera nel campo della sanità), ecc.

In Acea l'inserimento di persone disabili o affette da patologie nel mondo aziendale viene agevolato mediante l'erogazione di formazione mirata e la dotazione di strumenti particolari a supporto dello svolgimento del lavoro. A tal fine risulta fondamentale la collaborazione tra l'azienda e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC), che nel tempo ha consentito l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro destinati a tali categorie di dipendenti (rappresentati in Acea, al 31/12/2008, da 258 unità).

L'**Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili**, riconosciuta dallo Stato nel 1956 e dall'azienda nel 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi. L'ANMIC ha stipulato alcuni accordi, come quelli raggiunti con Unipol SpA e il CRA in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

Tabella n. 51 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2006-2008)

	2006	2007	2008
soci che hanno usufruito di servizi turistici	2.650	2.780	2.940
soci che hanno partecipato ad iniziative sportive	2.100	2.150	2.200
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	560	550	501
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	560	590	106
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	53	45	54
soci interessati a ratei assicurativi	2.950	3.020	3.090
soci interessati a ratei per acquisti	120	150	165
soci iscritti al Touring Club Italiano (T.C.I.)	82	85	85
soci partecipanti a visite culturali	1.500	1.592	1.598
soci interessati ad attività teatrali	1.350	1.300	1.330
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	715	787	670
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	915	925	689
soci che hanno beneficiato di borse di studio	32	35	58

Box – L'Associazione Medaglie d'oro

L'Associazione delle Medaglie d'oro fornisce ai propri associati **assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo**. L'Associazione annovera tra i propri soci **pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda**; al 31 dicembre 2008 contava **1.110 iscritti**: 920 pensionati e 190 dipendenti in servizio.

L'Associazione sostiene anche iniziative di natura culturale e sociale. In particolare, nel 2008, le attività dell'Associazione hanno riguardato:

- l'assegnazione di borse di studio a figli di soci;
- la realizzazione di 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti a soci iscritti da molti anni e a dipendenti

entrati in quiescenza nel corso dell'anno;

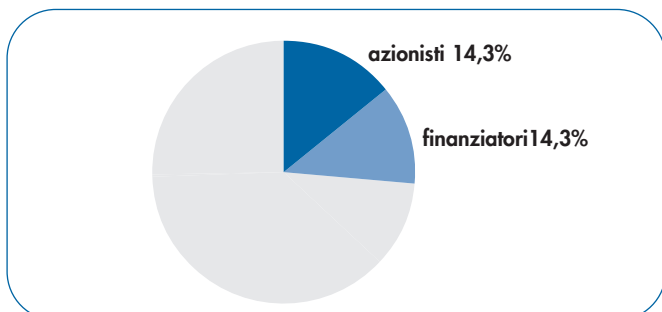
- l'organizzazione di visite a mostre e musei;
- turismo sociale e vacanza nel nostro paese e all'estero;
- il **supporto economico alle iniziative umanitarie realizzate dal Comitato pro Africa di Acea** (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività*), **sia attraverso un contributo definito istituzionalmente**

(15.000 euro pari al 50% del budget assegnato all'Associazione) sia grazie a donazioni, collette elargite dai pensionati;

- il supporto fiscale ai soci che hanno potuto beneficiare presso la sede dell'Associazione della compilazione gratuita dei modelli 730 da parte di un CAF incaricato.



Grafico n. 33 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E FINANZIATORI 2008



I rapporti che Acea intrattiene con i propri soci¹⁰⁹, i **potenziali azionisti** e la **comunità finanziaria** sono improntati alla massima cura, dato il rilievo che tali interlocutori hanno per l'azienda, in quanto portatori di quella risorsa essenziale allo "sviluppo durevole" di un'impresa che è il capitale finanziario.

Attraverso adeguate politiche di gestione, strutture aziendali dedicate e specifici strumenti, le relazioni tra Acea e tali stakeholder sono improntate alla trasparenza, alla partecipazione¹¹⁰ e alla correttezza reciproca.

Gli azionisti trovano considerazione a partire dal documento valoriale principale: il **Codice etico del Gruppo**, che all'articolo 16 afferma l'impegno di Acea «a fornire agli azionisti, con-

sapevole 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».

La società contempla nella propria struttura l'Unità di **Investor Relations**, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, che cura i rapporti con gli analisti e gli investitori istituzionali (società di gestione, banche, SIM ecc.) e, in collaborazione con le altre strutture Acea, assicura la corretta informativa al mercato, alle autorità di vigilanza e alla comunità finanziaria.

A tale apposita organizzazione si accompagna l'adozione di strumenti come il **Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie** e la disciplina dell'**Internal Dealing**¹¹¹. Tali documenti, ottemperando alla normativa vigente e recependo quanto dettato dallo stato dell'arte sulla corporate governance delle società quotate, regolano gli obblighi comportamentali e informativi che devono seguire particolari soggetti aziendali nella gestione delle informazioni societarie e nello svolgimento di operazioni che hanno riflesso sulla struttura azionaria del capitale sociale o sugli strumenti finanziari collegati di Acea.

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori

Per quanto riguarda il **flusso economico verso gli azionisti**, ai soci di Acea SpA e delle partecipate è stato distribuito nel 2008 un **dividendo complessivo**, corrispondente alla quota di valore aggiunto attribuita allo stakeholder in esame, di oltre **145 milioni di euro**: in crescita del 5,36% rispetto al 2007. Di questi, 71 milioni

vanno al **Comune di Roma**, azionista al 51% del capitale sociale.

Il dividendo unitario è di 0,657 euro per azione (0,62 euro nel 2007). Tali risultati sono particolarmente positivi considerando che il **titolo Acea** ha registrato al 31 dicembre 2008 un prezzo di riferimento pari a 9,63 euro (**capita-**

¹⁰⁹ Per la compagine proprietaria vedi grafico n. 5. in Identità aziendale.

¹¹⁰ A partire dal 2004 Acea, per agevolare la partecipazione dei soci azionisti alle assemblee, ha scelto di non avvalersi della facoltà di imporre il deposito preventivo dei titoli azionari due giorni prima dell'assemblea, come condizione per potervi intervenire. Inoltre è da segnalare che con l'approvazione della chiusura del Bilancio consolidato 2008 è stata convocata l'assemblea straordinaria per l'adeguamento dello Statuto sociale di Acea alle ultime disposizioni di legge (l. n. 34/2008); con tale innovazione non sarà più possibile per il Comune di Roma procedere alla nomina diretta di amministratori in seno ad Acea, società che ricorre ai mercati di capitali di rischio, dovendo ricorrere altresì al sistema dell'elezione secondo la procedura di presentazione di liste di candidati da eleggere in sede di assemblea.

¹¹¹ L'Internal Dealing è la disciplina, istituita ai sensi del T.U. della Finanza, degli obblighi comportamentali e informativi dei soggetti rilevanti all'interno dell'azienda in merito ad operazioni finanziarie sul titolo Acea.

lizzazione: 2.052 milioni di euro) **in calo** rispetto al 31/12/07 del **32,29%**.

È da notare, comunque, che in un anno dominato dalla generale crisi finanziaria, rispetto agli andamenti negativi degli indici della **Borsa Italiana** e dei principali *comparables* nazionali, il titolo ha saputo contenere la sua flessione. Infine, lo **stakeholder finanziatore** percepisce un

valore aggiunto, rappresentato dagli **oneri finanziari** versati dall'azienda, di **123 milioni di euro**, in aumento del 21% circa rispetto all'anno precedente (101,2 milioni di euro nel 2007¹¹²). Tale variazione deriva principalmente dalla crescita degli oneri sui debiti a medio-lungo termine, con particolare incidenza degli interessi sui finanziamenti per la nuova società consolidata Tirreno Power.

Tabella n. 52 – UTILE DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI DEL GRUPPO (2007-2008)

(in milioni di euro)	2007	2008
utile distribuito ai soci di Acea SpA	132,04	139,92
utile di terzi	6,06	5,56
totale	138,1	145,5

Grafico n. 34 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2007-2008)

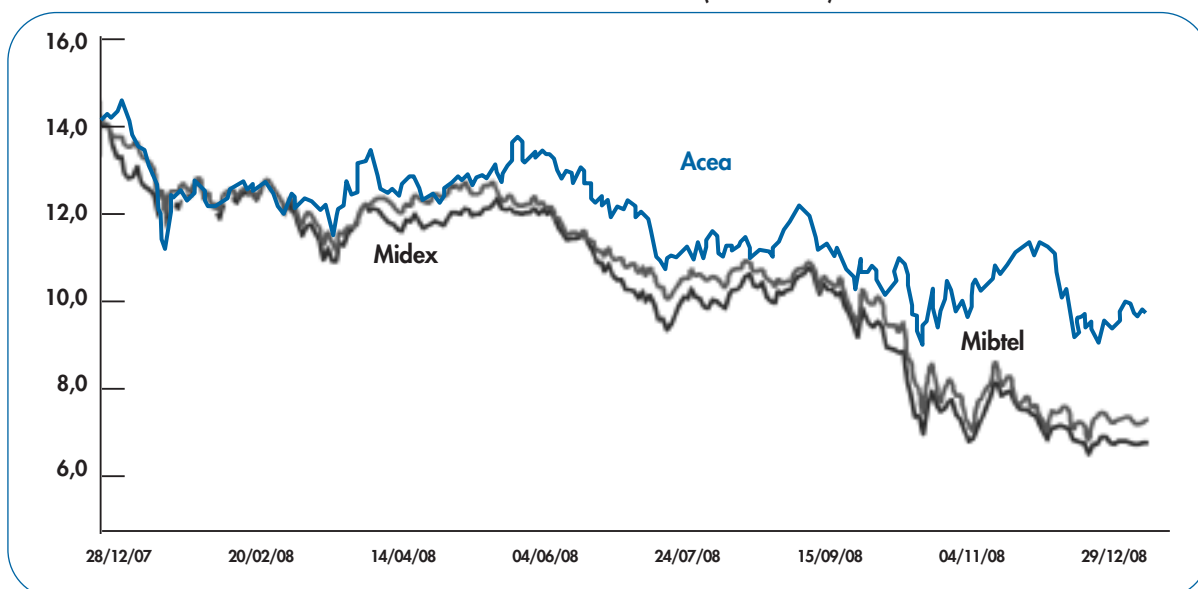


Tabella n. 53 – VARIAZIONE DEL VALORE DEL TITOLO: CONFRONTO CON I COMPARABLES (2008/2007)

società	variazione % 31.12.08 (rispetto al 31.12.07)
Acea	-32,29%
A2A	-59,50%
Hera	-50,37%
Iride	-63,46%
Enia	-67,11%
Ascopiave	-11,68%
Acegas	-26,12%
Enel	-44,41%
Snam Rete Gas	-9,38%
Terna	-15,34%
media escluse Acea, Snam Rete Gas e Terna	-46,09%

¹¹² Dato 2007 riclassificato.

I rating delle agenzie

Tabella n. 54 – RATING 2008

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine
Fitch	A+	F1
S&P's	A	A-1

L'agenzia **Fitch** ha confermato nel 2008 il rating del 2007, da un lato sottolineando, oltre alla stabilità dei flussi di cassa del Gruppo Acea, l'ulteriore consolidamento della posizione di leadership nel settore idrico, dall'altro valutando positivamente l'effetto stimato della revisione tariffaria per l'attività di distribuzione di energia per il quadriennio 2008-2011.

Al contempo, Fitch ha ritenuto opportuno rivedere le proprie valutazioni prospettiche sul Gruppo (espresse dal "negative outlook") in attesa di verificare l'effetto dell'implementazio-

ne del piano di investimenti di Acea sugli indici economico finanziari rilevanti.

Alla fine del 2008, l'agenzia **Standard & Poor's** (S&P's), in vista della ufficializzazione della rating review (attesa per i primi mesi del 2009), ha anticipato il suo feeling positivo riguardo il mantenimento del rating Acea, in considerazione del livello ancora elevato di flussi di cassa provenienti da attività regolamentate e del pressoché definitivo completamento degli investimenti per l'incremento della capacità di generazione.

La comunicazione finanziaria

Nel corso dell'anno sono stati pubblicati circa 130 studi e/o note su Acea e l'Unità Investor Relations ha organizzato circa 80 incontri *one on one*¹¹³ con **investitori italiani e internazionali**, oltre a *conference call* con analisti e *road-show*¹¹⁴ a Parigi e Londra.

I progressi registrati a partire dal 2006 dalla **comunicazione istituzionale e finanziaria on line di Acea**¹¹⁵ nell'indagine annuale **Webranking Italia Top80** (vedi tabella n. 55) non sono stati confermati nel 2008. L'indagine, condotta dalla

società svedese Hallvarsson & Hallvarsson sulle 83 imprese a maggiore capitalizzazione presenti nel listino di Milano, valuta i siti internet in esame secondo 139 criteri, definiti da un panel di 360 giornalisti economici, analisti e investitori istituzionali, e assegna loro un punteggio che genera la posizione in graduatoria. Nel generale peggioramento del punteggio medio delle società italiane, la valutazione finale ha visto Acea **scendere al 57°** posto (a fronte della 39ª posizione 2007) con un punteggio di **29,25** (46,75 nel 2007).

Tabella n. 55 – WEBRANKING ITALIA TOP 80: ACEA IN CLASSIFICA (2005-2008)

	2005	2006	2007	2008
posizionamento	63	50	39	57
punteggio	25,75	37,5	46,75	29,25

¹¹³ Si tratta di incontri informativi individuali tra azienda emittente e potenziali investitori.

¹¹⁴ Letteralmente "spettacolo itinerante", si tratta di eventi di presentazione della società emittente su varie piazze finanziarie.

¹¹⁵ Completamente rivisitata nel 2009.

L'evoluzione della finanza etica

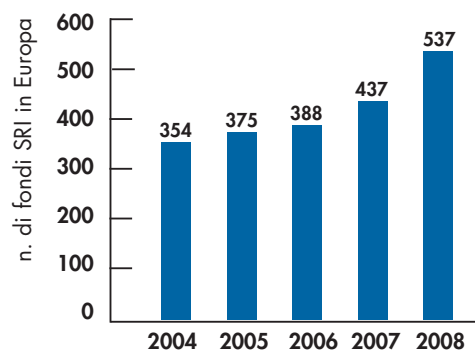
Dall'edizione 2008 del rapporto *Green, social and ethical funds in Europe*¹¹⁶, a cura di Vigeo Italia, viene **confermata la tendenza all'aumento del numero di fondi di investimento socialmente responsabili (SRI)**, destinati al mercato diffuso, presenti in Europa.

Al 30 giugno 2008, infatti, ne risultavano 537, **con un incremento del 23%** (100 fondi in più) rispetto al medesimo periodo del 2007: è da rilevare che il numero di fondi cresce in tutti i paesi oggetto d'analisi, con la sola eccezione dell'Italia, in cui si rileva una contrazione.

Il **valore degli asset gestiti** (*asset under management - AUM*), invece, presenta un andamento più disomogeneo: aumenta in Francia, Belgio, Svizzera e Germania e diminuisce negli altri paesi osservati (in Italia scende del 16%), ma il valore complessivo **rimane stabile** agli oltre 48 miliardi di euro registrati lo scorso anno, **nonostante la crisi finanziaria** in atto: un

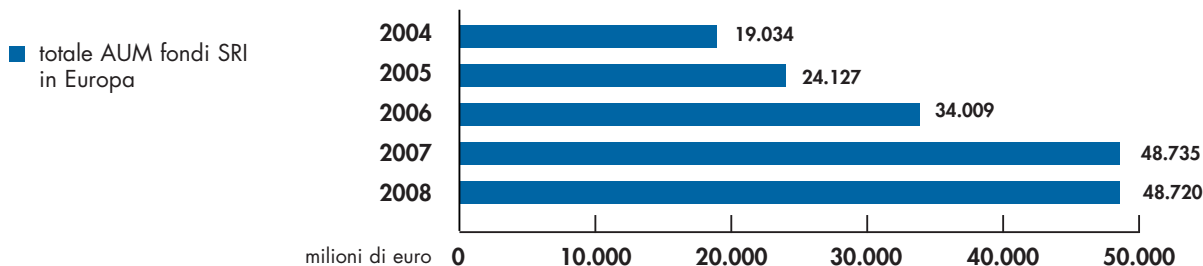
segnale di tenuta comunque positivo (vedi grafici n. 35-37).

Grafico n. 35 – NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA, CUMULATI (2004-2008)



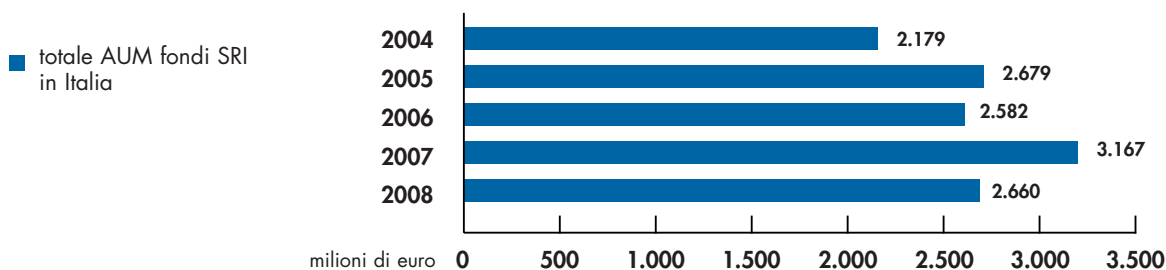
Fonte: Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, *Green, social and ethical funds in Europe*, 2008.

Grafico n. 36 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA (2004-2008)



Fonte: Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, *Green, social and ethical funds in Europe*, 2008.

Grafico n. 37 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN ITALIA (2004-2008)



Fonte: elaborazioni Acea su dati Avanzi SRI Research/ Vigeo Italia, *Green, social and ethical funds in Europe*, 2004-2008.

¹¹⁶ Il report, pubblicato annualmente e giunto all'ottava edizione, rappresenta un punto di riferimento circa l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) in Europa. Il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Norvegia, Olanda, Polonia, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera e vengono presi in considerazione i fondi retail verdi, sociali ed etici attivi al 30 giugno 2008.

Gli analisti etici valutano Acea

Acea è **oggetto di valutazione** da parte dei professionisti della **finanza etica** (fondi, indici e analisti) che sottopongono annualmente la condotta dell'azienda, testimoniata dalle performance in ambito sociale, ambientale e di governance, ad approfonditi esami e riscontri, al fine di verificarne l'orientamento alla sostenibilità d'impresa e il miglioramento nel tempo.

Nei **due indici Axia**: Axia Ethical Italia e Axia CSR Italia, il **rating espresso su Acea è di A+++ (scala A/A+++)**, in crescita rispetto alla precedente valutazione, quale riconoscimento della promozione applicata dall'azienda sui temi della sostenibilità.

L'indice **Axia Ethical** include i titoli di 40 società, trattate alla Borsa di Milano, valutate **sia con criteri positivi che negativi** (ed esclude, pertanto, società coinvolte nei cosiddetti "settori controversi").

L'indice **Axia CSR**, invece, applica **solo criteri positivi**, valutando la qualità del rapporto instaurato con gli stakeholder, il livello di applicazione di specifici strumenti, politiche e sistemi di gestione e i risultati conseguiti.

Nell'ambito degli indici facenti capo all'advisory etico **ECPI**, il titolo Acea è incluso nell'**ECPI Ethical Index Euro (EMU)** con un rating di **EE (scala E-/EEE)**.

Tale indice è composto da 150 società ad elevata capitalizzazione appartenenti all'area EMU (Economic and Monetary Union) considerate idonee a seguito di uno screening effettua-

to sulla base di criteri ambientali, sociali e di governance.

Acea, sottoposta ad esame dal 2005 in riferimento ad aspetti etico-sociali e ambientali da parte dell'analista **Kempen/SNS**, attesi i costanti miglioramenti registrati delle proprie performance, detiene il "pass status" nell'intero universo investibile **Kempen SNS Socially Responsible Investing Universe**.

La gestione della società, per quanto attiene il governo della condotta aziendale, dei più importanti fattori ambientali, dei diritti umani e dei rapporti con gli stakeholders è osservata con cadenza costante dall'analista **EIRIS**, società inglese leader nelle ricerche e studi sulla responsabilità sociale delle imprese, la quale ha verificato miglioramenti nei seguenti aspetti: informativa sui cambiamenti climatici, governance, gestione dei rischi socio-ambientali.

Da ultimo, in prossimità della fine dell'anno in esame, Acea è stata contattata da **La Banque Postal Asset Management (LBPAM)**, società di gestione finanziaria che annovera tra i propri prodotti 6 fondi etici, al fine di valutarne l'inclusione nel nuovo fondo SRI (Socially Responsible Investing) focalizzato sui settori aziendali che offrono soluzioni ambientali: dalla gestione delle risorse idriche al trattamento dei rifiuti, dall'efficienza energetica alle fonti rinnovabili. Acea ha dato seguito a tale interessamento fornendo agli analisti tutte le informazioni utili.

La rapida evoluzione che in un decennio ha trasformato Acea nel Gruppo industriale oggi leader nazionale nella filiera idrica e secondo distributore in quella elettrica ha interessato sia la dimensione "strutturale" del nuovo soggetto imprenditoriale, sia la consapevolezza del rilevante ruolo agito nei territori e nei contesti socio-economici di interesse.

L'impegno del Gruppo si manifesta, sostanzialmente, attraverso l'assunzione del rischio imprenditoriale ed economico, l'attenzione alle realtà in cui opera, la costruzione di forme strutturate di dialogo e di collaborazione con diversi attori e in particolare con gli stakeholder istituzionali a vario titolo interessati dall'agire d'impresa.

Il rapporto con le Istituzioni

Acea si impegna a garantire la massima integrità e correttezza nei rapporti con gli interlocutori istituzionali, definendo la natura di tali relazioni nelle politiche e nei codici valoriali del Gruppo.

In particolare, i rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali sono definiti nel *Codice Etico* adottato dal Gruppo (art. 19):

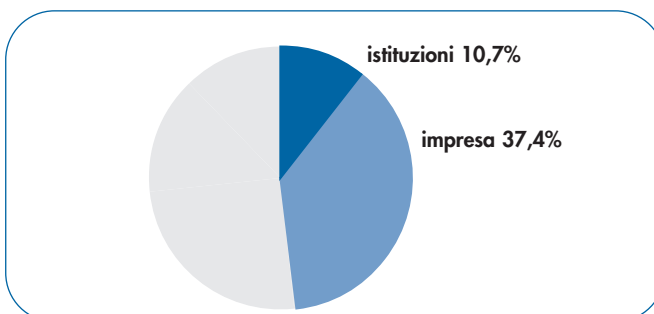
«L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

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».*

Grafico n. 38 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLE ISTITUZIONI E ALL'IMPRESA 2008



In concreto, il rapporto che Acea ha con i soggetti istituzionali si realizza in una duplice modalità: quella strettamente economica - sotto forma di imposte e tasse dovute per legge e di contributi percepiti a beneficio dell'azienda - e quella sociale - definita dalle reiterate collaborazioni che negli anni hanno caratterizzato, qualificandola, la natura della relazione con le Istituzioni.

Dall'analisi del valore aggiunto distribuito alle **Istituzioni** pari a circa **108,2 milioni di euro** nel 2008 (+17,3% rispetto al 2007)¹¹⁷, si evince l'entità del contributo economico versato da Acea in forma di **imposte e tasse**, al netto dei contributi che l'azienda ha a vario titolo percepito dalle istituzioni stesse, e i **contributi associativi** ad enti terzi rappresentativi del settore (pari a circa **2,6 milioni di euro**).

Tra le istituzioni cui ogni anno Acea versa **quote** associative si annoverano anche Federazioni di settore e Organismi di rappresentanza, tra i quali i due Sindacati d'impresa:

- Federutility, l'associazione di categoria per la tutela degli interessi delle aziende di servizi pubblici locali dei settori idrico ed elettrico;

¹¹⁷ Il confronto è con i 92,2 milioni di euro del 2007 (valore riclassificato nel Bilancio 2008).

- e l'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma, cui Acea ha aderito nel 2008, ampliando in tal modo la possibilità di creare sinergie con le grandi aziende attive nel territorio romano.

In particolare, le **imposte sul reddito** ammontano a **104,3 milioni di euro** (erano 90,4 milioni nel 2007¹¹⁸), di cui 93,5 milioni di euro per l'IRES (imposta sul reddito delle società), maggiorata in conseguenza dell'introduzione della *Robin Tax*, e 31,7 milioni di euro per l'IRAP (imposta regionale sulle attività produttive). Tra le imposte correnti sono allocati anche gli eventuali oneri derivanti dalle disposizioni dell'art. 24 del decreto legge n. 185/2008, e successiva legge di conversione, sul recupero degli aiuti di Stato alle imprese di servizio pubblico, equivalenti alle imposte non corrisposte in regime di esenzione fiscale.

Inoltre, i **contributi statali e regionali percepiti dall'azienda** nel 2008 scendono a **6,4 milioni di euro** (erano circa 7 milioni di euro nel 2007).

La dimensione sociale delle relazioni con gli stakeholder istituzionali si esprime attraverso l'efficace gestione degli stessi. Tale presidio in Acea è garantito dall'esistenza di un'adeguata struttura organizzativa che prevede l'attribuzione esclusiva al **Presidente di Acea SpA** della **rappresentanza politica** e della **definizione delle strategie istituzionali**. Nell'espletamento di questi compiti, egli è **coadiuvato dall'Unità Rapporti Istituzionali**, attiva sul **tessuto normativo** inerente agli interessi di business del Gruppo, dall'**Unità Regolamentazione, mercato e studi** impegnata nella gestione delle interazioni con **le Autorità di riferimento** e dalla **Direzione Affari Legali e Societari** che gestisce la comunicazione verso le **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob).

Alle società operative del Gruppo sono invece affidati il presidio delle relazioni con i territori di riferimento circa gli aspetti "tecnico-specilistici" dei servizi erogati e la gestione della comunicazione con gli uffici degli enti locali. In particolare, le Unità aziendali deputate alla gestione servizio di illuminazione pubblica e artistico monumentale stabiliscono la priorità degli interventi **di concerto con le Amministrazioni locali e con gli enti preposti alla tutela e alla valorizzazione**

del patrimonio artistico; le società che gestiscono il servizio idrico integrato collaborano **con le Autorità d'Ambito** e con gli uffici comunali competenti; e l'attività di distribuzione e di vendita di energia elettrica implica, oltre ad un dialogo costante, la comunicazione periodica all'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** dei livelli di conformità raggiunti rispetto agli standard di prestazione stabiliti

L'attenzione verso i territori in cui il Gruppo opera si traduce in **forme di collaborazione e di scambio di know-how** con diversi soggetti istituzionali presenti sul territorio: ad esempio, nel 2008, Acea ha collaborato con la Provincia di Perugia prestando supporto alla definizione di procedure interne di approvvigionamento nel settore degli appalti di lavori e offrendo consulenza su questioni giuridiche in materia.

Inoltre, nel corso del 2008, Acea ha ospitato in visita presso i propri impianti una delegazione della Scuola Interforze per la Difesa Nucleare, Biologica e Chimica di Rieti e una delegazione del Polo Didattico dell'Arpa Lazio (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Lazio), interessate alle modalità di gestione delle strutture e alle tecnologie impiegate.

Infine è proseguita la collaborazione con la Pubblica Amministrazione e con la Protezione Civile in materia di sicurezza, presidiata dall'Unità Protezione Aziendale di Acea SpA.

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti con il Comune di Roma, Acea collabora da tempo con il **Difensore Civico**: un organo indipendente, di nomina comunale, che fa da **mediatore tra la pubblica amministrazione e i cittadini**, tutelando questi ultimi anche rispetto a ritardi, disfunzioni, irregolarità nell'erogazione dei servizi da parte delle aziende capitoline. In Acea il presidio di tale attività è affidato a una struttura, entro l'Unità Rapporti Istituzionali, che cura la comunicazione tra i cittadini e l'azienda, dando risposta alle istanze pervenute.

Nel 2008 **le segnalazioni trasmesse ad Acea sono state 140** (114 nel 2007) e hanno riguardato per il 25% il servizio di illuminazione pubblica, per il 15% il servizio di distribuzione di energia elettrica e per il 30% quello di vendita di energia elettrica e per il 30% il servizio idrico. **Tali segnalazioni hanno avuto risposta nella totalità dei casi.**

¹¹⁸ Dato 2007 riclassificato.

Ogni anno **Acea collabora con Enti di ricerca e Atenei**¹¹⁹ per la realizzazione di studi e progetti di natura tecnica, come:

- lo studio per il risanamento della Galleria Collettrice delle Sorgenti del Peschiera, che terminerà nel 2009, condotto con la consulenza delle Università di Roma Tor Vergata e La Sapienza;
- lo studio sulla circolazione idrica sotterranea dei Colli Albani per il monitoraggio della crisi idrologica dei laghi di Albano e Nemi, realizzato con la collaborazione dell'Università di Roma;
- la partecipazione all'organizzazione del Ma-

ster in Servizi Pubblici Locali organizzato dall'Università Roma Tre, insieme con le aziende del Gruppo Comune di Roma¹²⁰;

- le giornate di studio realizzate in collaborazione con la facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, dedicate ai "Trattamenti terziari delle acque reflue ai fini del riutilizzo" (vedi box in *Le relazioni con l'ambiente*, capitolo *La ricerca*).

Acea è inoltre associata a importanti centri di ricerca, enti di normazione e altre associazioni attive nei settori di interesse aziendale (vedi box dedicato).

Box – Le adesioni 2008 a centri di ricerca ed enti di normazione

Le principali adesioni rinnovate o avvenute nel corso del 2008:

- | | | | |
|---|---|--|--|
| - L'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei | - Global Compact (ONU) | - L'Istituto Unificazione Italiano (UNI) | - il World Energy Council (WEC) |
| - L'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi | - L'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF) | - L'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI) | - la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE). |
| - CSR Manager Network Italia (Altis e ISVI) | - L'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI) | - L'Associazione Amici della Luiss | |
| | - il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) | - la Fondazione Einaudi | |
| | | - L'Italian Association for Trenchless Technology (IATT) | |

La partecipazione o la promozione di incontri tra aziende, comunità scientifica, istituzioni e cittadini sui temi di attualità e di interesse mondiale è una costante nella strategia dell'attenzione promossa da Acea.

Tra le attività di questo tipo realizzate nel 2008 si segnala l'organizzazione presso il Centro congressi Acea di **una giornata di studio e di dibattito sul tema della qualità dei servizi e la sicurezza del lavoro nei cantieri**, con particolare riferimento al *Sistema di Ispezione Cantieri e al Progetto Vendor Rating*¹²¹ (valutazione del venditore o fornitore): strumenti atti a valutare e monitorare le prestazioni e l'affidabilità professionale degli operatori economici di cui l'azienda si avvale.

Inoltre, Acea ha preso parte:

- alla Solarexpo 2008 (9ª ed.): la manifestazione internazionale dedicata alle energie rinnovabili e alla "generazione distribuita";

- al Forum della Pubblica Amministrazione, sul tema della qualità dei servizi pubblici;
- al convegno organizzato da Agici, società specializzata nella consulenza finanziaria, *Quali politiche per lo sviluppo delle reti utilities italiane? Innovazione e investimenti nelle infrastrutture locali*, con l'obiettivo di aprire un confronto per un'efficiente gestione dei servizi pubblici, caratterizzata da elevata qualità e bassi impatti ambientali.

Nel 2008 Acea ha continuato a interagire con Federazioni e Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e dei consumatori, riconosciute a livello nazionale e regionale, prestando attenzione alle istanze avanzate da ciascuno stakeholder.

I rapporti con le Associazioni consumeriste sono presidiati in maniera strutturata e sinergica dall'Unità Rapporti Istituzionali di Acea SpA

¹¹⁹ Vedi anche il capitolo *Personale e Le relazioni con l'ambiente (paragrafo La ricerca)*.

¹²⁰ Vedi anche il capitolo *Personale*.

¹²¹ Vedi anche capitolo *Fornitori*.

– con compiti di coordinamento – e dalle società operative del Gruppo, che collaborano per la risoluzione di istanze complesse o di problematiche ordinarie.

Nel corso dell'anno, Acea ha avviato le fasi propedeutiche e interlocutorie per l'implementazione, prevista per il 2009, della conciliazione paritetica presso le società del Gruppo.

Acea interagisce inoltre con **associazioni, enti, fondazioni del profit e del non profit** sponsorizzando eventi culturali, ricreativi, sportivi, a valenza sociale e ambientale, o ancora sostenendo progetti tramite l'erogazione di contributi e liberalità (vedi i capitoli *Clienti e collettività* e *Personale*).

Lo stakeholder impresa

Acea è un'azienda erogatrice di servizi di pubblica utilità, le cui **mission e attività imprenditoriali** sono ispirate alla *trasparenza, correttezza, efficienza, spirito di servizio, valorizzazione professionale e concorrenza*: i **principi etici fondanti** dichiarati nei codici valoriali aziendali.

E' evidente quanto l'azienda giochi un ruolo di rilievo nello sviluppo socio-economico dei territori direttamente o indirettamente interessati dalla propria attività imprenditoriale; ruolo che si è nel tempo accresciuto con l'ampliamento dei settori di operatività e il consolidamento della dimensione di Gruppo. A tal fine particolare importanza rivestono le forme di autofinanziamento indirizzate alla crescita dei business. Nel 2008 il valore aggiunto percepito dall'**impresa** (vedi grafico n. 38) – costituito appunto dalle voci che compongono l'autofinanziamento (utili non distribuiti, ammortamenti, accantonamenti e altro) – è di **378,9 milioni di euro**, in

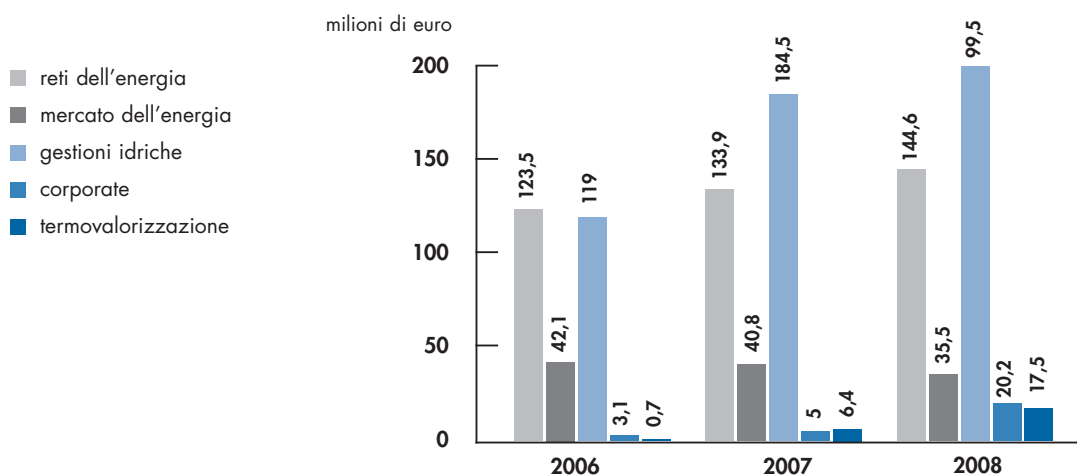
aumento del 23,3% rispetto ai 290,7 milioni di euro dell'anno precedente¹²².

Gli **utili non distribuiti** salgono a **140,5 milioni di euro**, in considerevole crescita rispetto al 2007 (+54,4%).

Gli **ammortamenti** 2008, pari a **208,9 milioni di euro**, crescono di 33,1 milioni di euro rispetto al 2007: aumento imputabile per il 40% all'ingresso nel perimetro di consolidamento delle società Tirreno Power e Umbra Acque.

Gli **accantonamenti**, invece, si contraggono in maniera significativa, assestandosi a **6,6 milioni di euro**: l'ammontare dell'anno precedente, pari a 27,4 milioni di euro, comprendeva infatti lo stanziamento di 8,8 milioni di euro a titolo di esodo agevolato e mobilità volontaria del personale, le cui procedure sono terminate al 31/12/2008, e lo stanziamento di 8,3 milioni di euro a titolo di penale Antitrust per l'operazione condotta su Publiacqua.

Grafico n. 39 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER AREA DI BUSINESS (2006-2008)



¹²² Dato 2007 riclassificato.

Le acquisizioni societarie che si sono susseguite sino ad oggi hanno contribuito a rendere possibili gli **importanti investimenti realizzati in ciascun business aziendale**, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi erogati e incrementare il capitale produttivo (reti, impianti, infrastrutture di servizio). Nel 2008, gli investimenti effettuati dal Gruppo ammontano a **417,3 milioni di euro** (quasi il 10% in più rispetto al 2007). Osservando la ripartizione degli investimenti per area di business (vedi grafico n. 39), si evidenzia, nell'ultimo triennio, il significativo incremento degli impegni per l'area ambiente ed energia, all'interno della quale sono comprese le società di gestione e termovalorizzazione dei rifiuti, la crescita degli investimenti dell'area reti dell'energia, imputabile soprattutto agli investimenti nel fotovoltaico e il lieve decremento dell'area mercato dell'energia in conseguenza del completamento degli interventi sulle centrali elettriche.

Crescono anche gli investimenti per le gestioni idriche e per la capogruppo, entro la quale si

registra lo stanziamento per la nuova società Acea8cento.

La rilevanza strategica della capacità innovativa dell'impresa costituisce un elemento centrale della politica e dell'operatività del Gruppo e gli investimenti aziendali sono coerenti con tale evidenza. Ne è un esempio l'attività condotta dall'Unità Innovazione e Supporto Tecnico presente nell'area reti dell'energia di Acea SpA, che svolge la funzione di **osservatorio tecnologico**, monitorando e valutando l'applicabilità di prodotti o processi produttivi già disponibili a livello industriale, e presidia l'attività di **sviluppo precompetitivo**, vagliando soluzioni innovative in campo energetico che possono costituire l'embrione di future iniziative industriali, anche attraverso joint-venture con altre realtà imprenditoriali. L'Unità ha infatti concentrato la propria attività sul tema delle energie rinnovabili, con particolare riferimento al fotovoltaico e alle biomasse vegetali solide impiegate in centrali cogenerative.

Box – Interventi delle autorità pubbliche nei confronti di Acea: istruttorie e sanzioni

In merito agli aspetti di continuità del servizio elettrico è da segnalare che, in coerenza con la tendenza al miglioramento già osservata l'anno precedente, a valere sull'anno 2008 non dovrebbe essere corrisposto da parte di Acea Distribuzione il pagamento di alcuna penale. Infatti, la denuncia annuale sulle performance di servizio presentata all'**Autorità per l'energia elettrica e il gas**, ove confermata a seguito dell'istruttoria di verifica dell'AEEG stessa, ha evidenziato, relativamente ai dati sul numero e sulla durata delle interruzioni, la presenza di un premio che verrà certificato dall'Autorità entro il 2009. Nel 2008 si rileva il notevole miglioramento dell'attività di riparazione guasti di

illuminazione pubblica. La percentuale di interventi soddisfatti, dal momento della segnalazione, oltre il tempo massimo fissato dal Contratto di servizio in vigore con il Comune di Roma si è ridotta dal 2,5% del 2007 all'1% nel 2008. Ciò ha comportato la riduzione delle penali pagate da Acea, dai circa 75.800 euro dell'anno precedente ai circa 32.000 del 2008.

Per quanto attiene la sfera **ambientale**, la gestione degli impianti di depurazione gestiti dalle società idriche Acea ha dato seguito all'avvio di alcuni procedimenti legali per presunte violazioni delle norme relative ai valori delle sostanze chimiche allo scarico. Tutti i procedimenti sino ad oggi esauriti hanno portato al proscioglimento dalle

accuse e all'annullamento delle sanzioni amministrative inizialmente comminate.

Nel corso dell'anno sono stati avviati dall'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) quattro procedimenti per pratiche commerciali scorrette nei confronti di alcune società operative elettriche ed idriche del Gruppo: tre verso AceaElectrabel Elettricità, una verso Acea Ato 2.

Per quanto riguarda AceaElectrabel Elettricità, due procedimenti sono stati chiusi con la comminazione di multe, seppure di modesta entità, per violazioni formali di alcuni obblighi comunicativi, mentre il terzo procedimento ha accertato la non scorrettezza delle condotte inizialmente censurate. Per Acea Ato 2, il provvedimento

di sanzione emanato, anch'esso imputabile a violazioni formali nelle comunicazioni commerciali, è stato contestato dalla società che ha proposto ricorso innanzi al TAR, presso cui è attualmente pendente.

Si rammenta infine che, a conclusione del procedimento aperto dall'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** nei confronti di Acea per presunta intesa restrittiva della concorrenza a seguito dell'acquisizione congiunta con SUEZ di Publicacqua, nel maggio 2008 l'azienda, inizialmente sanzionata dall'Autorità, ha vinto il ricorso presentato in merito innanzi al giudice amministrativo ottenendo l'annullamento della sanzione e contestualmente avanzando richiesta di rimborso di quanto già pagato.



Le relazioni con l'ambiente

Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento 2008 include, oltre ad Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, AceaElectrabel Produzione, le società Terni En.A ed EALL, del Gruppo TAD Energia e Ambiente, Tirreno Power, Acea Ato 2 e, solo per alcune voci, le seguenti altre società idriche: Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Quest'anno i **dati relativi alle società dell'area energia non si riferiscono all'intera attività gestita, ma tengono conto della quota di partecipazione di Acea SpA** (in particolare il 30%¹²³ di AceaElectrabel Produzione e il 15% di Tirreno Power, mentre le altre società – Gruppo TAD Energia e Ambiente; Acea Reti e Servizi Energetici e Acea Distribuzione – sono possedute al 100%) e tuttavia, per mantenere la possibilità di un confronto con i dati relativi al biennio precedente, per quest'anno si è deciso di inserire nelle tabelle, ove il caso, una "doppia colonna 2008": la prima predisposta con la modalità di calcolo pregressa, la seconda con i valori riclassificati secondo la nuova metodologia di calcolo, che varrà anche in futuro.

Per l'**area idrica**, ove non diversamente specificato, **si continuano a presentare i dati relativi ad Acea Ato 2, la società idrica "storica" di Acea**. Mentre, nel Bilancio ambientale (allegato in cd), si sono potute inserire per la prima volta anche le voci di bilancio idrico delle altre società del Gruppo (Acea Ato 5 SpA, Acque SpA, Gori SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Publiacqua SpA e Umbra Acque SpA), come specificato nelle singole tabelle (vedi Perimetro di riferimento del Bilancio ambientale).

¹²³Tra le società di AceaElectrabel Produzione vanno distinte Voghera Energia e Longano Eolica, la cui quota di possesso di Acea è rispettivamente pari al 24% e al 15%.

Si riportano di seguito gli indicatori relativi alle **performance ambientali** (core e additional) richiesti dalle *Linee guida GRI-G3*, alle quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2008*, con l'indicazione delle

sezioni e delle pagine del report ove è possibile reperirli. Viene indicata anche la **rispondenza** tra gli **indicatori GRI** e i **principi emanati dal Global Compact** (vedi www.globalcompact.org).

MATERIALI

- EN1 (Core) Totale materiali usati, suddivisi per tipologia.
Bilancio ambientale (allegato in cd): pagg. 12-15; vedi anche il fascicolo *Schede società Italia-estero*
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN2 (Core) Percentuale di materie prime utilizzate dall'impresa che derivano da materiale riciclato.
Box Progetto Green Procurement: *Le relazioni con l'ambiente* pag. 154
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

ENERGIA

- EN3 (Core) Energia direttamente utilizzata dall'impresa.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 160, 169-170
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN4 (Core) Energia indirettamente utilizzata dall'impresa.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 169-170
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN5 (Additional) Minori consumi di energia dovuti a risparmio ed efficienza.
Le relazioni con l'ambiente pag. 162
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact
- EN6 (Additional) Iniziative per fornire prodotti più efficienti o per un maggiore uso di fonti di energia rinnovabile.
Le relazioni con l'ambiente pag. 162
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact
- EN7 (Additional) Iniziative di riduzione dei consumi indiretti di energia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 176
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

ACQUA

- EN8 (Core) Quantità totale di acqua utilizzata.
Le relazioni con l'ambiente pag. 171
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN9 (Additional) Fonti di approvvigionamento idrico significativamente interessate dall'uso dell'acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide).
Le relazioni con l'ambiente pag. 164
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN10 (Additional) Quantità totale di acqua riciclata o riusata.
Le relazioni con l'ambiente pag. 171 (limitatamente al processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche)
Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° e del 9° principio del Global Compact

- EN11 (Core) Localizzazione ed entità di terreno posseduto, affittato o comunque gestito, in ambienti naturali caratterizzati da elevata biodiversità o nei pressi di aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pag. 164
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN12 (Core) Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità in aree protette o ad alta biodiversità al di fuori delle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pag. 154
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN13 (Additional) Habitat protetti o ripristinati.
Le relazioni con l'ambiente pag. 154
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN14 (Additional) Obiettivi, azioni attuali e programmi per la gestione degli impatti sulla biodiversità.
Le relazioni con l'ambiente pag. 154
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN15 (Additional) Numero di specie protette (IUCN red list) con habitat nelle aree coinvolte dagli impianti (*).
 Allo stato attuale questa voce non risulta venga monitorata, anche se, per quanto concerne le attività legate alla tutela della biodiversità, il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

- EN16 (Core) Emissioni di gas a effetto serra: emissioni dirette da sorgenti possedute o controllate; emissioni indirette per importazioni di elettricità o calore (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol).
Le relazioni con l'ambiente pag. 173; *Bilancio ambientale* (allegato in cd): pagg. 16, 19-20
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN17 (Core) Altre emissioni indirette rilevanti di gas a effetto serra.
 Nessuna emissione rilevante da segnalare
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN18 (Additional) Iniziative per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e riduzioni raggiunte.
Le relazioni con l'ambiente pag. 163
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN19 (Core) Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono.
Le relazioni con l'ambiente pag. 173
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN20 (Core) Emissioni di NO_x e SO_x e altre sostanze sottoposte a regolamentazione.
Le relazioni con l'ambiente pag. 173; *Bilancio ambientale* (allegato in cd): pagg. 16, 19-20
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN21 (Core) Scarichi significativi in corpi idrici per qualità e destinazione.
Le relazioni con l'ambiente pag. 171
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN22 (Core) Quantità totale di rifiuti prodotti per tipo e destinazione.
Le relazioni con l'ambiente pag. 174; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale* allegato in cd; dati in *Schede società Italia-estero*
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN23 (Core) Numero e quantità di sversamenti significativi.
 Nel 2008 il Gruppo non ha registrato rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact
- EN24 (Additional) Produzione, trasporto, importazione o esportazione di rifiuti classificati "pericolosi" secondo la Basel Convention allegati I, II, III e VIII.
 I rifiuti classificati come "pericolosi", monitorati come già indicato dall'EN22, vengono conferiti a società autorizzate esterne specializzate e autorizzate. La voce, allo stato attuale, non viene ulteriormente monitorata.
 Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

(*) La lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore EN15, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org)

segue EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

EN25 (Additional) Sorgenti di acqua e relativi ecosistemi affetti significativamente da scarichi in acqua.

Nessuno scarico da segnalare.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

PRODOTTI E SERVIZI

EN26 (Core) Iniziative per mitigare impatti ambientali di prodotti e servizi e misura dell'intervento di mitigazione.

I prodotti forniti (energia elettrica, calore, acqua potabile, acqua depurata e illuminazione pubblica) non determinano impatti ambientali significativi, poiché non danno origine né a inquinamento né a emissioni nocive.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto del 7°, dell'8° e del 9° principio del Global Compact

EN27 (Core) Percentuale del peso dei prodotti venduti che può essere riciclato alla fine della sua vita operativa e percentuale effettivamente riciclata.

Non applicabile.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

CONFORMITÀ

EN28 (Core) Multe significative e numero di sanzioni non monetarie ricevute per non conformità rispetto alle normative ambientali vigenti.

Società Acea Ato 2. Valore complessivo delle multe ricevute nel corso del 2008: 121.833,80 €

Numero di sanzioni monetarie ricevute nel corso del 2008: n. 224 (elevate dall'Arpa, Corpo Forestale, Asl, ecc..)

Numero dei casi di disputa per questioni ambientali conclusi o in corso e non ancora definiti: n. 224 (memorie difensive, ricorsi, ecc..) ; dati in *Schede società Italia-estero*.

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

TRASPORTI

EN29 (Additional) Impatti ambientali significativi dovuti al trasporto di prodotti e ai trasporti usati a fini logistici.

Le relazioni con l'ambiente pagg. 169, 176

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

GENERALE

EN30 (Additional) Totale delle spese per protezione ambientale e investimenti suddivise per tipologia.

Le relazioni con l'ambiente pag. 155; *Schede società Italia-estero*: (per le società Acquedotto del Fiora e UmbraAcque).

Indicatore valido per la rendicontazione sul rispetto dell'8° principio del Global Compact

La sostenibilità ambientale del Gruppo Acea

Il Gruppo Acea **considera la tutela dell'ambiente un valore** per le proprie società e per le comunità in cui opera – la *Politica ambientale* è stata adottata in Acea dal 1998 e i principi di tutela ambientale sono ribaditi nel *Codice Etico del Gruppo*¹²⁴ – pertanto, ormai da molti anni, persegue l'obiettivo di coniugare le esigenze derivanti dai business industriali dell'area idrica e dell'area energia con la salvaguardia ambientale. Sia nel campo idrico sia in quello energetico, inoltre, Acea pone massima attenzione all'armonizzazione dei propri siti e impianti con il territorio circostante.

L'obiettivo principale è quello di **ridurre il più possibile gli impatti generati dalle attività industriali** sull'ambiente naturale, nell'ottica del "miglioramento continuo".

Acea vuole raggiungere traguardi di eccellenza nella gestione della variabile ambientale, con un percorso che prevede l'adozione volontaria di standard riconosciuti a livello internazionale (come EMAS e UNI EN ISO 14001) e l'uso delle migliori tecnologie disponibili. A tal fine, Acea si è impegnata in questi anni non solo a rendere i propri comportamenti conformi alle regole stabilite dalle Autorità preposte alla tutela dell'ambiente, ma, desiderando oltrepassare questo traguardo, ha adottato misure specifiche per contenere gli impatti ambientali delle proprie attività, compatibilmente con lo stato delle conoscenze scientifiche attualmente disponibili.

In questo percorso di progressivo miglioramento, al passo con la ricerca, Acea cerca di dimostrare e comunicare in modo chiaro, completo e trasparente la sua attenzione nei confronti del tessuto socio-ambientale con il quale interagisce.

Ad integrazione di quanto illustrato nella presente sezione del report, volta a descrivere le relazioni con l'ambiente naturale, si rinvia all'e-

sposizione dei dati di *Bilancio ambientale* (allegato in cd).

Nel 2008 è stato **avviato il progetto di implementazione** di un **Sistema di Gestione Ambientale nella holding**: in particolare è stata sviluppata, ed è in via di completamento, l'Analisi Ambientale Iniziale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

Nel **settore energia**, Acea è determinata a migliorare la propria posizione come provider nazionale di servizi energetici, fornendo supporto ai propri clienti per una gestione ottimale dei loro consumi, ed ha intrapreso, da due anni, la sfida della termovalorizzazione dei rifiuti urbani, tema oggi così importante per la sostenibilità del nostro Paese, mirando a livelli di impatto ambientale minimi, grazie all'utilizzo di tecnologie moderne e affidabili.

Acea continua, inoltre, a seguire il dibattito internazionale sui cambiamenti climatici. In proposito, sebbene non tutte le questioni affrontate siano giunte ad una completa e oggettiva comprensione scientifica, il Gruppo intende contribuire all'obiettivo, condiviso a livello globale, di riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera. A tal fine, Acea realizza iniziative di recupero di efficienza negli usi finali dell'energia elettrica presso i propri clienti; estende la propria capacità di generazione elettrica da fonte rinnovabile (in particolare con progetti nel settore dell'eolico e fotovoltaico); partecipa a programmi di "emission trading" ed amplia la rete di teleriscaldamento nella città di Roma.

Nel settore **idrico ambientale**, Acea è impegnata a mantenere e, se possibile, a migliorare, i livelli di qualità delle acque distribuite nei territori serviti, attraverso l'attenta e rigorosa salvaguardia dei bacini di alimentazione delle sorgenti utilizzate. Inoltre, tenta di contenere gli

¹²⁴Politica ambientale e Codice Etico sono disponibili on line nel sito web aziendale (www.aceaspa.it).

sprechi della risorsa idrica, utilizzando ogni mezzo: tecnologico, informativo e formativo; infine, reputa il processo di restituzione dell'acqua pulita all'ambiente, dopo l'uso, un passag-

gio critico del percorso di sostenibilità ed è pertanto impegnata a introdurre innovazioni tecnologiche negli impianti di trattamento delle acque reflue.

Box – Rischi e opportunità del cambiamento climatico sui business Acea

Un'azienda come Acea è classificata tra le imprese ad alto impatto ambientale; essa infatti, visti i settori in cui opera, in tutte le fasi del proprio ciclo produttivo interagisce con l'ambiente naturale: si pensi al prelievo di acqua, a scopi energetici (dallo sfruttamento nelle centrali idroelettriche all'utilizzo nelle centrali termoelettriche e al raffreddamento degli impianti) o a fini distributivi, come esempio di input introdotti nel processo industriale, o all'emissione in atmosfera di gas climalteranti e alla generazione di rifiuti da smaltire, come output del ciclo produttivo. L'interazione tra azienda e ambiente è oggi ancora più significativa, tenendo conto delle possibili interferenze delle attività umane nei cambiamenti climatici in corso, per quanto la loro portata non sia ancora nettamente definita. A tale proposito Acea esercita la propria responsabilità d'impresa attraverso l'impegno nell'analisi, gestione e illustrazione dei rischi e delle opportunità che le manifestazioni climatiche rappresentano per le attività

tipiche dell'azienda. Di seguito alcuni casi:

Rischi:

- Eventi idrico-ambientali estremi (periodi prolungati di forte piovosità ed episodi temporaleschi di particolare intensità) potranno compromettere la funzionalità e la stabilità delle reti elettriche e idriche, con l'aggravio delle attività di pronto intervento e di manutenzione straordinaria.
- Inasprimento degli interventi di natura fiscale sulle aziende ad alte emissioni di CO₂¹²⁵ e di gas climalteranti, ai fini di riallocare le esternalità negative prodotte a svantaggio dell'ambiente in capo alle stesse aziende.
- Aggravio dei premi assicurativi, ad esempio, per i danni ambientali o per i fuori uso delle centrali idroelettriche legate alla disponibilità costante del flusso idrico per la generazione energetica (impianti ad acqua fluente).
- Obiettivi regolatori sempre più stringenti per il raggiungimento di elevati

standard di efficientamento energetico in capo alle aziende di distribuzione.

- Maggiori impegni richiesti nella produzione di energia da fonte rinnovabile e vincoli per gli impianti rientranti nell'*emission trading*.

Nell'anno gli oneri relativi all'acquisto di certificati verdi e diritti di emissione CO₂ per Acea sono aumentati passando dai 6,5 milioni di euro circa pagati nel 2007 ai quasi 19 milioni di euro del 2008.

Opportunità:

- Sostegno pubblico, con riduzione degli oneri economici o degli impegni burocratici, ai progetti industriali per la riconversione del parco produttivo energetico, a favore della produzione da fonti rinnovabili o per l'efficientamento del livello di emissioni delle centrali esistenti.
- Accesso facilitato al credito per le imprese che dimostrino, in riferimento ai nuovi e più ampi sistemi di valutazione dei rischi elaborati dagli istituti

di credito (Basilea 2), un elevato rating di merito nel fronteggiare i rischi operativi di natura ambientale.

- Possibilità di vedersi riconosciute agevolazioni sul prezzo di vendita dell'energia da fonte rinnovabile (ad esempio, contributo in conto energia per la generazione da fotovoltaico).
- Opportunità di mercato offerte dal business della gestione, lavorazione e termovalorizzazione dei rifiuti: dalla termovalorizzazione energetica del CDR alla produzione e commercializzazione di compost (fertilizzante).

Nel corso del 2008 sono proseguite le numerose attività legate al fotovoltaico, secondo un piano di investimenti dedicato allo sviluppo della fonte rinnovabile nei prossimi anni. Sono infatti aumentati gli interventi di progettazione, realizzazione e gestione di impianti sia in accordo con le società del Gruppo Acea che nei confronti di importanti clienti esterni.

Box – Emissioni di gas serra: verso un'intesa internazionale post-2012

L'accordo **post-Kyoto** sulla lotta alle emissioni climalteranti, dovrà essere approvato alla conferenza di Copenaghen (dicembre 2009), in maniera tale da lasciare il tempo necessario agli Stati per la sua ratifica ed entrata

in vigore entro il 2012, continuando così la lotta intrapresa contro i gas serra (Kyoto vige nel periodo 2008-2012). L'obiettivo proposto dall'Unione Europea, ricordiamo, è quello di

limitare il riscaldamento globale a una **media non superiore a 2°C** rispetto alla temperatura preindustriale; per raggiungerlo – dicono le stime – bisognerà ridurre le emissioni globali di almeno il 50% rispetto ai livelli

del 1990 entro il 2050, vincolo che comporterebbe, per i paesi industrializzati, un taglio delle emissioni del 30% entro il 2020 e del 60-80% entro il 2050.

¹²⁵ I diritti di emissione di CO₂ sono trattati su un apposito mercato, organizzato in Italia dal Gestore del Mercato Elettrico, istituito a seguito della Direttiva 2003/87/CE. Con tale direttiva è stata data vita ad un sistema di scambio di unità di emissione di gas ad effetto serra a livello europeo, rispondente, tra l'altro, ai meccanismi individuati dal Protocollo di Kyoto.

I Sistemi di Gestione Ambientale

Per quanto attiene i Sistemi di Gestione Ambientale si evidenzia che **nel 2008** sono state **confermate le numerose Certificazioni** ottenute dalle **centrali termoelettriche e idroelettriche** di seguito elencate e che altre sono in via di ottenimento grazie al continuo impegno delle società del Gruppo.

Nell'ambito delle centrali di **AceaElectrabel Produzione**, sono stati raggiunti, anche nel 2008, importanti traguardi:

- è stata confermata la Certificazione in conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** per le **Centrali termoelettriche Tor di Valle e Montemartini** (comune di Roma) e per la **Centrale idroelettrica di Salisano** (comune di Salisano, provincia di Rieti);
- è stata inoltre confermata la Certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** e la registrazione **EMAS** per la **Centrale di Voghera** (comune di Pavia);

Con riferimento al **Gruppo TAD Energia e Ambiente**:

- è stata confermata la registrazione **EMAS** per entrambi gli **impianti di termovalorizzazione**: l'impianto in località San Vittore del Lazio (provincia di Frosinone) della società EALL e l'impianto a Terni della società Terni En.A.

Con riferimento a **Tirreno Power**, si evidenzia quanto segue:

- tutte le centrali termoelettriche si sono dotate negli anni di un Sistema di Gestione Ambientale, che garantisce mezzi e strumenti per l'attuazione della Politica Ambientale. In particolare le **Centrali di Vado Ligure e di Torrevaldaliga Sud** hanno conseguito ormai da tempo sia la **Certificazione ISO 14001:2004** sia la registrazione **EMAS**, mentre per l'**impianto Napoli Levante** si è **avviato**, nel 2008, il **pro-**

cedimento per ottenere entrambe le certificazioni.

Nell'ambito dell'**area idrica** troviamo alcuni esempi di eccellenza tra le società operative in Toscana:

- **Acque SpA** e le sue **società controllate** hanno ottenuto dal novembre 2007 la certificazione integrata **Best4** (Business Excellence Sustainable Task).

Il **Sistema di Gestione Infragruppo Best4** ottimizza le interazioni e fa in modo che tutte le parti interessate possano partecipare al miglioramento delle prestazioni qualitative, ambientali di sicurezza e di responsabilità sociale. Questo obiettivo è stato raggiunto con un complesso e impegnativo lavoro che ha coinvolto tutte le strutture del Gruppo Acque sin dal 2004, al fine di poter rispondere ai requisiti richiesti dalle certificazioni. Il Sistema di Gestione Infragruppo Best4 è implementato mediante i seguenti sistemi di gestione aziendali adottati su tutto il territorio servito:

- Sistema di Gestione della Qualità operativo e conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**;
- Sistema di Gestione Ambientale operativo e conforme alla norma **UNI EN ISO 14001**;
- Sistema di Gestione della Sicurezza **OHSAS 18001**;
- Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale **SA 8000**.

Altre informazioni a riguardo si trovano nella scheda di Acque SpA (fascicolo *Schede società Italia-estero*).

- **Publicacqua SpA** ha ottenuto la Certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** per i grandi impianti di potabilizzazione Anconella e Mantignano e per il **depuratore** dell'area fiorentina (San Colombano).

Box – Il Presidio Ambiente

Alla fine del 2007 è stata istituita l'**Unità Presidio Ambiente**, entro l'Area di Business – Servizi di Ingegneria e Laboratorio, che è diventata **pienamente operativa nel 2008**.

Tra i compiti di tale Unità c'è

quello di svolgere il monitoraggio degli impatti ambientali di tutte le attività del Gruppo e di stimolare processi di miglioramento e iniziative di tutela dell'ambiente, contribuendo a diffondere una cultura di sostenibilità ambientale. Tra i principali

progetti avviati nel corso dell'anno si segnalano le iniziative di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti all'interno degli uffici aziendali (oltre alla sede centrale altri 3 edifici), la predisposizione di nuovi strumenti operativi per la

realizzazione di iniziative di risparmio energetico nelle società del Gruppo e l'avvio dell'Analisi Ambientale Iniziale nella holding, propedeutica all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale in Acea SpA.

Acea intende favorire politiche di acquisti verdi all'interno del Gruppo; a metà 2007, infatti, si è svolto un primo progetto di analisi finalizzato a supportare l'introduzione di processi e strumenti di Green Procurement, tramite l'individuazione delle categorie merceologiche più "sensibili" e l'analisi dell'"offerta verde" presente sul mercato. È emerso che:

- Il 55% del campione merceologico considerato ha un'offerta "verde" consolidata sul mercato (es. carta e hardware) in grado di soddisfare una domanda in crescita.
- Il 30% del campione mostra un discreto grado di adozione

di criteri ambientali, sebbene una domanda ancora debole non stimoli lo sviluppo dell'offerta di prodotti "verdi"; in molti casi tale sviluppo è il risultato di strategie proattive di aziende "virtuose" che percepiscono il Green Procurement come una leva competitiva (es. cavi, dispositivi di protezione, prodotti e detergenti per le pulizie).

- Il 15% dei prodotti analizzati presenta una maggiore complessità dal punto di vista 'verde' che può essere attenuata attraverso l'individuazione di criteri verdi nelle fasi di esecuzione dell'appalto, ovvero nella

gestione del fine vita, nel recupero e riciclo (es. pali in acciaio), nelle modalità di consegna o nelle fasi di produzione.

Acea intende proseguire lungo la strada intrapresa, prendendo come punto di partenza i risultati ottenuti dall'indagine: ad esempio, i nuovi Hardware per la gestione dei principali applicativi aziendali acquistati alla fine del 2008 vantano innovazioni sull'efficienza energetica, con la possibilità di ridurre del 50% il consumo di elettricità del processore e di contenere il calore generato dai server. Inoltre, è stata proposta l'introduzione graduale di criteri di sostenibilità ambientale nelle

procedure di affidamento di forniture e servizi (nel 2008 tra i criteri di aggiudicazione di una gara per l'appalto di attività relative alla rete di distribuzione secondaria è stato inserito il possesso della Certificazione del sistema per la salute e la sicurezza sul lavoro secondo la OHSAS 18001 e della Certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001. Infine, c'è l'intenzione di agire anche sul fronte della comunicazione e della formazione, creando bacheche informative e un archivio digitale accessibile al personale, contenente documentazione e normativa legata al GP.

La tutela della biodiversità

Acea svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di **rispetto e salvaguardia dei territori naturali** e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.

In particolare, per quanto concerne le **sorgenti di acqua potabile** (vedi tabella n. 63) e le zone nelle quali sono situati i grandi impianti idrici, viene costantemente monitorato il livello qualitativo dei parametri di riferimento e attenzione analoga viene riservata alle **acque da restituire all'ambiente**, con il supporto di una puntuale attività analitica.

Il Gruppo pone estrema cura anche nel tutelare le **aree circostanti le centrali idroelettriche e termoelettriche**, secondo le prescrizioni di controllo operativo e di sorveglianza ambientale che scaturiscono dall'**applicazione delle norme internazionali di gestione ambientale** (UNI EN ISO 14001:2004 e EMAS - regolamento CE n. 761/2001) adottate nella maggior parte degli impianti di generazione elettrica di Acea.

In particolare, AceaElectrabel Produzione ha portato avanti alcuni interventi specifici, già intrapresi lo scorso anno, in linea con gli obiettivi dei sistemi di gestione delle centrali.

Sono pertanto proseguite le attività di:

- **rinaturalizzazione delle sponde** del lago di

Bomba – Centrale idroelettrica di Sant'Angelo (località Selva di Altino, provincia di Chieti);

e

- **ripopolamento ittico:**

- nelle aste fluviali del Sangro e dell'Aventino – Centrale idroelettrica Sant'Angelo (località Selva di Altino, provincia di Chieti);
- nell'asta fluviale del Nera – Centrale idroelettrica G. Marconi (località Guadanello, Narni, provincia di Terni).

La Centrale termoelettrica di Vado Ligure di **Tirreno Power**, infine, trovandosi in una zona non lontana da numerose aree protette e siti di interesse regionale o comunitario (territorio del savonese) ha voluto **verificare l'eventualità di possibili ricadute negative sulla biodiversità**: negli ultimi anni sono state quindi realizzate ricerche e campagne di caratterizzazione ambientale del territorio circostante, mirate a valutare l'influenza delle emissioni prodotte dalla Centrale sulla qualità dell'aria. In particolare, tra il 2006 e il 2007 – con modalità concordate con ARPA Liguria – è stata effettuata la campagna di biomonitoraggio della qualità dell'aria nel territorio circostante la Centrale di Vado Ligure, utilizzando licheni, biosensori arborei e muschi.

Le "spese ambientali"

Le "spese ambientali", nel senso circoscritto in cui le definisce la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE (vedi box), di seguito rendicontate per **Acea Ato 2**, **AceaElectrabel Produzione** e **Tirreno Power**, vale a dire le società del Gruppo le cui attività hanno maggiori ricadute sull'ambiente, ammontano nel 2008 a circa **15,4 milioni di euro**; mettendo in

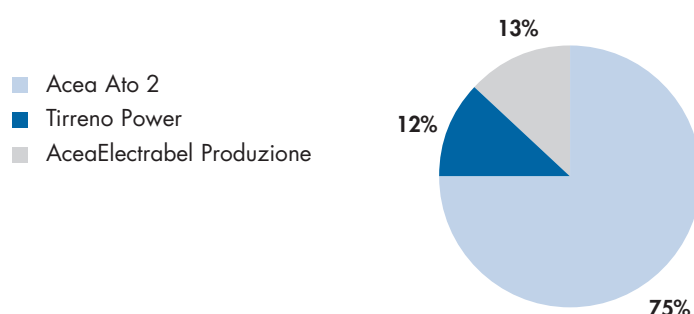
rapporto questo valore con l'importo complessivo degli investimenti delle tre società, pari a 256,5 milioni di euro¹²⁶, risulta una incidenza delle spese ambientali del 6%.

Le spese ambientali sostenute da alcune delle altre società idriche del Gruppo¹²⁷ sono rendicontate nel fascicolo *Schede Società Italia-estero*.

Tabella n. 56 – SPESE AMBIENTALI 2008

società del Gruppo	milioni di euro
Acea Ato 2 SpA	11,54
AceaElectrabel Produzione SpA	2,05 (dato stimato)
Tirreno Power	1,8
totale	15,39

Grafico n. 40 – DISTRIBUZIONE DELLE SPESE AMBIENTALI 2008 PER SOCIETÀ



¹²⁶ Dato dalla somma di tutti gli investimenti delle società Acea Ato 2 (107,1 milioni di euro), Tirreno Power (112,7 milioni di euro) e AceaElectrabel Produzione (36,8 milioni di euro).

¹²⁷ Non tutte le società del Gruppo hanno potuto rendicontare le spese ambientali, così come definite dalla Raccomandazione 2001/453/CE della Commissione Europea, non possedendo ancora una contabilità ambientale che le rilevi in modo sistematico.

La raccomandazione del 30 maggio 2001, n. 453, relativa alla rilevazione, alla valutazione e alla divulgazione di informazioni ambientali nei conti annuali e nelle relazioni sulla gestione delle società, illustra i criteri di valutazione e divulgazione delle spese ambientali e individua il **tipo di informazioni ambientali** che è opportuno registrare nei conti annuali. Per **“spesa ambientale” di una società, si intende il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o**

riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative. I costi **includono** fra l'altro lo smaltimento dei rifiuti e le misure per formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio». Vanno considerati soltanto i «costi individuabili e sostenuti allo scopo principale di prevenire, ridurre o riparare danni

all'ambiente. **Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze** quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa. Ove non sia possibile individuare l'importo dei costi aggiuntivi separatamente dagli altri costi nei quali siano integrati, se ne può calcolare una stima a

condizione che l'importo che ne risulta risponda al criterio di essere principalmente destinato a prevenire, ridurre o riparare i danni causati all'ambiente». «I costi sostenuti a seguito di ammende o sanzioni inflitti per infrazione della normativa ambientale e di indennizzi di terzi per la perdita o i danni causati dall'inquinamento ambientale del passato sono escluse da questa definizione».

Il Gruppo Acea è attivo, nella filiera dell'energia elettrica, nell'illuminazione pubblica, nel gas e nella termovalorizzazione dei rifiuti. Tra le principali attività svolte:

- approvvigionamento, produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e calore derivanti da fonti energetiche tradizionali, incluso l'idroelettrico; realizzazione di nuovi impianti termoelettrici a ciclo combinato alimentati a gas naturale;
- gestione di impianti eolici e costruzione di nuovi;
- termovalorizzazione dei rifiuti;
- vendita di gas;
- progettazione, realizzazione e gestione di sistemi di illuminazione pubblica e artistica;
- promozione, diffusione e realizzazione di interventi di miglioramento negli usi finali dell'energia elettrica.

Tutti i dati relativi all'area energia – produzione, fonti primarie utilizzate, emissioni, ecc. – **rendicontati per il 2008 sono stati ricalcolati a seconda della quota di possesso imputabile ad Acea;** tuttavia, per mantenere la continuità con i dati

relativi al biennio precedente, per quest'anno si è deciso di inserire nelle tabelle una doppia colonna 2008: la prima predisposta con la modalità di calcolo pregressa (valori computati al 100%), la seconda con i valori riclassificati. La scelta di una nuova modalità di presentazione dei dati energetici del Gruppo, che segua la logica del Bilancio consolidato, è stata fatta a seguito dell'ingresso di Tirreno Power (la ex terza Gen. Co Enel, già "Interpower", di cui Acea SpA detiene il 15%) nel perimetro di consolidamento Acea. I volumi produttivi di Tirreno Power, infatti, qualora semplicemente sommati agli altri, avrebbero un impatto tanto rilevante quanto distorsivo. Si è pertanto esteso il medesimo approccio anche alle altre società: 100% del Gruppo TAD Energia e Ambiente, 100% di Acea Distribuzione, 100% di Acea Reti e Servizi Energetici, 15% di Tirreno Power, 30% di AceaElectrabel Produzione (con l'eccezione di Voghera Energia e Longano Eolica, rispettivamente 24% e 15%). Il 2008 è dunque da considerarsi come una sorta di "anno zero", per la nuova modalità di rendicontazione adottata.

Box – Attività energetiche

Nel settore dell'illuminazione pubblica e artistica, Acea ha maturato competenze d'eccellenza grazie alla gestione del servizio in una città come Roma, caratterizzata dalla complessità del tessuto urbano, in costante espansione, e dalla

presenza di uno straordinario patrimonio artistico. Nella distribuzione di energia elettrica è il secondo operatore a livello nazionale per abitanti serviti, con l'importante rete elettrica che serve il territorio della Capitale.

Con riferimento alla produzione e vendita di energia elettrica e calore, attraverso società di scopo nate in seguito ad un accordo strategico nel campo dell'elettricità e del gas siglato con la belga Electrabel, è oggi tra i principali *player* europei del

settore. Infine è ormai avviata la produzione di energia elettrica da rifiuti, il "Waste to Energy", con l'acquisizione nel 2006 del 100% del Gruppo TAD Energia Ambiente.

La produzione di energia

La **produzione di energia elettrica**, rendicontata quest'anno, come già evidenziato, in base alla quota di consolidamento, è di **circa 3.600 GWh** (mentre, se si fosse computata l'energia globalmente prodotta da Tirreno Power e da AceaE-

lectrabel Produzione, **tale valore sarebbe stato pari a circa 18.460 GWh**, a fronte dei 4.806 GWh del 2007) (vedi tabella n. 59 e *Bilancio ambientale*, pag. 4). Il settore del termoelettrico risulta predominante, con una quota da **gas**

metano di circa 2.600 GWh, seguito dalla quota da **carbone**, con **circa 650 GWh**. La produzione da **fonte idroelettrica**, imputabile ad Acea, quest'anno ha un valore di circa **140 GWh**, mettendo invece a confronto i dati "globali" 2007-2008, si nota un aumento produttivo superiore al 120% grazie alla fine del periodo siccitoso che aveva caratterizzato il 2007. Oltre ai due **parchi eolici** entrati in produzione nel 2007 in Molise, in provincia di Isernia¹²⁸, **nel 2008 è entrato in produzione il parco eolico campano di Monte della Difesa**, a Serre, comune in provincia di Salerno, che ha una potenza di 28,9 MW. **L'energia elettrica lorda prodotta complessivamente dagli impianti eolici** è stata pari a **55 GWh**, di cui **11 GWh** da attribuire ad Acea, in base alle quote societarie possedute (vedi *Bilancio ambientale* allegato in cd, pag.4). E' in corso di avanzamento, sempre nella regione Campania, il **progetto per la costruzione di altri due parchi eolici**: "Piano del Cornale" (provincia di Salerno) e "Cresta del Gallo" (provincia di Avellino), della potenza rispettivamente di 20 MW e 15 MW.

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle e, dal 2008, anche presso la Centrale termoelettrica di Leini, oltre all'energia elettrica prodotta con ciclo combinato gas-vapore ad alto rendimento, è stata generata anche **energia termica**, per circa **26 GWh**¹²⁹. Tale energia è stata **utilizzata per rifornire di acqua calda sanitaria e teleriscaldamento i quartieri limitrofi alle due centrali: Torrino Sud e Mostacciano**, ubicati nella zona sud di Roma, attorno a Tor Di Valle, per un totale di circa 25.000 abitanti serviti, e l'**area di Leini** per circa 8.000 abitanti.

Il sistema di produzione di Acea è costituito da una serie di **impianti di generazione** (centrali termoelettriche e idroelettriche oltre a due parchi eolici di recente costruzione) descritti nella tabella n. 57, ai quali si aggiungono **le centrali di Tirreno Power**¹³⁰ (vedi tabella n. 58). Il business di Tirreno Power, inoltre, include il settore delle fonti rinnovabili di Genova (da sviluppare nel prossimo futuro) che comprende anche 19 unità idroelettriche, per una potenza globale di 63 MW.

Tabella n. 57 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA¹³¹

centrali termoelettriche

Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato¹³²(Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,9 MW

Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione¹³³ (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,0 MW

Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW

Centrale Voghera : ciclo combinato (Pavia) combustibile metano - potenza lorda 380 MW

Centrale Roselectra (Livorno) combustibile metano - potenza lorda 380 MW

Centrale Leini (Torino) combustibile metano - potenza lorda 380 MW

Parchi eolici della controllata Longano Eolica (Isernia): potenza lorda 19,6 MW

Parco eolico Monte della Difesa (Salerno): potenza lorda: 28,9 MW

totale generale: potenza lorda 1.551 MW

centrali idroelettriche

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) - potenza lorda 9,4 MW

Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) - potenza lorda 8,5 MW

Centrale Salisano (Rieti) - potenza lorda 42,2 MW

Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) - potenza lorda 20 MW

Centrale Sant'Angelo (Chieti) - potenza lorda 58,4 MW

Centrale Cecchina (Roma) - potenza lorda 0,4 MW

Centrale Madonna del Rosario (Roma)- potenza lorda 0,4 MW

¹²⁸ La potenza installata è pari, rispettivamente, a 10,2 MW e 9,4 MW e i due impianti fanno capo alla società Longano Eolica (partecipata da Acea SpA al 15%).

¹²⁹ Dato riclassificato, per percentuale di consolidamento. Il valore totale dell'energia termica prodotta dalle Centrali termoelettriche Tor di Valle e Leini è stato pari a 87 GWh. Per approfondimenti si veda il Bilancio ambientale allegato in cd.

¹³⁰ Tirreno Power è stata costituita il 29 gennaio 2003 a seguito dell'acquisizione della terza Gen. Co. Enel "Interpower" da parte della società composta al 50% da EblAcea SpA (di cui Acea detiene il 30%) e al 50% da Energia Italiana SpA. Dal 2008 Tirreno Power entra nel Bilancio consolidato del Gruppo Acea.

¹³¹ Altri dati sulle Centrali di AceaElectrabel Produzione e su quelle di Tirreno Power sono disponibili nelle schede rispettive delle società (vedi fascicolo Schede società Italia-estero), mentre i dati di produzione energetica sono disponibili nel Bilancio ambientale allegato in cd.

¹³² Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore.

¹³³ Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Torrino Sud e Mostacciano (in prospettiva anche Mezzocammino non appena saranno completate le opere di edificazione in corso di realizzazione) nel comune di Roma.

Tabella n. 58 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI TIRRENO POWER

centrali termoelettriche

Centrale Vado Ligure (Savona): sezione a metano a ciclo combinato / sezione a carbone

combustibili: carbone, olio combustibile, gas naturale - potenza lorda 1.454 MW

Centrale Torvaldaliga Sud (Roma). Comprende due sezioni a ciclo combinato + altra sezione tradizionale

combustibili: gas naturale, olio combustibile - potenza lorda 1.460 MW

Centrale Napoli levante (Napoli): sezione a ciclo combinato

combustibile gas naturale - potenza lorda 401 MW

totale generale: potenza lorda 3.315 MW

Tabella n. 59 – ENERGIA LORDA PRODOTTA (2006-2008)

	unità di misura	2006	2007	2008	2008 riclassificato
termoelettrica + termica	TJoule	8.906,0	16.342,2	63.682,7	11.862,5
	(GWh)	(2.473,9)	(4.539,5)	(17.689,6)	(3.295,1)
idroelettrica	TJoule	1.581,1	895,3	2.009,5	501,5
	(GWh)	(439,2)	(248,7)	(558,2)	(139,3)
eolica	TJoule	-	65,1	197,3	38,9
	(GWh)		(18,1)	(54,8)	(10,8)
termovalorizzazione	TJoule	-	-	574,9	574,9
	(GWh)			(159,7)	(159,7)
totale	TJoule	10.487,1	17.302,6	66.464,4	12.977,8
	(GWh)	(2.913,1)	(4.806,3)	(18.462,3)	(3.604,9)

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabili ad Acea (100% Tad Energia e Ambiente, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).



Tabella n. 60 – FONTI PRIMARIE UTILIZZATE PER LA GENERAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA/TERMICA (2006-2008)

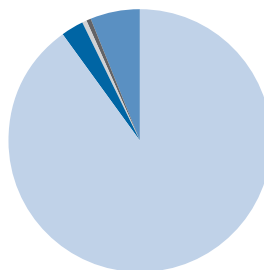
unità di misura (*)		2006	2007	2008	2008 riclassificato
idraulica	TJoule	1.829	1.046	2.304	576,0
	(GWh)	(508)	(291)	(640)	(160,0)
gasolio	TJoule	290	256	186,5	43,2
	(GWh)	(81)	(71)	(51,8)	(12)
gas naturale	TJoule	16.240	28.642	90.783,0	17.788,7
	(GWh)	(4.511)	(7.956)	(25.217,5)	(4.941,3)
eolica	TJoule	-	65	197,3	38,8
	(GWh)		(18)	(54,8)	(10,8)
CDR	TJoule	-	-	1.100,9	1.100,9
	(GWh)			(305,8)	(305,8)
totale	TJoule	18.359	30.009	94.571,7	19.547,6
	(GWh)	(5.100)	(8.336)	(26.269,9)	(5.429,9)

(*) 1 GWh=3,6 TJ

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabili ad Acea (100% Tad Energia e Ambiente, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

Grafico n. 41 – MIX DI FONTI PRIMARIE ACEA 2008

gas naturale	91,00%
idraulica	2,95%
eolica	0,20%
gasolio	0,22%
CDR	5,63%



Box – Tirreno Power e la cura dell'ambiente

Tirreno Power (ex terza Gen. Co. Enel) vanta una notevole competenza circa la protezione e la cura dell'ambiente. La sua *Politica Ambientale*, infatti, rappresenta il codice valoriale di riferimento, in sede di pianificazione delle attività e di gestione degli impianti, che declina i seguenti principi:

- l'ottimale ricorso alle risorse naturali e alle materie prime utilizzate per i processi dei cicli produttivi e il loro corretto impiego;
- il coinvolgimento e la sensibilizzazione del management e del personale

operativo sulle tematiche ambientali, al fine di promuovere comportamenti e atteggiamenti in linea con gli obiettivi aziendali;

- la ricerca della massima efficacia del sistema di gestione ambientale adottato presso i propri siti;
- il miglioramento continuo degli standard ambientali per i propri siti certificati EMAS;
- la chiarezza e la trasparenza di rapporti con le Autorità, le istituzioni e la cittadinanza e il costruttivo confronto con i dipendenti e loro

rappresentanti, in particolare sulle questioni attinenti l'ambiente. Coerentemente con tali principi, Tirreno Power si prefigge:

- la realizzazione di programmi d'investimenti che privilegino i processi con l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili per la riduzione delle interazioni con l'ambiente e il territorio;
- la prevenzione di ogni forma d'inquinamento ambientale attraverso l'uso ottimale delle risorse e delle materie prime, l'adozione di idonee

procedure tecnico-gestionali, la ricerca della maggiore efficienza energetica, l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti, l'adozione di programmi di verifica e controllo delle emissioni, degli scarichi di acque reflue ecc.;

- la promozione e il miglioramento della comunicazione ambientale;
- il coinvolgimento dei dipendenti e dei fornitori sulle tematiche ambientali e di sicurezza sul lavoro con azioni sinergiche orientate al miglioramento continuo.



Termovalorizzazione dei rifiuti

Gli impianti di incenerimento dei rifiuti, di moderna generazione, oltre a risolvere in larga misura il problema dello smaltimento dei rifiuti stessi, grazie alla rilevante riduzione del loro volume, sono in grado di recuperare il calore sviluppato durante la combustione e di utilizzarlo per produrre vapore, a sua volta finalizzato alla produzione di energia elettrica. Questi impianti con tecnologie per il recupero sono indicati col nome di **inceneritori con recupero energetico**, o più comunemente **termovalorizzatori**.

Il Gruppo possiede **due impianti di termovalorizzazione**, uno ubicato in provincia di Terni, l'altro a San Vittore del Lazio (Frosinone): **il primo**, utilizzando come combustibile **il pulper di cartiera**, beneficia delle forme di incentivazione in essere (CIP6), **il secondo brucia CDR** (combustibile derivato dai rifiuti), le cui caratteristiche sono definite dal D.M. 5 febbraio 1988 e dal successivo D. Lgs. n. 152/2006.

L'impianto ubicato a Terni, nell'esercizio 2008 ha prodotto circa **81.000 MWh**, cedendo ener-

gia elettrica per circa 73.000 MWh, allineato agli standard delle migliori performance di produzione per impianti di analoga tipologia. Nel 2008, inoltre, la società Terni En.A. ha ottenuto il riconoscimento, da parte del Gestore dei Servizi Elettrici - GSE, di **certificati verdi**¹³⁴ (computati a partire dal 2006) per la frazione di autoconsumi elettrici di impianto.

A San Vittore del Lazio il termovalorizzatore ha prodotto circa 78.500 MWh, cedendo energia elettrica per 70.000 MWh. L'impianto svolge un ruolo rilevante, a livello regionale, nell'ambito della filiera del **trattamento dei rifiuti solidi urbani** e, in particolare, rappresenterà un polo di riferimento per la **termovalorizzazione dei fanghi essiccati derivanti dalla depurazione delle acque reflue urbane** (vedi box - *I fanghi da depurazione civile: da problema a risorsa*, pag. 168).

Anche in questo caso, ulteriori informazioni sui due impianti sono reperibili nelle schede delle società Terni En.A. ed EALL (fascicolo *Schede società Italia-estero*).

¹³⁴ I certificati verdi vengono emessi dal Gestore Servizi Elettrici a favore del produttore di energia "verde" e sono commercializzabili sul mercato.

Il risparmio, l'efficienza energetica e le fonti rinnovabili

La legge n. 10 del 9 gennaio 1991, *Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia* istituisce la figura dell'Energy Manager. Il Gruppo Acea si avvale, quindi di **Energy Manager**, nominati in ciascuna delle principali società controllate, che svolgono un attento presidio dei processi a più elevata intensità energetica e si pongono l'obiettivo di ottenere i migliori risultati possibili in termini di riduzione dei consumi.

In particolare nella holding, nel 2008, sono state ottenute riduzioni dei consumi di energia elettrica per usi civili, nella sede centrale, pari al - 4%.

Acea, inoltre, è impegnata da alcuni anni attra-

verso la società Acea Reti e Servizi Energetici sia a sviluppare progetti nell'ambito della generazione di energia da fonti rinnovabili (e in particolare da fotovoltaico) sia alla riduzione dell'utilizzo energetico a valle.

Nell'ambito del **fotovoltaico** Acea Reti e Servizi Energetici ha sviluppato le attività di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti (vedi tabella n. 61). Tra i progetti realizzati nel 2008 si segnalano il **completamento delle installazioni di pannelli solari sulle cabine primarie** di Acea Distribuzione e la realizzazione del più grande impianto fotovoltaico nell'ambito del comune di Roma, di circa 1 MW di picco, presso uno dei siti idrici di Acea; per il 2009 sono già state pianificate altre rilevanti iniziative (vedi box dedicato).

Tabella n. 61 – GLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI (2008)

ubicazione impianti	n. impianti	potenza (kWp)	produzione (kWh/anno)
cabine primarie	30	662,0	830.788
centri idrici	3	1.319,2	1.648.406
altri impianti	2	934,4	1.469.601
totale	35	2.915,6	3.948.795

Box – Investimenti nel fotovoltaico: 15 MW entro il 2009

Nel corso del 2008 Acea Reti e Servizi Energetici ha predisposto un Piano per la **realizzazione, entro il 2009, di impianti fotovoltaici per complessivi 15 MW**. Sono stati, infatti, sottoscritti

accordi con altre società per lo sviluppo di progetti sul fotovoltaico sia nel Lazio sia in Puglia. Tra gli accordi di maggior rilievo quello concluso tra **Acea** e la società **Aeroporti di Roma SpA**

per la realizzazione di uno dei più grandi impianti fotovoltaici integrati (da 2,5 MW), tramite l'installazione di pannelli a parziale copertura dei parcheggi di lunga sosta dell'aeroporto di Fiumicino.

12 nuovi impianti sono previsti in Puglia e altri progetti, già approvati, verranno realizzati sia a Roma sia in altri siti laziali, tra questi un impianto da circa 2,2 MW in provincia di Latina.

Per quanto concerne le iniziative di **riduzione dei consumi energetici** sono proseguite le **campagne di informazione** sui temi del risparmio energetico, la distribuzione gratuita di **"kit energia"** (lampade ad alta efficienza e regolatori del flusso idrico, quest'anno in collaborazione con Acque SpA e Publiacqua SpA), **l'esecuzione di audit energetici** presso i clienti ecc.

Tramite la gestione dei Titoli di Efficienza Energetica (i cosiddetti "certificati bianchi")¹³⁵, anche nel 2008 Acea è andata ben oltre gli obiettivi minimi di risparmio energetico imposti dai D. M. del 20 luglio 2004 (vedi tabella n. 62).

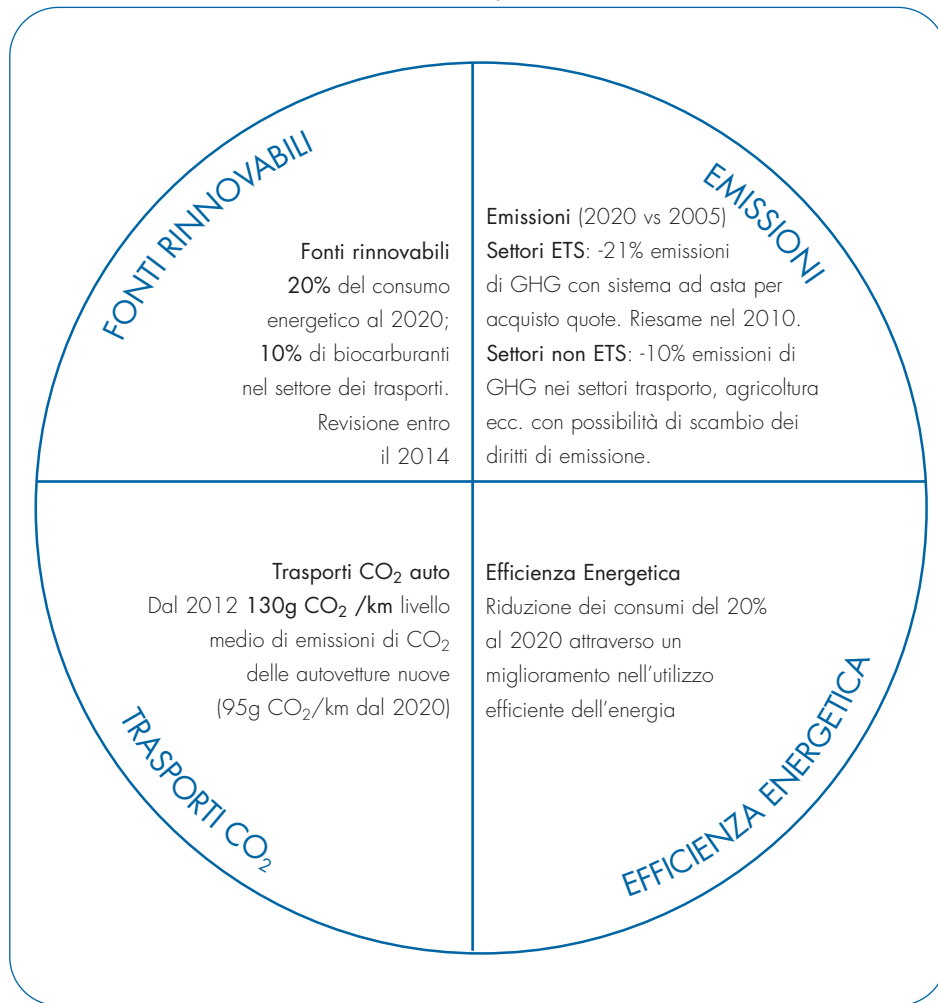
¹³⁵ I Titoli di Efficienza Energetica (TEE), emessi dal Gestore del Mercato Elettrico sulla base delle certificazioni dei risparmi accertati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, attestano il conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico e il gas e sono commercializzabili sul mercato. La gestione dei TEE, in Acea, fa capo alla società Acea Reti e Servizi Energetici.



Tabella n. 62 – OBIETTIVI DI RISPARMIO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE E OBIETTIVI RAGGIUNTI (2006 – 2008)

anno	obiettivo assegnato (Tep/anno)	obiettivo raggiunto da Acea (Tep/anno)
2006	7.850	58.988
2007	15.596	127.148
2008	49.131	223.074

Grafico n. 42 – 2008: “Pacchetto clima-energia 20-20-20”



Box – L'Unione Europea raggiunge l'accordo sul “Pacchetto clima-energia”

Accordo unanime da parte dei 27 Stati membri dell'Ue sul pacchetto clima ed energia, ormai conosciuto come “Pacchetto 20-20-20”. L'intesa si è raggiunta durante il Consiglio europeo di Bruxelles, nel dicembre 2008.

Ribaditi gli obiettivi e il limite del 2020: taglio del 20% sulle

emissioni di gas serra, aumento del 20% dell'efficienza energetica e ricorso alle fonti rinnovabili su tutti i consumi energetici pari al 20%. L'Italia ha ottenuto una maggiore gradualità nel processo di estensione delle quote di emissioni a pagamento. Si passerà, per le industrie giudicate non a rischio di

delocalizzazione, dal 20% nel 2013 al 70% nel 2020, ma nel 2025 si arriverà al 100%.

Le clausole di revisione, proposte dall'Italia e del tutto recepite nell'accordo finale, consentiranno nel 2010 di verificare la sostenibilità degli obiettivi europei, rispetto alle indicazioni della conferenza di

Copenaghen. L'attuale accordo rende possibile che oltre il 65% delle riduzioni siano raggiungibili acquistando crediti attraverso progetti di riduzione delle emissioni al di fuori dei confini europei.

Acea opera nell'area idrica dal 1937, quando il Governatore di Roma affidò all'azienda la costruzione e l'esercizio di acquedotti e reti idriche di distribuzione per la città. L'esperienza dell'azienda prende dunque avvio dalla distribuzione di acqua potabile nella Capitale e arriva, oggi, ad estendersi entro quattro regioni: nel Lazio (Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale e Ambito Territoriale Ottimale 5 – Lazio Meridionale – Frosinone), in Campania

(Ambito Territoriale Ottimale 3 – Sarnese Vesuviano) e nell'area umbro-toscana, dove è presente con ben quattro società: Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Acque e Publiacqua. Nel seguito del capitolo vengono illustrate le attività di Acea nelle reti idriche "storiche" (area laziale) e si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero* per approfondimenti sulle altre società idriche.

Il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio Centrale

Il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale, che include l'importante realtà del comune di Roma e altri 111 comuni, è svolto dalla società Acea Ato 2, che segue l'intero ciclo idrico: dalla captazione dell'acqua alle sorgenti sino alla distribuzione dell'acqua potabile e alla raccolta e depurazione delle acque reflue. L'acqua potabile è derivata dalle sorgenti in virtù di concessioni a durata pluriennale. **Le maggiori fonti di approvvigionamento** – di cui sorgenti (Peschiera, Capore, Acqua Marcia, Acquoria, Salone, Vallepietra, Ceraso), campi pozzi (Pantano Borghese, Finocchio, Torre Angela, Torre Spaccata, Doganella, Ceraso, ex Casmez) e l'acquedotto del Lago di Bracciano – **forniscono l'acqua potabile a più di**

3 milioni di abitanti in Roma e Fiumicino e nei circa 70 comuni del Lazio, attraverso **otto sistemi acquedottistici** sia a gravità che in pressione. Tre ulteriori fonti di approvvigionamento forniscono la risorsa non potabile che è immessa nella rete di innaffiamento di Roma.

Il **volume di acqua immessa in rete** nel 2008 nell'intero ATO 2 è stato di circa **607 milioni di metri cubi**, di cui circa 483 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino.

Le acque distribuite vengono captate da differenti sorgenti e Acea, nel pieno rispetto dell'ambiente naturale, pone la massima attenzione affinché i prelievi di acqua non generino impatti sugli ecosistemi e sulle aree protette circostanti (vedi tabella n. 63 per le sorgenti sotto tutela).

Tabella n. 63 – LE SORGENTI SOTTO TUTELA

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
Sorgenti Peschiera	Comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	598.530
Sorgenti Le Capore	Comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	586.600
Sorgente Acqua Marcia	Comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	3.519.600
Sorgente Acquoria	Comune di Tivoli (Roma)	10.050
Acqua Felice - Sorgenti Pantano	Comune di Zagarolo (Roma)	441.280
Sorgenti Pertuso ¹³⁶	Comune di Trevi – Filettino (Lazio)	77.740
Sorgenti Doganella	Comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
Sorgenti Acqua Vergine	Comune di Roma	500.000
Pozzi Torre Angela	Comune di Roma	50.300
Pozzi di Finocchio	Comune di Roma	31.153

¹³⁶ In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale – verificatasi anche nell'estate 2007 – risulta necessario attingere anche al Pertuso interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da un decreto emanato dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.

La qualità dell'acqua distribuita

Benché nella città di Roma l'acqua potabile distribuita possa vantare una qualità tra le migliori in Italia, il livello di attenzione con il quale vengono monitorati i principali parametri chimico-fisici è sempre mantenuto molto alto (vedi tabelle nn. 64-65).

I controlli sono affidati alla società del Gruppo Acea LaboratoRI SpA, che ormai da molti anni esegue questo servizio. Occorre però ricordare che anche i tecnici di Acea Ato 2 effettuano periodicamente analisi interne di controllo di qualità delle acque. Relativamente alle analisi

effettuate dalla Società LaboratoRI SpA si possono distinguere due tipologie di verifiche:

- **controlli di primo livello:** effettuati attraverso centraline di misura in continuo, posizionate lungo gli acquedotti,
- **controlli di secondo livello:** effettuati su campioni prelevati quotidianamente sull'intero sistema acquedottistico (dalle fonti di approvvigionamento e lungo tutta la rete di distribuzione) con analisi e indagini di tipo chimico-fisiche, chimico-organiche, microbiologiche e virologiche.

Tabella n. 64 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2007-2008)

	punti di prelievo (gli stessi per 2007 e 2008 (n.))	totale campioni 2007 (n.)	totale campioni 2008 (n.)	totale analisi 2007 (n.)	totale analisi 2008 (n.)
captazione	45	951	818	50.306	44.885
acquedotto e adduttrici	33	541	640	22.626	22.585
serbatoi/centri idrici	17	1.493	623	11.228	12.252
reti di distribuzione	320	4.058	3.860	131.908	124.716
totale	415	7.043	5.941	216.068	204.438

Il **totale dei controlli effettuati**, non solo sulla rete idrica romana ma anche sulla rete idrica di tutti gli altri comuni acquisiti nell'ATO 2 – Lazio Centrale, anche nel 2008 è stato **nettamente superiore a quanto indicato dal D. Lgs. n.**

31/2001¹³⁷, a conferma dell'attenzione con la quale Acea gestisce il patrimonio idrico, prevenendo il più possibile l'insorgere di potenziali alterazioni delle caratteristiche chimico/fisico/batteriologiche dell'acqua distribuita.



¹³⁷ D. Lgs n. 31 del 2 febbraio 2001, "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 52 del 3 marzo 2001 - Supplemento Ordinario n. 41.

Tabella n. 65 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE DELL'ACQUA DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (medie 2008)

parametri	unità di misura	valore medio 2008	valore parametrico di legge (D. Lgs. n. 31/01)
Torbidità	NTU	0,66	senza variazioni anomale
Temperatura acqua	°C	12	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	pH	7,4	>6,5 e < 9,5
Conducibilità elettrica a 20°C	µS/cm	555	2500
Cloruri	mg/L Cl	7,9	250
Solfati	mg/L SO4	18,1	250
Calcio	mg/L Ca	100	non previsto
Magnesio	mg/L Mg	20,0	non previsto
Sodio	mg/L Na	6,36	200
Potassio	mg/L K	3,3	non previsto
Durezza totale	°F	33,2	15-50
Cloro residuo libero	mg/L Cl ₂	0,16	-
Alcalinità	mg/L CaCO ₃	326	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/L	397	1500
Nitrati	mg/L NO ₃	4,0	50
Nitriti	mg/L NO ₂	<0,01	0,50
Ammoniaca	mg/L NH ₄	<0,03	0,50
Fluoruri	mg/L F	0,23	1,50
Carbonio organico totale (TOC)	mg/L C	0,5	senza variazioni anomale
Ferro	µg/L Fe	5,6	200
Rame	mg/L Cu	0,002	1,0
Piombo	µg/L Pb	0,20	10
Cadmio	µg/L Cd	<0,2	5,0
Cromo totale	µg/L Cr	<5,0	50
Nichel	µg/L Ni	<2,0	20
Manganese	µg/L Mn	0,35	50
Arsenico	µg/L As	2,0	10
Vanadio	µg/L V	3,4	50
Triometani totali	µg/L	1,18	30
Tricloroetilene	µg/L	<0,10	10
Tetracloroetilene	µg/L	<0,10	10
1.2 - Dicloroetano	µg/L	<0,30	3,0
Benzene	µg/L	<0,10	1,0
Benzo(a)pirene	µg/L	<0,003	0,010
Batteri coliformi a 37° C	MPN(*)/100 mL	0	0
Escherichia coli	MPN/100 mL	0	0
Enterococchi	UFC(**)/100 mL	0	0

(*) Most Probable Number

(**) Unità Formanti Colonia

Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione

Il servizio di fognatura è svolto da **Acea Ato 2** su **circa 5.875 km di rete fognaria** (di cui circa 1.885 km di rete a servizio dei comuni esterni a Roma).

Acea Ato 2 gestisce il sistema depurativo e gli impianti di sollevamento annessi alla rete e ai collettori fognari; alcuni sono opere di rilievo,

con potenzialità che superano i 10 m³/s, svolgendo, in alcuni casi, funzioni di salvaguardia dal rischio idraulico. Nel corso del 2008 i **principali impianti di depurazione hanno trattato un volume di acqua pari a 493,7 milioni di metri cubi**, con un incremento di circa il 3,7% rispetto al 2007.

Considerando anche i depuratori minori e quelli appartenenti ai comuni acquisiti (appartenenti all'Ato 2 del Lazio) si giunge a un **volume totale di oltre 565 milioni di metri cubi trattati**.

Nel complesso, gli impianti di sollevamento fognari gestiti, al 31.12.2008, sono 436, di cui 153 nel comune di Roma, e 176 impianti di depurazione, di cui 37 nel comune di Roma¹³⁸. L'efficienza con la quale vengono rimossi i principali agenti inquinanti presenti nei reflui, cioè l'"**efficienza di depurazione**", si è mantenuta anche nel 2008 a livelli soddisfacenti, con i valori del COD (*Chemical Oxygen Demand*) e degli SST (Solidi Sospesi Totali) in uscita dagli impianti compresi nei limiti previsti dalla legge (D. Lgs. n. 152/99). Negli ultimi tre anni aumentano, in

termini assoluti, i volumi di COD ed SST rimossi (vedi grafici nn. 43 e 44).

Circa lo **smaltimento dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione civile**, la strategia del Gruppo Acea è quella di realizzare un sistema integrato che preveda l'utilizzo di tutte le opzioni di recupero possibili, realizzando una filiera controllata dal produttore di fanghi al recuperatore o utilizzatore finale (vedi box).

Nel corso del 2008, Aquaser, società attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi di depurazione, di cui Acea ha il controllo, ha garantito lo **smaltimento per Acea Ato 2 di 111.800 tonnellate** di fanghi.

Grafico n. 43 – COD RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2006-2008)

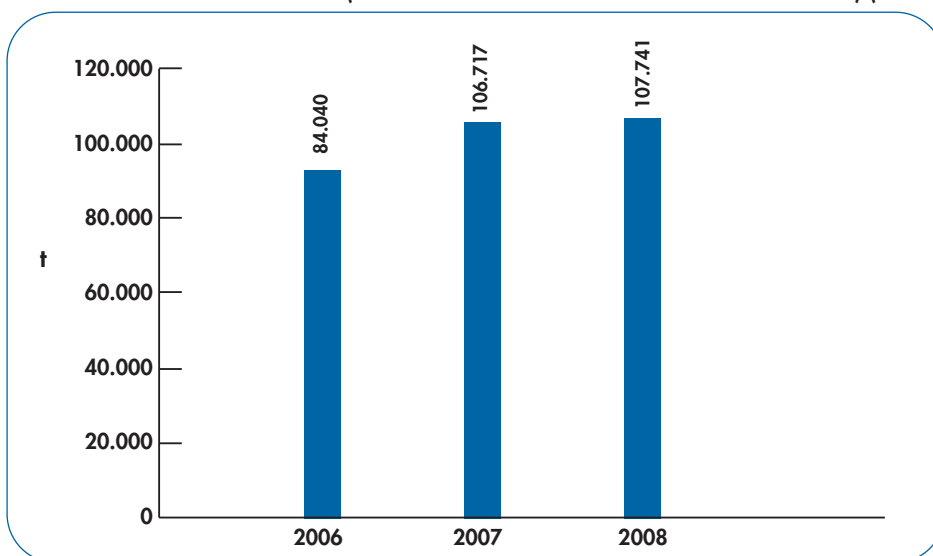
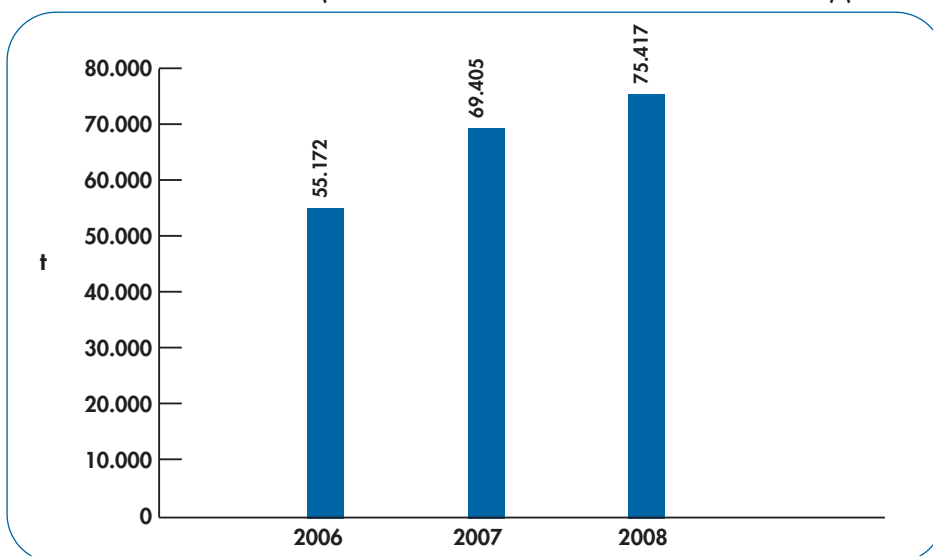


Grafico n. 44 – SST RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2006-2008)



¹³⁸ Si veda anche, per ulteriori dati, la scheda di Acea Ato 2 nel fascicolo Schede società Italia-estero.

Box – I fanghi da depurazione civile: da problema a risorsa

I fanghi prodotti dagli impianti di depurazione civile gestiti da Acea, per una produzione annua di oltre 200.000 tonnellate, possono rappresentare una criticità per l'assenza o la scarsità di soluzioni di smaltimento prossime alle aree di attività; ciò significa che, per poter assicurare la corretta attività di depurazione delle acque reflue, si rende necessario ricorrere ad impianti lontani con notevole aggravio dei costi gestionali. Tuttavia, le caratteristiche fisico chimiche dei fanghi civili permettono di trasformare il problema del loro smaltimento in una risorsa. E'

possibile, infatti, riciclare questo particolare rifiuto attraverso due processi di recupero:

Il recupero di materia (secondo il D. Lgs. n. 99/'92 e altra normativa locale):

1) *reimpiego diretto dei fanghi in agricoltura in sostituzione dei fertilizzanti*
il recupero agronomico dei fanghi, tal quali, può sostituire la concimazione chimica o altri tipi di concimazione organica e rappresentare una valida fonte di ricavo per l'agricoltura. Gli investimenti previsti sono trascurabili, non essendo richiesta la realizzazione di infrastrutture dedicate.

2) *produzione di compost*

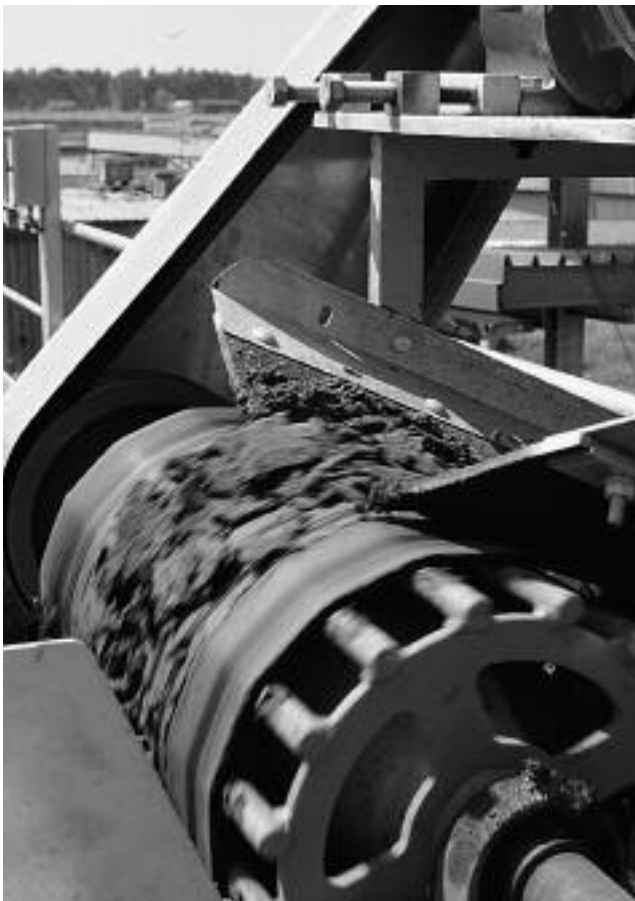
la produzione di compost a partire dai fanghi provenienti da impianti di depurazione consente di dare soluzione al problema dello smaltimento delle matrici organiche prodotte dagli stessi impianti di depurazione e dalla raccolta differenziata ottenendo un fertilizzante da reimpiegare presso le aziende agricole.

Inoltre l'opportunità di valorizzare il biogas ottenuto nel processo consente di integrare il recupero di materia con produzione di energia.

Il recupero di energia:

3) *essiccamento e recupero energetico*

il processo di essiccamento riduce la componente umida del fango contenendone i volumi e migliorandone le caratteristiche di combustibile. Il fango essiccato può essere, quindi, miscelato con biomasse e utilizzato per produrre energia elettrica e calore a servizio di insediamenti abitativi o commerciali oppure essere avviato a recupero diretto ed indiretto con indubbi vantaggi per le ridotte volumetrie.



I consumi diretti e indiretti di energia

La disponibilità di energia elettrica nel nostro contesto sociale e produttivo è un fattore indispensabile allo svolgimento di qualsiasi attività; bisognerà pertanto continuare a rendere fruibile questa risorsa a costi ragionevoli, mettendo il massimo impegno per contenere gli impatti ambientali durante il processo produttivo e proseguendo l'opera di sensibilizzazione all'utilizzo razionale della risorsa: sfide che il mondo moderno è chiamato ad affrontare e che Acea condivide.

Come già indicato nel paragrafo *Il risparmio, l'efficienza energetica e le fonti rinnovabili*, Acea monitora i propri consumi – diretti e indiretti – facendo in modo che gli impatti ambientali siano ridotti al minimo. I consumi diretti includono l'energia da fonte primaria (soprattutto gas naturale) utilizzata per la generazione di energia elettrica/termica e l'energia impiegata dal parco auto (vedi tabelle nn. 66 e 67), quelli indiretti si riferiscono, ad esempio, alle perdi-

te di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione (imputabili a perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni), alle perdite di calore nella rete di teleriscaldamento, ecc. (vedi tabella n. 68).

I dati "2008 riclassificati", presentati nelle tabelle nn. 67 e 68, sono elaborati, come già ricordato, secondo una nuova modalità di calcolo che imposta il bilancio energetico (produzione, risorse e scarti) seguendo la logica delle quote di partecipazione (vedi anche *Bilancio ambientale* allegato in cd).

Per ottenere la quantità di "fonte primaria" equivalente **all'energia indirettamente utilizzata** da Acea, così come richiesto dalle Linee guida GRI-G3, si considera come fattore di conversione da fonte primaria a energia elettrica il dato di efficienza che nel 2008 per Acea risulta pari a circa il 50%:

indicatore GRI-G3 EN4 = 6.695,7 / 0,50 = 13.391,4 TJ (circa 320.054 tep)

Tabella n. 66 – CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2006-2008)

	2006	2007	2008
<i>benzina</i>			
l	1.088.670,0	945.437,7	1.002.520,9
kg	800.172	694.897	736.853
TJ	35,2(*)	30,5(*)	32,4
<i>gasolio</i>			
l	1.094.800	845.941	1.025.757,3
kg	914.138	706.360	856.507
TJ	38,3 (*)	29,6(*)	35,8

(*) Voce ricalcolata per gli anni 2006 e 2007 per uniformità di calcolo rispetto al 2008.

Tabella n. 67 – ENERGIA DIRETTA (99% GAS NATURALE) UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2006- 2008)

	2006	2007	2008	2008 riclassificato
energia totale direttamente consumata dal Gruppo	TJ (GWh)	TJ (GWh)	TJ (GWh)	TJ (GWh)
energia per generazione elettrica (a)	18.359,00 (5.100)	30.009 (8.336)	94.571,8 (26.269,9)	19.547,6 (5.429,9)
energia per autoparco (*) (b)	73,4 (20,4)	60,1 (16,7)	68,2 (19,0)	68,2 (19,0)
energia elettrica totale netta prodotta (c)	10.007,57 (2.779,88)	16.689,24 (4.635,9)	63.207,6 (17.557,7)	12.334,32 (3.426,20)
energia termica netta venduta (d)	196,92 (54,70)	199,51 (55,42)	267,8 (74,4)	80,35 (22,32)
EN3 = (a+b)-(c+d)	8.227,91 (2.285,82)	13.180,35 (3.661,38)	31.164,60 (8.656,8)	7.201,13 (2.000,38)

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabili ad Acea (100% Tad Energia e Ambiente, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).
(*) Voce ricalcolata per gli anni 2006 e 2007 per uniformità di calcolo rispetto al 2008.

Considerando che 1 TJ → circa 23,9 tep

indicatore GRI-G3 EN3 = (7.201,13 x 23,9) = 172.107 tep

Tabella n. 68 – ENERGIA INDIRETTA (ENERGIA ELETTRICA) UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2006-2008)

	unità di misura	2006	2007	2008	2008 riclassificato
consumi totali indiretti di energia	TJ (GWh)	4.326,6 (1.201,8)	4.748,2 (1.319,5)	9.121,7 (2.533,8)	6.695,7 (1.859,9)
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto (6)	TJ (GWh)	2.550,6 (708,5)	2.678,4 (744,0)	2.782,1 (772,8)	2.782,1 (772,8)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica (41)	TJ (GWh)	236,27 (65,63)	384,5 (106,9)	2.940,5 (816,8)	548,3 (152,3)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento (11)	TJ (GWh)	46,4 (12,9)	29,1 (8,09)	48,2 (13,4)	14,4 (4,0)
consumi per illuminazione pubblica (48)	TJ (GWh)	563,4 (156,5)	550,1 (152,8)	515,5 (143,2)	515,5 (143,2)
consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile (56-54)	TJ (GWh)	375,1 (104,2)	594,7 (165,2)	1.820,5 (*) (505,7)	1.820,5 (*) (505,7)
consumi per depurazione acqua reflua (62)	TJ (GWh)	486,0 (135,0)	452,9 (125,8)	952,9 (*) (264,7)	952,9 (*) (264,7)
consumi per servizi vari (42+54+66+67+68)	TJ (GWh)	68,8 (19,1)	58,3 (16,26)	62,0 (17,2)	62,0 (17,2)

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabili ad Acea (100% Tad Energia e Ambiente, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione); I numeri tra parentesi, nella prima colonna, corrispondono alle voci del Bilancio ambientale, allegato in cd.
(*) I consumi includono tutte le società idriche del Gruppo Acea.

I consumi di acqua

Per quanto concerne i consumi di acqua, la voce che ha maggiore incidenza è relativa al **processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche** (vedi tabella n. 69). Questo dato include la quantità di acqua utilizzata per il raffreddamento sia delle centrali di AceaElectrabel Produzione sia di Tirreno Power. Entrambe le società sono consapevoli dell'importanza di preservare quanto possibile la risorsa idrica e mettono a punto progetti che si pongono questo obiettivo.

Presso la **Centrale di Tor di Valle**, in particolare, **per contenere l'impatto** di tale utilizzo è stato realizzato **un canale di collegamento tra la centrale elettrica da raffreddare e l'uscita dei reflui depurati provenienti dall'adiacente impianto di depurazione** Roma Sud. La contiguità dei due insediamenti industriali ha permesso di utilizzare il prodotto generato dall'uno (l'acqua depurata) come fluido di processo nell'altro, evitando così di prelevare altra acqua dall'ambiente circostante.

Anche Tirreno Power porta avanti un programma di contenimento dell'utilizzo di acqua per la produzione industriale: è ad esempio in progetto l'installazione di nuovi macchinari che porteranno a ridurre, recuperandone una parte, l'acqua usata nell'impianto di desolfurazione della **Centrale di Vado Ligure**, con un risparmio idrico atteso di circa 14 m³/h.

L'acqua destinata ad uso "civile/sanitario", pari a circa 2 Mm³ nel 2008 (vedi tabella n. 69), subisce lo stesso trattamento cui è sottoposta l'acqua reflua prodotta dalla cittadinanza di Roma: viene cioè inizialmente inviata al depuratore di pertinenza dove è prima trattata e quindi immessa nel Tevere, con un impatto ambientale relativamente contenuto, grazie alle basse concentrazioni di inquinanti trasportati (vedi tabella n. 70), e comunque compatibile con le dinamiche biologiche che sostengono la vitalità del fiume.

Tabella n. 69 – CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2006-2008)

	unità di misura	2006	2007	2008	2008 riclassificato
consumi totali di acqua	Mm³	50,99	49,56	1.995,08	307,84
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (35 - voce diversa negli anni passati) (*)	Mm ³	0,06	0,17	1,58	0,26
civile/sanitario (36+59)	Mm ³	1,40	1,17	1,80	1,68
raffreddamento centrali termoelettriche (34)	Mm ³	49,53	48,22	1.991,7	305,9

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabile ad Acea (15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione); i numeri tra parentesi, nella prima colonna, corrispondono alle voci del Bilancio ambientale, allegato in cd.

(*) Il dato nel 2008 include oltre alle acque utilizzate per il teleriscaldamento, le acque industriali di Tirreno Power (costituite da acqua di acquedotto, meteoriche e di lavaggio, raccolte e trattate prima dell'utilizzo).

Tabella n. 70 – LA QUALITA' DEGLI SCARICHI IDRICI NEL FIUME TEVERE

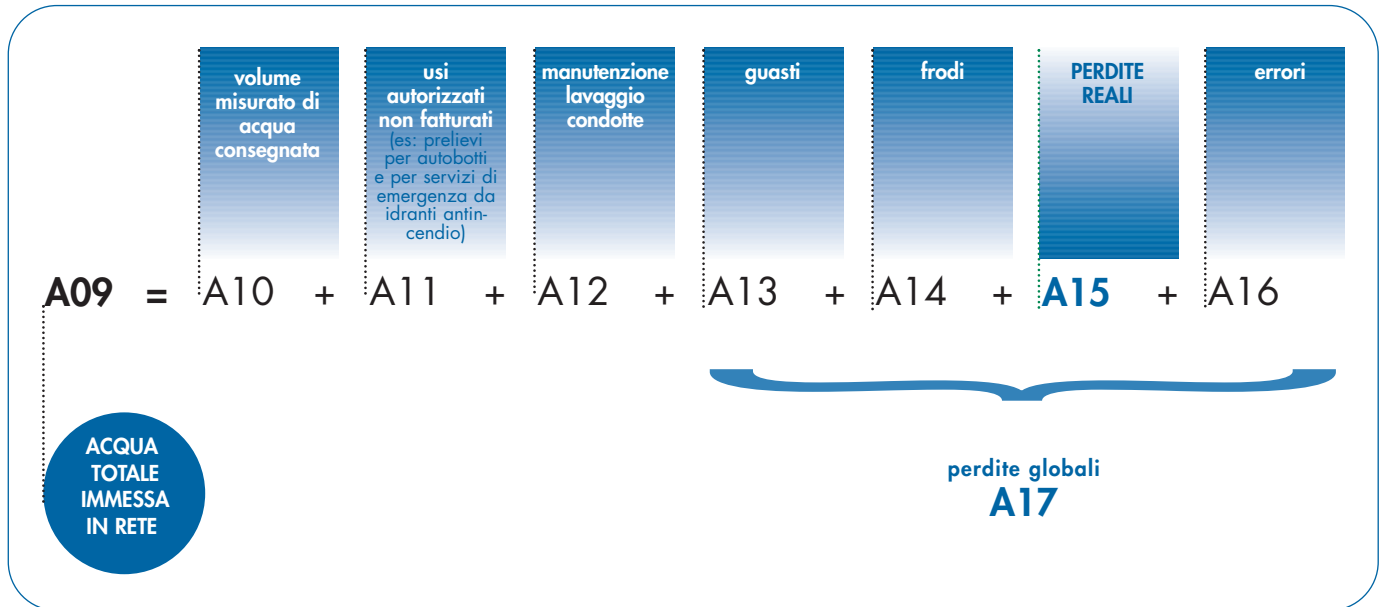
Concentrazioni tipiche scarichi idrici	mg/l
BOD ₅	15
COD	37
SST	19
Azoto	9
Fosforo	2

Un tema di particolare rilievo nella gestione dei sistemi idrici integrati è quello delle **perdite idriche sulla rete di distribuzione**. Acea affronta tale questione direttamente, impiegando risorse umane ed economiche, con l'obiettivo di migliorare ogni anno la prestazione, attraverso una serie di programmi di ricerca (si veda il capitolo La ricerca). Le valutazioni delle perdite idri-

che vengono eseguite da Acea **secondo il D.M. 99/97** (vedi grafico n. 45) e in tal modo le stime sono confrontabili con le rilevazioni dei diversi operatori.

Le **perdite reali**¹³⁹ nella rete storica di Roma e Fiumicino ammontano nel 2008 a **circa il 25% del totale immesso in rete**.

Grafico n. 45 – LE VOCI DEL BILANCIO IDRICO (D.M. 99/97)



¹³⁹ Le perdite reali, cioè la grandezza A15, secondo il D.M. 99/97 (vedi grafico n. 45), quantificano solo le perdite dovute ai difetti negli impianti (mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc). Per ottenerla è necessario sottrarre dal totale di acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), guasti (A13), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

Emissioni in atmosfera

Acea monitora con regolarità le emissioni dalle proprie centrali termoelettriche, impegnandosi sia nell'abbattimento dei microinquinanti (CO, NO_x e SO₂) sia nel contenimento dell'anidride carbonica (CO₂) emessa. A tal riguardo, sia AceaElectrabel Produzione sia Tirreno Power raggiungono **livelli di emissioni specifiche contenute**: in particolare, AceaElectrabel Produzione ha ottenuto un'emissione specifica di CO₂ nel 2008 pari a 381 g/kWh, grazie anche alla presenza di dispositivi dry-low-NO_x nei bruciatori dei più recenti impianti di generazione a ciclo combinato, **in grado di contenere le emissioni ai minimi livelli attualmente possibili**.

Per quanto concerne Tirreno Power, le centrali, pur avvalendosi di tecnologie moderne e seb-

bene siano certificate secondo la normativa ambientale più stringente (vedi il paragrafo I *Sistemi di Gestione Ambientale*, pag. 153), utilizzano un mix di combustibili (che include sia il carbone sia l'olio combustibile) con un contributo alle emissioni maggiore rispetto all'utilizzo di solo metano¹⁴⁰. Ciò nonostante, Tirreno Power è impegnata nel perseguire un progressivo contenimento delle emissioni in atmosfera (vedi box di approfondimento sull'impianto termoelettrico di Vado Ligure).

I monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio hanno infine dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

Tabella n. 71 – LE EMISSIONI TOTALI (2006-2008)

	unità di misura	2006	2007	2008	2008 riclassificato
CO ₂	t	941.718	1.699.925	8.779.753	1.686.384
CO	t	87,5	156,3	2.090,2	376,6
NO _x	t	683,2	1.025,9	5.366,5	948,8
SO ₂	t	0,3	0,3	5.126,2	768,9

NB: i dati 2008 riclassificati seguono la logica del Bilancio consolidato e tengono conto delle quote di possesso imputabile ad Acea (100% Tad Energia e Ambiente, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

L'incremento molto consistente delle emissioni di CO, NO_x e SO₂ verificatosi quest'anno deriva essenzialmente dalla rendicontazione delle emissioni di Tirreno Power.

¹⁴⁰ Le emissioni specifiche di Tirreno Power sono pari a 528 g/kWh. Il valore è ovviamente non paragonabile con AE Produzione che ha impianti per lo più moderni e a metano.

Box – Le emissioni dei prodotti principali della combustione a Vado Ligure

Presso la Centrale di Vado Ligure sono presenti sia le sezioni a carbone e olio combustibile, sia a gas naturale. Ne deriva un mix di emissioni che comprende le seguenti sostanze:

- biossido di zolfo (SO₂);
- ossidi d'azoto (NO_x);
- polveri;
- monossido di carbonio (CO);
- anidride carbonica (CO₂).

Alcuni **parametri** sono **monitorati in continuo**: SO₂ e NO_x, polveri e CO per le sezioni a carbone; NO_x e CO per quella a gas naturale, secondo i metodi indicati dalla normativa vigente (Decreto Legislativo 152/2006). Nel quadro degli impegni conseguenti all'approvazione del

Protocollo di Kyoto sui cambiamenti climatici, la Centrale è inoltre soggetta alla normativa che ha istituito un sistema per lo scambio delle quote di emissioni dei gas a effetto serra (Emission Trading). Pertanto le emissioni annue di anidride carbonica vengono monitorate utilizzando il metodo di calcolo regolamentato (DEC/RAS/854/05 e Decisione (C130) del 29 gennaio 2004). Le emissioni del biossido di zolfo delle sezioni a carbone vengono ridotte da un impianto di desolfurazione di tipo calcare-gesso: gli accorgimenti impiantistici e gestionali messi in atto consentono di rispettare il valore limite di legge attuale pari

a 400 mg/Nm³ e gli andamenti delle concentrazioni medie mensili nell'anno sono sempre inferiori ai limiti di legge vigenti. Accorgimenti importanti sono adottati anche nei confronti delle emissioni di ossidi di azoto (NO_x), delle polveri, del monossido di carbonio (CO) e dell'anidride carbonica (CO₂). Per gli ossidi di azoto, nelle due sezioni a carbone, si è installato un impianto di denitrificazione che li trasforma in azoto molecolare gassoso e vapore d'acqua. Per la riduzione delle polveri, composte durante il processo di combustione, si sono installati precipitatori elettrostatici. Il contenimento delle emissioni di CO si effettua controllando i

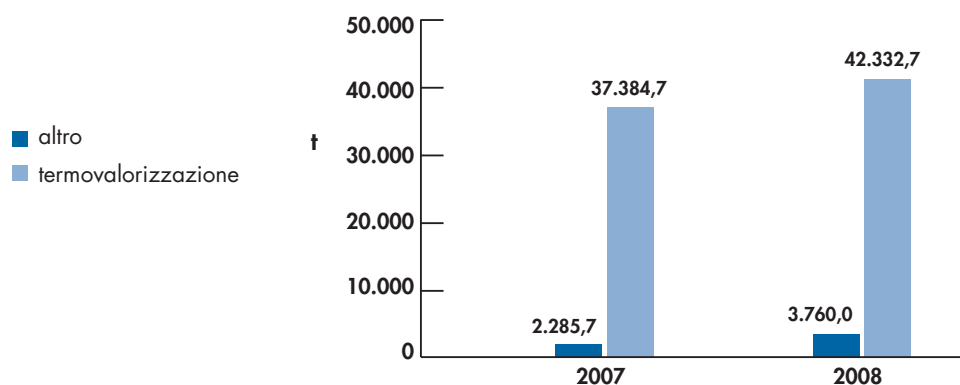
parametri di combustione, quali temperature, pressioni, portate di combustibile e aria, in modo da ottimizzare l'ossidazione. Per l'anidride carbonica la normativa non prevede alcun limite sulle concentrazioni e la quantità prodotta (tonnellate/anno) è determinata in base al combustibile utilizzato, facendo ricorso a specifici fattori di emissione, calcolati in base alle caratteristiche del combustibile (tenore di carbonio e potere calorifico). A parità di energia prodotta si cerca comunque di limitare la quantità di combustibile, riducendo così le emissioni di CO₂.

I rifiuti del Gruppo Acea

Nel presente paragrafo si descrive la produzione dei rifiuti del Gruppo distinta nelle due aree di business, energia e idrica, così come indicato nel *Bilancio ambientale* (pagg. 17-18). I **rifiuti** prodotti nell'**area energia**¹⁴¹ includono quelli derivanti dalle attività di Distribuzione, di AceaElectrabel Produzione e, dal 2008, di Tir-

reno Power, pari a **3.760 tonnellate** (di cui circa 734 tonnellate classificate come "rifiuti pericolosi" e 3.026 come "non pericolosi") e quelli derivanti dalle attività di **termovalorizzazione** (sostanzialmente **ceneri**), pari a **42.333 tonnellate** (di cui 10.723 tonnellate classificate come "rifiuti pericolosi") (vedi grafico n. 46).

Grafico n. 46 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA ENERGIA (2007-2008)



NB: il dato "altro" del 2008 è riclassificato e include i valori imputabili ad Acea secondo la quota di possesso (100% di Distribuzione, 30% di AceaElectrabel Produzione e 15% di Tirreno Power). Se, infatti, il dato fosse costruito con la metodologia adottata sino al 2007 (100%) ammonterebbe a circa 15.087 tonnellate, creando una notevole distorsione nei valori attribuiti al Gruppo.

¹⁴¹ Il totale dei rifiuti area energia include anche il 50% di quelli prodotti dalla holding (pari a circa 106 tonnellate, di cui 1,6 classificati come "rifiuti pericolosi").

I **rifiuti** prodotti nell'**area idrica**¹⁴² nel 2008, sostanzialmente in linea con i valori 2007, sono stati pari, per Acea Ato 2 e LaboratoRI, a circa **2.064 tonnellate** (di cui appena 36 tonnellate classificate come "rifiuti pericolosi") e sono rappresentati in gran parte da inerti. Ad essi vanno aggiunti i **rifiuti derivanti dalle attività di depurazione** delle acque reflue svolte negli impianti gestiti da Acea Ato 2, che nel 2008 sono consistiti in circa **125.000 tonnellate di fanghi** e in **15.715 tonnellate di sabbia e grigliati**. Le altre società idriche del Gruppo¹⁴³ (Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque, Gori, Acea Ato 5) hanno prodotto complessivamente circa **102.251 tonnellate di fanghi** e **4.226 tonnellate di sabbia e grigliati** e un valore globale di **rifiuti pari a 102.691,3 tonnellate** (di cui 265,1 tonnellate classificate come "pericolosi").

Per lo smaltimento di tutti i rifiuti del Gruppo, Acea si avvale di società esterne specializzate e autorizzate.

Un discorso a parte va dedicato alla **raccolta differenziata** svolta nelle sedi d'ufficio. Anche la collaborazione e l'impegno quotidiano di tutti i dipendenti, infatti, possono contribuire all'obiettivo generale di riduzione degli impatti ambientali. Per tale ragione nel 2008 si è deciso di avviare un progetto di Raccolta Differenziata (vedi il box dedicato) e di monitorarne, con cadenza regolare, gli esiti. Un primo risultato, per quanto riguarda la carta usata negli uffici della sede centrale di Roma, è consistito nel recupero di circa 15 kg annui di carta per ciascun dipendente.

Box – La raccolta differenziata nelle sedi Acea

Coerentemente con le strategie di responsabilità ambientale e sviluppo sostenibile definite dalla Capogruppo, nel 2008 sono state poste in atto una serie di iniziative volte a migliorare la gestione del ciclo di smaltimento dei rifiuti prodotti da Acea SpA e dalle società del Gruppo, con l'obiettivo di ridurre le quantità e le caratteristiche di impatto.

In questo quadro si è inserito l'avvio di un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici aziendali, che ha interessato dapprima le sedi del polo Ostiense (Sede centrale, CEDET, Sedina e Autoparco) per poi estendersi progressivamente a tutte le altre sedi di lavoro. In ciascuna delle sedi individuate sono state predisposte, in luoghi

opportunosamente segnalati, **aree dedicate alla raccolta differenziata** dei rifiuti prodotti nelle attività di ufficio e, contestualmente, si è svolta un'attività di sensibilizzazione dei dipendenti. Ogni area è attrezzata con tre diversi contenitori: uno di colore blu dedicato alla raccolta della plastica, uno di colore bianco

dedicato alla raccolta della carta ed uno dedicato alla raccolta dei toner per stampanti/fotocopiatrici. Si tratta di uno sforzo organizzativo importante e dispendioso ma necessario per tradurre in concreto i principi di sostenibilità ai quali l'azienda da sempre si ispira.



¹⁴² Il totale dei rifiuti area idrica include anche il 50% di quelli prodotti dalla Holding (pari a circa 106 tonnellate, di cui 1,6 classificati come "rifiuti pericolosi").

¹⁴³ Per i dettagli dei rifiuti prodotti da queste società si rinvia al fascicolo Schede società Italia-estero e al Bilancio ambientale.

La mobilità interna

Il Gruppo ha portato avanti una politica di rinnovo del proprio parco auto, con l'obiettivo di ridurre le emissioni¹⁴⁴ in atmosfera. Se, infatti, nel 2008 si è reso opportuno accrescere il numero degli autoveicoli, arrivando a circa 2.450 unità (50 in più rispetto allo scorso anno), sono aumentate nettamente le vetture di ultima generazione (Euro 4 e Euro 5), passate dalle 303 dello scorso anno alle 521 del 2008, in sostituzione di quelle "più anziane". In tal

modo i circa 400 veicoli Euro 0 ed Euro 1, ancora circolanti nel 2006, sono stati ridotti a 170 nel 2007 e a 82 nel 2008.

Di conseguenza si sono ottenuti una leggera riduzione delle emissioni di monossido di carbonio (CO) e un livellamento delle emissioni di ossidi di azoto (NO_x) seppur con un lieve aumento del consumo di combustibili (gasolio e benzina) correlato al maggior numero di veicoli circolanti.

Sanacaldaia e Caldaie Sicure

Acea, su incarico del Comune di Roma, esegue i controlli sugli impianti di riscaldamento della città, con l'obiettivo di contenere i consumi energetici e ridurre le emissioni inquinanti. Secondo la normativa vigente¹⁴⁵, infatti, i comuni con più di quarantamila abitanti sono tenuti ad eseguire i controlli necessari ad accertare l'effettivo stato di manutenzione e di esercizio degli impianti termici.

Le iniziative Sanacaldaia e Caldaie Sicure rispondono a questo scopo:

- Sanacaldaia è rivolta agli impianti termici centralizzati, con potenza termica superiore a 35 kW, tipicamente a servizio di più unità abitative. Per il 2008 il numero complessivo in archivio di questi impianti risulta essere pari a circa 26.200.
- Caldaie Sicure si occupa di circa 632.000 (dato 2008) piccoli impianti, con potenza inferiore a 35 kW, asserviti a singole abitazioni (sono i cosiddetti impianti autonomi).

Da un'analisi dei combustibili utilizzati negli impianti descritti si evince quanto segue:

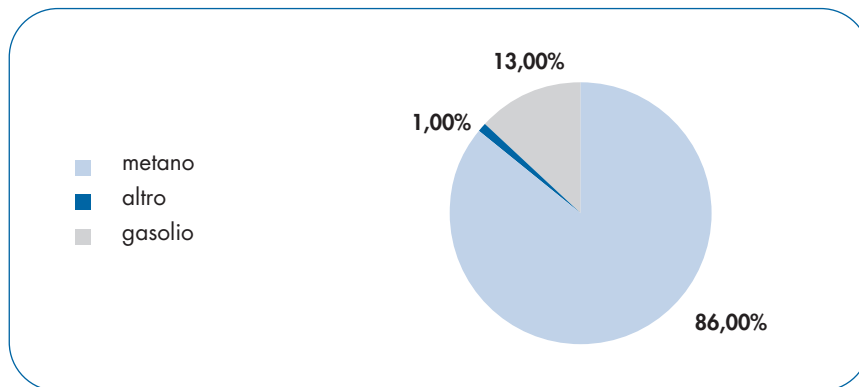
- il metano è utilizzato nell'86% degli impianti superiori a 35 kW e nella quasi totalità degli impianti autonomi, inferiori a 35 kW;
- il gasolio rappresenta il 13% circa del combustibile degli impianti centralizzati;
- i combustibili diversi (per lo più biodiesel, gpl, pellets) sono utilizzati solo nell'1% degli impianti centralizzati. In particolare il gpl risulta essere il combustibile più utilizzato nelle zone periferiche dei comuni non serviti dalla rete gas.



¹⁴⁴ Si veda anche il capitolo Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti, oltre a quanto riportato nel paragrafo Le emissioni da autotrazione e condizionamento del Bilancio ambientale allegato in cd, pag. 19.

¹⁴⁵ Decreto del Presidente della Repubblica n. 412 dell'anno 1993 (modificato da DPR n. 551/99, D.lgs. n. 192/05 e D.lgs. n. 311/06).

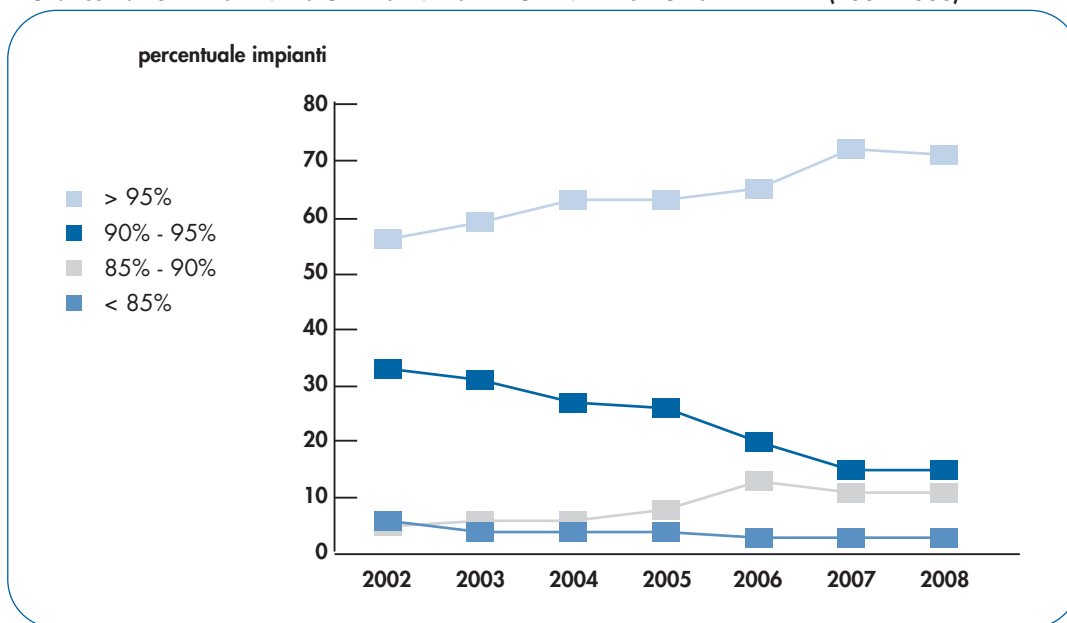
Grafico n. 47 – DISTRIBUZIONE DEI COMBUSTIBILI IN USO A ROMA (2008)



Dalla stagione termica 2005/2006¹⁴⁶ nel comune di Roma non è più ammesso l'utilizzo di carbone (coke metallurgico). I circa 800 impianti che lo utilizzavano sono stati convertiti all'uso di altri combustibili, oppure sostituiti o dismessi, diminuendo così del 20% le emissioni totali di polveri.

Il grafico n. 48 mostra il generalizzato miglioramento del rendimento medio di combustione registrato nel corso dei controlli sul parco impianti termici centralizzati:

Grafico n. 48 – ANDAMENTO RENDIMENTI DEGLI IMPIANTI CENTRALIZZATI (2002-2008)



¹⁴⁶ Per stagione termica 2005/2006 si intende il periodo compreso tra il 1 agosto 2005 e il 31 luglio 2006.

Acea segue con attenzione lo sviluppo delle conoscenze in ambito tecnologico e scientifico, nonché l'evolversi della normativa in materia ambientale, come l'importante regolamento comunitario, emanato nel 2008, volto a disciplinare la fabbricazione e l'utilizzo di sostanze chimiche previa analisi della loro pericolosità (vedi box dedicato al Reach - *Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals*).

Come negli anni passati, Acea ha confermato il proprio sostegno a favore di importanti centri di ricerca ed enti di normazione dei settori in cui opera (vedi box dedicato in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Impresa e Istituzioni*) ed ha continuato a sviluppare, tramite le società operative, diversi studi e loro applicazioni, spesso in collaborazione con strutture universitarie. Nel settore energetico la ricerca è orientata soprattutto all'innovazione tecnologica, in particolare nell'ambito delle **energie rinnovabili** o dell'**illuminotecnica**. Nel settore idrico i progetti riguardano per lo più la **tutela**

della risorsa, l'ottimizzazione del suo utilizzo, la **depurazione delle acque reflue** fino agli aspetti economico finanziari delle gestioni. Particolare valenza, inoltre, assume l'attività di **recupero perdite idriche**, per le ricadute attese dal punto di vista gestionale. Questa viene svolta, ormai da alcuni anni, da Acea Ato 2 in collaborazione con la società LaboratoRI mediante il metodo del "district metering" e attraverso la ricerca perdite nei manufatti: anche nel 2008 tale attività si è concentrata soprattutto in porzioni di rete al di fuori del comune di Roma, dando precedenza alle situazioni più critiche (vedi box dedicato).

Le tabelle nn. 72-75 illustrano, in sintesi, le principali attività di ricerca realizzate negli ultimi anni in ambito idrico ambientale, dalla società LaboratoRI di concerto con Acea Ato 2 SpA, suddivise, per agevolarne la lettura, in 4 macroaree: fonti e acque potabili, depuratori, bacini idrografici e reti fognarie.



Box – Un nuovo regolamento comunitario per le sostanze chimiche: il “Reach”

Dal 1° giugno 2008 è stata avviata la prima fase del Regolamento comunitario sulle sostanze chimiche emanato dal Consiglio e dal Parlamento Europei il **Reach**, *Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals*. La nuova disciplina comunitaria prevede precisi obblighi a carico di fabbricanti,

importatori e utilizzatori di sostanze chimiche, con il fine ambizioso di aumentare il livello di sicurezza della salute umana e di tutela ambientale. Tutte le sostanze chimiche utilizzate nei processi produttivi che si svolgono entro il territorio comunitario vengono sottoposte a valutazione preventiva di

pericolosità e seguono un iter che, qualora la sostanza venga considerata ammissibile, si conclude con la “registrazione”. Si stima che circa 30.000 sostanze saranno soggette all’obbligo di registrazione ai sensi del regolamento REACH, attraverso tre fasi:
1) compilazione e valutazione

delle proprietà relative alla pericolosità della sostanza nonché condizioni per il suo utilizzo sicuro;
2) presentazione di queste informazioni all’Agenzia europea per le sostanze chimiche (European Chemical Agency - ECHA);
3) registrazione finale.

Per ulteriori informazioni: <http://echa.europa.eu>

Box – Ricerca perdite idriche nei comuni dell’ATO 2 - Lazio Centrale

Negli ultimi anni (2005-2008) si è prestata particolare attenzione allo sviluppo dell’attività di ricerca delle perdite idriche nei comuni fuori Roma, dove spesso la situazione delle reti presentava maggiori problematiche. A tal fine è stata svolta l’analisi delle reti idriche presso i comuni di Grottaferrata, Albano, Ciampino, Ariccia, Castel Gandolfo, Castel Madama, Monterotondo, Riano,

Fiano Romano, Santa Marinella e Cerveteri. Obiettivo del progetto, oltre alla localizzazione delle perdite più significative, è stato quello di attivare un sistema di monitoraggio permanente sia per tenere sotto controllo il livello di perdite dopo le riparazioni sia per individuare eventuali nuove perdite. La metodologia applicata è stata quella del District Metering, che

si sviluppa in 4 fasi, l’ultima delle quali a lungo termine:
1) ricostruzione e analisi della rete idrica; misure idrauliche; raccolta ed elaborazione dati per il bilancio idrico; costruzione del modello matematico;
2) progettazione e realizzazioni dei distretti; individuazione delle perdite nelle condotte (incluse le perdite occulte);

assistenza alla riparazione delle perdite;
3) quantificazione del recupero; aggiornamento del bilancio idrico; definizione della configurazione ottimale per la rete idrica;
4) supporto alla gestione del Sistema Permanente di Controllo delle Perdite.

Box – Le giornate di studio sui temi del “Trattamenti terziari delle acque reflue ai fini del riutilizzo”

La giornata di studio “Trattamenti terziari delle acque reflue ai fini del riutilizzo”, svolta nel 2008 e organizzata con l’Università La Sapienza (Facoltà di Ingegneria), ha messo a confronto esponenti delle aziende, delle istituzioni deputate al monitoraggio ambientale e del mondo accademico e della ricerca, con l’obiettivo di tracciare un quadro aggiornato sugli sviluppi normativi, scientifici e tecnologici

relativi al riutilizzo delle acque reflue e all’adeguamento degli impianti di depurazione. Il riutilizzo delle acque reflue depurate per uso domestico, industriale e agricolo è una pratica attualmente ancora poco diffusa ma di grande interesse, data la scarsità della risorsa idrica. L’evento ha posto all’attenzione due aspetti importanti e interconnessi: quelli igienico-

sanitari e i trattamenti di disinfezione, evidenziando l’importanza di proseguire con la ricerca e le applicazioni su questi temi. Al riguardo, particolare interesse ha suscitato il lavoro svolto dalla società del Gruppo Acea Laboratorio in collaborazione con Acea Ato 2, che ha presentato i risultati di un’attività di ricerca svolta sull’argomento. Il lavoro sperimentale, che ha

previsto il monitoraggio degli impianti di trattamento e l’applicazione di tecnologie innovative in scala pilota, ha consentito di identificare filiere di processo in grado di produrre effluenti in linea con gli standard di qualità previsti per il riutilizzo, in particolare grazie alla rimozione della potenziale componente microbiologica, batterica e virale.

Tabella n. 72 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SU FONTI E ACQUE POTABILI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Monitoraggio per la gestione e protezione delle risorse idriche nell'ATO 2 (2008)	Il progetto prevede: - una rete meteorologica atta a prevedere la disponibilità idrica delle fonti di approvvigionamento potabile dell'ATO 2; un Progetto Quadro per un sistema di osservazione delle risorse idriche (quantità/qualità) da sviluppare congiuntamente alle Istituzioni sui territori di interesse ai fini dell'approvvigionamento potabile dell'ATO 2 (che amplia il monitoraggio degli acquiferi, con interscambio di dati idrologici con l'Ufficio Idrografico e Mareografico, già sviluppato su proposta della Regione Lazio); misure di portata alle fonti di approvvigionamento idrico romano e monitoraggio dei livelli idrici ai piezometri dei principali campi pozzi dell'ATO 2.
Risanamento della Galleria collettrice delle Sorgenti del Peschiera (2008)	E' operativo il monitoraggio geotecnico delle sorgenti del Peschiera ed è stata avviata una consulenza con l'Università di Tor Vergata, volta a definire il livello di rischio delle strutture della galleria collettrice e ad esaminare le alternative di intervento per il risanamento. Lo studio affianca la consulenza di tipo geologico applicato sviluppata tra Acea Ato 2 e il Centro di Ricerca Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma La Sapienza.
Gestione Idrologica e Qualità Fonti (2007-2008)	Il progetto ha condotto all'implementazione di un foglio elettronico alimentato in modo automatizzato funzionale all'elaborazione di bilanci idrici sul sistema di acquedotti
Processi di disinfezione delle acque destinate al consumo umano (2006-2008)	E' proseguito lo studio in impianto pilota volto a verificare l'efficacia di disinfezione dell'acido peracetico rispetto ad altri disinfettanti; i sottoprodotti (sapori e odori) potenzialmente generabili in condizioni dinamiche e di stagnazione; la stabilità dei residui di disinfezione; l'influenza dei materiali utilizzati per la distribuzione.
Prototipo di monitoraggio in continuo per la rilevazione di parametri di mineralizzazione delle acque destinate al consumo umano (2008)	Si è sviluppato un modello di monitoraggio in continuo di parametri di mineralizzazione delle acque potabili, con il relativo sistema di gestione e validazione, applicabile in diversi siti "strategici" della città di Roma per la comunicazione all'utenza.
Nuova tecnologia di rimozione dell'arsenico e vanadio da acque potabili (2007-2008)	E' proseguita la sperimentazione in impianto pilota di un nuovo materiale filtrante, che unisce la tecnologia della resina a scambio ionico con gli idrossidi di ferro granulari per la rimozione dell'arsenico e del vanadio dalle acque potabili

Tabella n. 73 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI DEPURATORI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Studio preliminare di nuovi processi finalizzati alla minimizzazione dei fanghi (2008)	E' stato redatto un manuale relativo allo stato dell'arte di tecnologie innovative finalizzate a ridurre i fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, con una sezione dedicata alla comparazione dei costi e benefici e una valutazione della fattibilità tecnica
Studio pilota SBBGR (2008)	E' stato svolto uno studio pilota sull'applicazione della tecnologia <i>Sequencing Biological Biofilter Granular Reactor</i> (SBBGR), la fase sperimentale mira a verificare le performance dell'impianto sia in termini di rimozione che di produzione di fanghi.
Monitoraggio dell'idrogeno solforato (H ₂ S) degli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S.) (2007-2008)	Obiettivo del progetto: definire un'esatta distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni attraverso la determinazione dell'idrogeno solforato, utilizzato come indicatore di qualità dell'aria all'interno e nelle immediate vicinanze degli impianti di depurazione in questione. Nel 2008 sono state attuate una serie di campagne di monitoraggio.
Progetto Sicurezza: monitoraggio chimico e biologico aeriformi impianti trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Cobis e 15 impianti minori) (2007-2008)	Il progetto prevede l'aggiornamento del documento di valutazione del rischio biologico per gli addetti ai grandi impianti di depurazione delle acque reflue di Roma e in 15 impianti minori dei comuni extra Roma, attraverso campagne di monitoraggio stagionali della qualità dell'aria (analisi microbiologica dell'aerosol e di alcuni parametri chimici indicatori)
Controllo dell'efficienza delle tecnologie di abbattimento degli odori all'impianto di Roma Sud (2007-2008)	Presso l'impianto di depurazione di Roma Sud sono installate alcune apparecchiature di trattamento dell'aria (drums, scrubber e plasma) volte a ridurre le emissioni odorigene. Al fine di monitorarne la reale efficienza di trattamento, si sono realizzate campagne di monitoraggio, a frequenza prestabilita, che determinano le concentrazioni di due parametri indicatori (idrogeno solforato e composti organici volatili) in ingresso e in uscita.

Tabella n. 74 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI BACINI IDROGRAFICI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, rete di monitoraggio chimico fisico on-line e implementazione ecotossicologica (2007-2008)	E' proseguito lo studio dell'evoluzione temporale delle caratteristiche qualitative dei fiumi Tevere e Aniene tramite: campionamenti puntuali finalizzati alla classificazione annuale (D.lgs. 152/06); analisi dei dati chimico-fisici, biologici e idraulici prodotti dalla rete di monitoraggio in continuo, implementata nel 2007, costituita da 4 centraline di controllo e un sistema di biomonitoraggio con pesci della specie <i>Brachydanio rerio</i> per l'osservazione dell'andamento dell'indice di tossicità totale.
Fiume Tevere: definizione di una metodologia di monitoraggio ecosistemi (2008)	Caratterizzazione quali-quantitativa del tratto extraurbano del fiume Tevere; definizione di una metodologia per lo studio multiparametrico e integrato dei sedimenti e delle acque.
Caratterizzazione delle acque del fiume Mignone: evoluzione delle caratteristiche di qualità(2008)	Sono state attuate campagne di monitoraggio per caratterizzare le acque del fiume Mignone attraverso la determinazione di parametri chimico fisici, organici e microbiologici, correlando gli impianti presenti lungo il corso d'acqua con le variazioni qualitative misurate.
Sviluppo modello valutazione impatti inquinanti sul tratto urbano dei fiumi Tevere e Aniene (2006-2008)	Obiettivo del progetto è stato lo sviluppo di uno strumento integrato in grado di legare le cause d'inquinamento agli effetti misurati o attesi sul sistema dei corpi idrici ricettori. Nel corso del 2008 è stato realizzato un aggiornamento del modello sulla base della versione 2007 dei modelli per i Bacini dei depuratori Roma Nord e Roma Est. Inoltre è stata sviluppata di un'interfaccia User-Friendly per la visualizzazione dei risultati del modello stesso.

Tabella n. 75 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SULLE RETI FOGNARIE

titolo del progetto (anno)	descrizione
Modello Drenaggio Urbano per i Bacini Fognari Roma Nord e Roma Est (2004-2008)	Aggiornamento del modello di drenaggio urbano per i bacini fognari Roma Nord e Roma Est. Il modello matematico è in grado di simulare il funzionamento del sistema in diverse condizioni e serve a valutare: la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi; la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica (eventi che provocano scarichi di piena ma non allagamenti). Nel 2008 è stata realizzata una nuova versione dei modelli con l'inserimento di dati ricavati da rilievi e campagne di monitoraggio, curando in particolare la simulazione dell'interazione con i livelli registrati nei fiumi Tevere e Aniene.
Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Sud (2006-2008)	Obiettivo del progetto è quello di ricostruire le caratteristiche fisiche del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo al bacino di depurazione di Roma Sud per realizzare un modello matematico in grado di simulare il funzionamento del sistema di drenaggio urbano in diverse condizioni. Nel corso del 2008 sono state realizzate le campagne di rilievo per la ricostruzione di dettaglio dei manufatti in destra Tevere e sono state avviate e le attività di rilievo per i manufatti in sinistra Tevere. Sono inoltre state realizzate campagne di misura delle portate in alcuni dei collettori principali.
Modello Afflussi/Deflussi per il Bacino Fognario Circumlacuale Co.BI.S. (Lago di Bracciano) (2005-2008)	E' un progetto finalizzato a ricostruire il funzionamento del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo al sistema di collettori a servizio dei comuni ricadenti nel bacino del Lago di Bracciano. I risultati dello studio costituiscono un importante ausilio per la progettazione preliminare degli interventi per il ripristino della funzionalità ottimale del collettore circumlacuale Co.BI.S. Nel corso del 2008 è stata realizzata una nuova versione del modello con l'inserimento di nuovi dati ricavati da rilievi e campagne di monitoraggio.
Caratterizzazione degli scarichi non a norma censiti nei comuni acquisiti da Acea ATO 2 (2007-2008)	Dopo aver svolto analoghe attività entro il comune di Roma, è stato esteso ai comuni dell'ATO 2 lo studio volto a caratterizzare gli scarichi non a norma ancora attivi, tramite prelievi di liquame, misure di portata e la ricostruzione del bacino drenato da ciascuno scarico.

n. 11 - Giudizio globale sul servizio elettrico (2006-2008)	67	n. 41 - Dipendenti Acea: età media del personale (2006-2008)	117
n. 12 - Servizio elettrico: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2008	68	n. 42 - Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2006-2008)	117
n. 13 - Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2008-2008)	69	n. 43 - Dipendenti Acea: livello di istruzione (2006-2008)	118
n. 14 - Servizio idrico Roma: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2008	70	n. 44 - Le donne in Acea (2006-2008)	121
n. 15 - Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2006-2008)	71	n. 45 - Dipendenti Acea: ore lavorate (2006-2008)	122
n. 16 - Servizio di illuminazione pubblica: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici 2008	72	n. 46 - Dipendenti Acea: giorni di assenza (2006-2008)	122
n. 17 - Principali interventi 2008 per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche	75	n. 47 - Retribuzioni medie lorde per qualifica (2006-2008)	123
n. 18 - Livelli "specifici" di qualità commerciale raggiunti da Acea (2007-2008)	76	n. 48 - Retribuzioni medie lorde totali (2006-2008)	123
n. 19 - Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità	77	n. 49 - Rendimento dei comparti Pegaso e del TFR al 31/12/2008	125
n. 20 - Livelli "generali" di qualità commerciale e per letture raggiunti da Acea (2007- 2008)	78	n. 50 - I corsi e i costi della formazione 2008	127
n. 21 - Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2006-2008)	79	n. 51 - I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2006-2008)	134
n. 22 - Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2006-2008)	80	n. 52 - Utile distribuito agli azionisti del Gruppo (2007-2008)	137
n. 23 - Clienti MT e AT: interruzioni e indennizzi (2007-2008)	81	n. 53 - Variazione del valore del titolo: confronto con i comparables (2008/2007)	137
n. 24 - I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma al 31/12/2007	81	n. 54 - Rating 2008	
n. 25 - Principali interventi 2008 di illuminazione pubblica funzionale sui punti luce	82	n. 55 - Webranking Italia Top 80: Acea in classifica (2005-2008)	138
n. 26 - Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica 2008	83	n. 56 - Spese ambientali 2008	155
n. 27 - Illuminazione pubblica: penali, standard previsti dal contratto e prestazioni Acea (2007-2008)	83	n. 57 - Le centrali elettriche di Acea	158
n. 28 - Principali interventi 2008 di illuminazione artistico monumentale	84	n. 58 - Le centrali elettriche di Tirreno Power	159
n. 29 - Principali interventi 2008 su sistema acquedottistico, impianti di depurazione, reti e controlli acque nell'Ato 2 – Lazio Centrale	87	n. 59 - Energia lorda prodotta (2006-2008)	159
n. 30 - Tariffe idriche medie 2008 applicate dalle società del Gruppo Acea	91	n. 60 - Fonti primarie utilizzate per la generazione di energia elettrica/termica (2006-2008)	160
n. 31 - I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea 2008	94	n. 61 - Gli impianti fotovoltaici (2008)	162
n. 32 - Sportelli sede centrale: performance (2006-2008)	96	n. 62 - Obiettivi di risparmio assegnati ad Acea Distribuzione e obiettivi raggiunti (2006-2008)	163
n. 33 - Costi Acea di approvvigionamento energetico per il mercato elettrico (2006-2008)	106	n. 63 - Le sorgenti sotto tutela	164
n. 34 - Top ten 2008 dei fornitori di beni e servizi e incidenza sul totale	108	n. 64 - Determinazioni analitiche su acque potabili: rete storica di Roma (2007-2008)	165
n. 35 - Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per area di business (2006-2008)	114	n. 65 - Caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (medie 2008)	166
n. 36 - Localizzazione geografica dipendenti 2008	115	n. 66 - Consumi autoparco Acea (2006-2008)	169
n. 37 - Dipendenti Acea: composizione del personale (2006-2008)	115	n. 67 - Energia diretta (99% gas naturale) utilizzata dal Gruppo Acea (2006-2008)	170
n. 38 - Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2006-2008)	116	n. 68 - Energia indiretta (energia elettrica) utilizzata dal Gruppo Acea (2006-2008)	170
n. 39 - Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2006-2008)	117	n. 69 - Consumi idrici del Gruppo Acea (2006-2008)	171
n. 40 - Tassi di turnover, ingresso e uscita (2006-2008)	117	n. 70 - La qualità degli scarichi idrici nel fiume Tevere	171
		n. 71 - Le emissioni totali (2006-2008)	173
		n. 72 - Principali attività di ricerca su fonti e acque potabili	180
		n. 73 - Principali attività di ricerca sui depuratori	180
		n. 74 - Principali attività di ricerca sui bacini idrigrifici	181
		n. 75 - Principali attività di ricerca sulle reti fognarie	181

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2008

a cura di
Rapporti Istituzionali
tel +39 06 57996440

*coordinamento
dei lavori di redazione*
Irene Mercadante

gruppo di lavoro
Debora Sabatini
Davide de Caro
Silvia Fortuna

cura editoriale
Relazioni Esterne e Comunicazione
Tiziana Flaviani

progetto grafico
EDB&RDB

fotografie
Fabio Anghelone - Archivio Acea

stampa
Primaprint Srl

su carta Symbol Freeliffe Fedrigoni
patinata ecologica



finito di stampare
ottobre 2009

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

